

EGGS

KONSEPTDOKUMENT

NYE KOORDINERTE TJENESTER

En beskrivelse av samhandlingskonseptet Familielos,
og dets utvikling høsten 2019



EGGS Design
desember 2019

 **Nye Øygarden**
kommune

Om konseptet

For barn og unge med uavklart behov for tverrfaglige tjenester, er det ofte behov for at resten av familien blir sett, under ett. Bak barnet eller ungdommen med atferdsproblematikk står kanskje en familie som ikke lenger klarer å se klart hva utfordringen faktisk er, foreldre som sliter, blir utbrent, eller andre barn som har behov for hjelp.

Familielosen vil være familiens knutepunkt mot de kommunale tjenestene, og sikre at hele familiens behov blir hørt. Familielosen skal sørge for fremgang og oversikt i prosessen, og sikre at tjenestene samhandler og koordineres mest mulig hensiktsmessig til familiens samlede behov. Familielosen og familien vil nedsette et familieteam, som består av representanter fra de ulike tjenestene som er aktuelle, samt eventuelle tillitspersoner. Disse

teammedlemmene møter med mandat og myndighet fra sin tjeneste. Det saksbehandles ikke i møtene, men planlegges hva som er best mulig vei videre for familien, og hvem som skal gjøre hva til neste gang en møtes. En stor gevinst er å kartlegge sammen, at alle hører det samme, og forplikter seg til familien.

Målet er at flere familier vil komme seg ut av det de opplever som en håpløs situasjon, og oppleve at kommunen spiller på lag med dem og forstår hele familiens situasjon. Familielosen skal være inne en begrenset periode, f.eks 6-12 mnd, og hjelpe familien ned i BTI-nivå.

Konseptet er utviklet gjennom Stimulab-prosjektet i 2019.



MÅL OG AMBISJON

Målet med tjenesten Familielos er å sikre

- At hele familiens behov blir sett under ett
- At familien opplever å bli hørt, tatt på alvor,
- At en finner beste mulige løsninger på familiens behov,
- At en gir rett tjeneste til rett tid,
- At grad av samhandling, og kultur for samhandling, øker i den nye kommunen



MÅLGRUPPEN

Målgruppen til Familielos er barn og unge med særlige behov, og deres familier. Enten i familier hvor barnet har så store og omfattende hjelpebehov at det går ut over foreldrenes evne til å klare seg, eller at det er flere familiemedlemmer som har behov for koordinert og tverrfaglig hjelp.

Det er gjerne såkalte "gråsonesaker", hvor det ikke er helt tydelig hvor hjelpen skal komme fra.



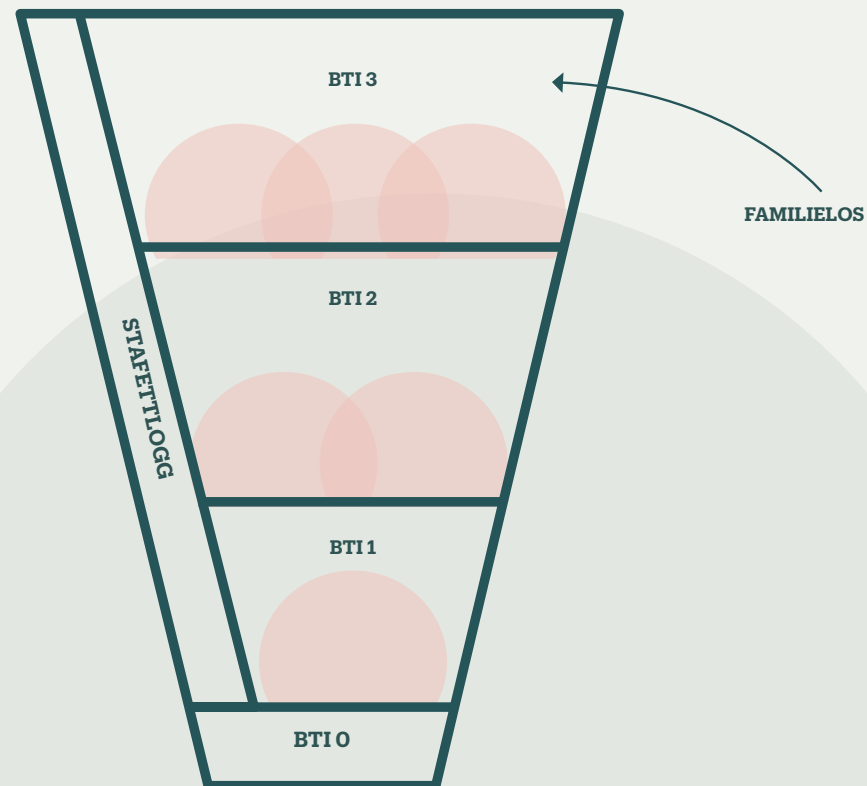
FAMILIELOSENS PLASS I BTI

Familielos og familieteamet integreres fint i BTI-modellen, som Nye Øygarden Kommune har bestemt at skal videreføres som modell for tverrfaglig samhandling.

Losen blir iverksatt på nivå 3 i BTI, nivået med høyest grad av samhandling, og er en strukturering av koordinatorrollen der. En endring er at familielosen har ansvaret for hele familien, samt at familien sammen med familielosen setter ned et familieteam med fagligheter som skal møtes sammen.

Mellom de øvrige nivåer er det vurderingskriterier som skal peke riktige kandidater inn til familielosen, eller til andre riktige tiltak. Fortrinnsvis er dette digitale vurderingsverktøy, som alle kan bruke, inkludert familien selv.

Stafettlogg, et digitalt kommunikasjonsverktøy, vil kunne benyttes av medlemmene i teamet samt familien.



GEVINSTER

Kort sikt

Umiddelbar forbedring av borgerenes opplevelse av koordinerte og tverrfaglig leverte tjenester.

Familier vil oppleve seg sett og hørt, og oppleve det positivt at alle tjenesteytere får høre det samme.

Bedre tverrfaglig samhandling, og kjennskap til hverandre blant kommunens tjenester. Vil føre til mer samhandling også utenfor familielos-arbeidet.

Kortere saksbehandlingstid, fordi hver tjeneste forplikter seg i større grad til å løse ting snarlig.

Flere vil få rett hjelp, til rett tid.

Lang sikt

Færre barn/unge med psykiske plager.

Færre familier som sliter.

Redusert antall saker til barnevernet.

Mer effektiv ressursbruk i kommunen.

Større grad av samhandling.

INSPIRASJON: ASKER VELFERDSLAB

I Asker Kommune har de i noen år pilotert et samhandlingskonsept kalt Velferdsrab. I velferdsrab mter hele familier et bredt ressursteam fra kommunen, og de kartlegger familiesituasjonen sammen. De har et investeringsfokus, hvor borgeren sees p som en investering, og en med-investor. En investeringsleder er ansvarlig for a fclge investeringen over tid, og sikre gevinstene.

Konseptet Familielos har hentet mye inspirasjon herfra, blant annet er samtaleduken basert p Asker sin godt piloterte samtaleduk. Prosjektgruppen har i flere omganger vrt i kontakt med de som driver velferdsrab, for a lere av deres erfaringer.

I [denne linken](#), finnes en analyse av erfaringer fra velferdsrab.

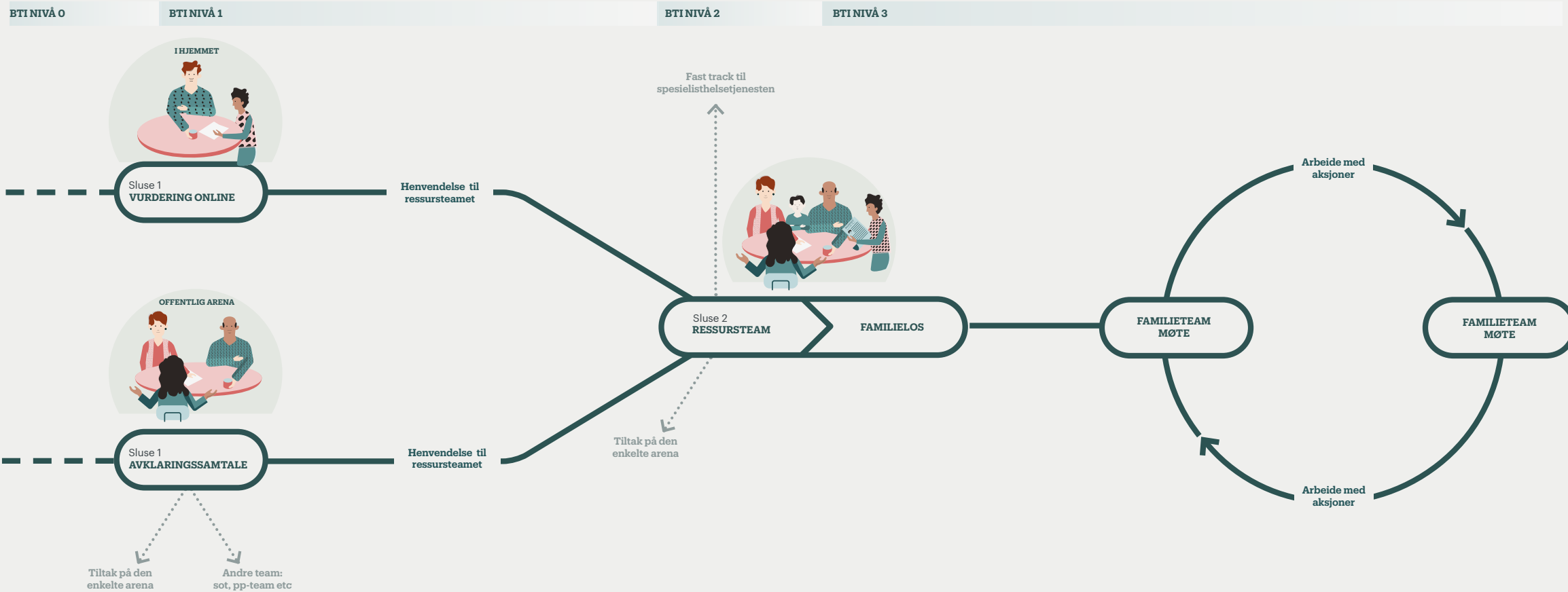
Den stsrste ulikheten mellom Familielos og velferdsrab er nok investeringsfokuset, og at prosjektet for utvikling av Familielos har fokusert mer p inngangen gjennom BTI, og a snevre inn antall saker, enn selve samtalen med familien (fordi dette var vel pilotert i Asker).

Trykk p bildet for a se film av Asker Velferdsrab

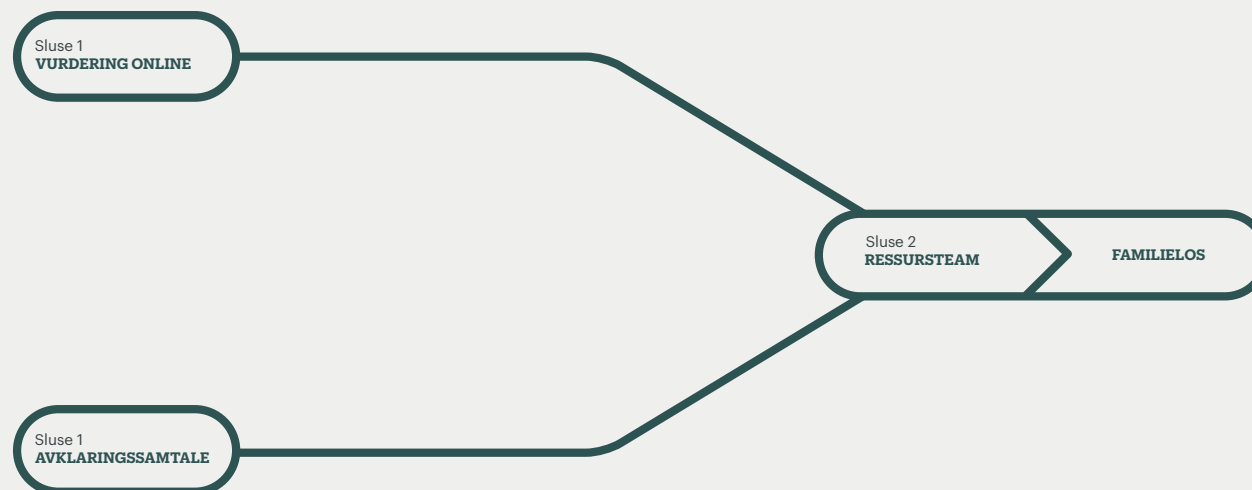
Brukerreisen

Fra undring til igangsetting av Familielos.

BRUKERREISEN



SLUSENE



Første sluse

Under designsprinten hvor konseptet familielos ble skissert opp, ble det gjort en vurdering av antall saker som kan havne hos en Familielos. Deler av dette konseptet handler om å sluse de riktige sakene inn, og ikke "kaste alt" på Familielosen.

Vurdering fra skoleperspektivet:

- Rundt 6000 barn og unge i de tre kommunene.
- Rundt 11% av disse (700) har en en undring om i barnehage/skole
- Etter en første kartlegging er det rundt 300 av disse en fremdeles

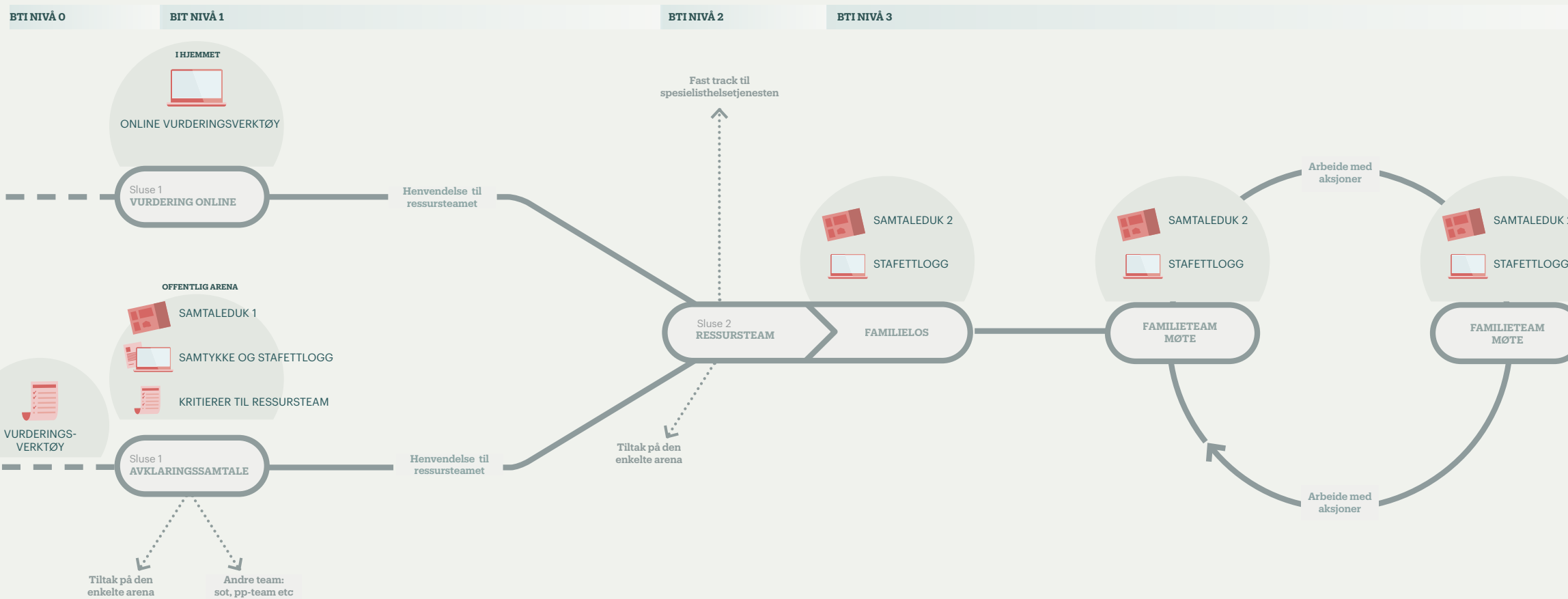
har en bekymring for.

- Avhengig av hvor mange ressursteam det blir i den nye kommunen, er det rundt 80-100 av disse skal videre i et ressursteam, som er Familielosens sluse nummer 2.

Andre sluse

Avhengig av stillingens bestemmelser, vurderer vi at en fulltids Familielos kan ha ansvar for ca 10 familier på én gang. For å kunne dekke 50 saker i Familielos-systemet trenger en da 5 fulltids-loser.

VERKTØY I BRUKERREISEN



BRUKERREISEN STEG FOR STEG

BTI NIVÅ 0

Undring og vurdering

Barnehage/skole/SFO har en undring om et barn som har gått over noe tid. Det er kontinuerlig og åpen dialog med foresatte.

Er undringen stor nok, kan en benytte **verktøyet for risikokartlegging** for å vurdere sin bekymring. Dersom flere faktorer blir krysset av på, er det grunn til å ta saken videre til en **avklaringsamtale** med foreldrene.

NIVÅ 1 BTI-MODELL

NIVÅ 0



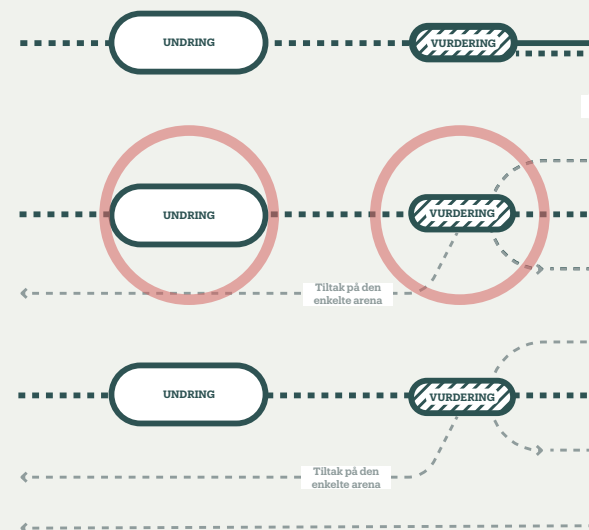
HJEMMET



BHG/SKOLE/SFO



HELSESTASJON / FASTLEGE



VERKTØY

- VURDERINGSVERKTØY
- ONLINE VURDERINGSVERKTØY FOR FORESATTE?
- INVITASJON OG INFORMASJON TIL FORESATTE

BRUKERREISEN STEG FOR STEG

BTI NIVÅ 1

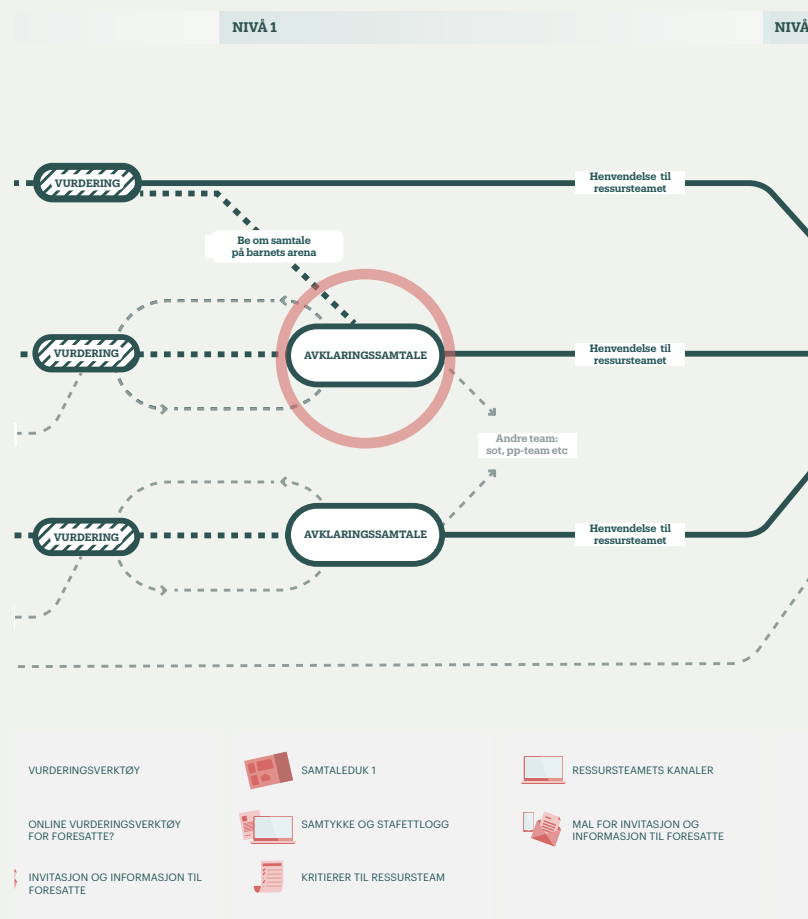
Avklaringsamtale i bhg/skole

Foreldrene blir informert, og mottar en **invitasjon til samtale** i barnehage/skole/SFO

Partene møtes i samtalen, og kan benytte seg av **samtaleduk** som bakteppe. I samtalen forsøker en så godt som mulig å avdekke barnets og familiens behov, og hva en kan gjøre på de ulike arenaene for å bedre dette. Det tas en avgjørelse på om familien ønsker samtale med **ressursteamet**, for en tverrfaglig vurdering. Det opprettes **stafettlogg** etter samtykke.

a) Partene blir enige om å igangsette lavterskel tiltak i bhg/skole og/ eller hjemme. Det avtales tid for oppfølgingsamtale. Dersom det etter tid ikke blir bedring, kan en gå til b)

b) Partene blir enige om å sende inn saken til ressursteamet for tverrfaglig vurdering. I så fall behøves samtykke.



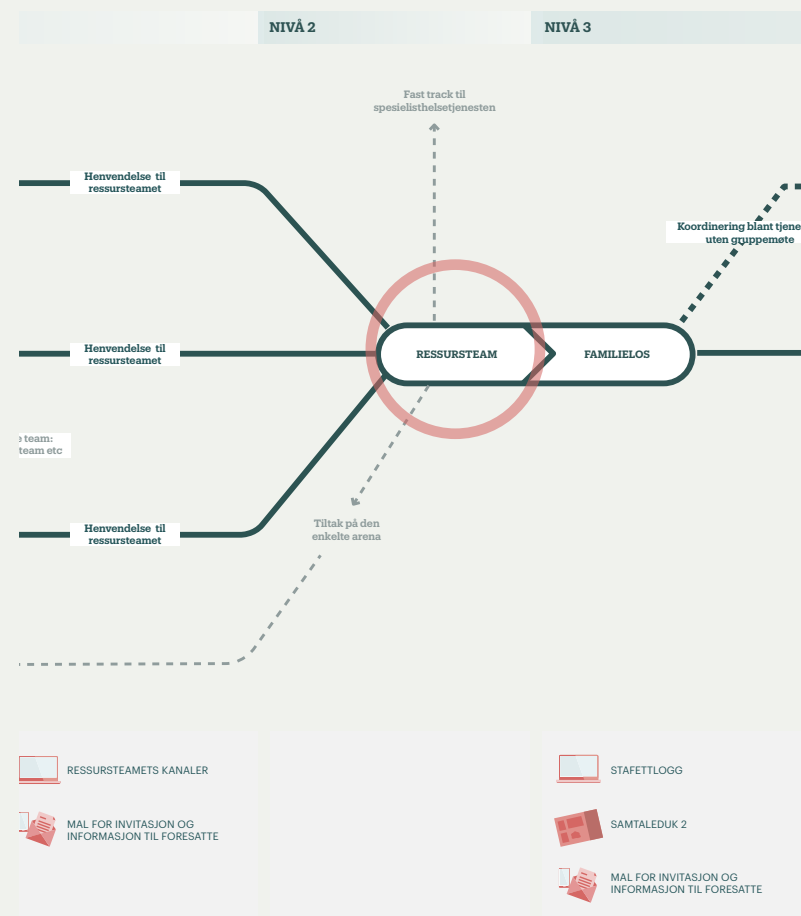
BRUKERREISEN STEG FOR STEG

BTI NIVÅ 2

Møte med ressursteamet

Familien møter med ressursteamet. Barn over en viss alder får tilbud om å være med (Slik er det ikke i dag, det er noe en må jobbe for). Uavhengig av alder kan barnet få tilbud om å samtale med noen, for å sikre at barnets synspunkt og stemme er med i vurderingen. Ressursteamet er et fast sammensatt, tverrfaglig team, med faste møter. I teamet sitter også en med funksjonen **“familielos”**.

- Det avdekkes behov for å iverksette tiltak i én eller flere instanser. Saken holdes på BTI nivå 2, eller går ned i nivå.
- Det avdekkes behov for spesialisthelsetjenesten, og saken “fast trackes” dit.
- Det avdekkes behov for å iverksette familielos, saken går til BTI nivå 3. Isåfall overtar Familielosen ansvaret for stafettloggen.



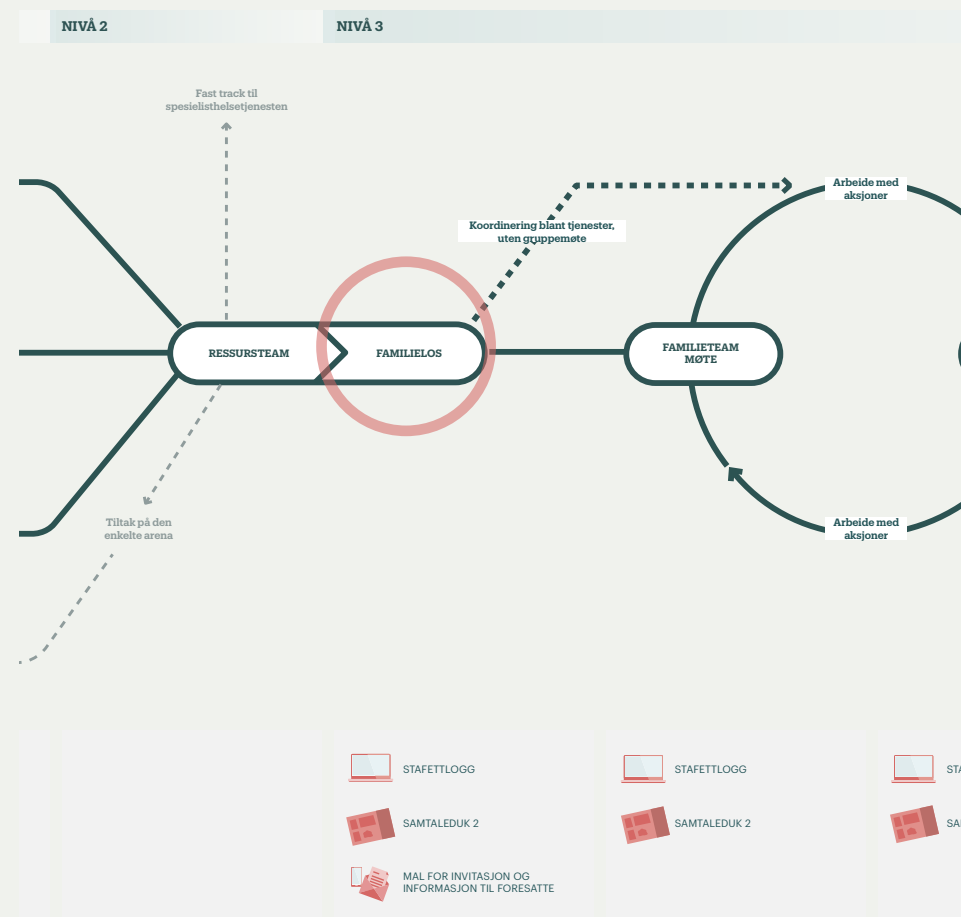
BRUKERREISEN STEG FOR STEG

BTI NIVÅ 3

Møte med familielosen

Like etter ressursteam møtet blir familielos og familien sittende. Det avtales hvem som skal kalles inn til det neste møtet, med utgangspunkt i anbefalinger fra ressursteamet. Spesielt fokuseres det på tillitspersoner for barnet eller familien, som kan bidra til trygghet. En nabo, familiemedlem, venn av familien. Andre fagligheter som kjenner familien blir også diskutert, feks fastlege etc.

Familielosen har ansvar for å kalle inn til møtet, og sørge for at alle er forberedt.



BRUKERREISEN STEG FOR STEG

BTI NIVÅ 3

Familieteammøte

Familien møter med familielos og ansvarsgruppen. Denne gruppen er ikke lik fra gang til gang. En forsøker å holde antallet personer nede, og de som møter må møte med mandat fra sin tjeneste.

Målet med møtet er å fokusere på hva familien trenger og ønsker å oppnå, og sette ned aksjonspunkter for å få dette til. Hver tjeneste skal forsøke å strekke seg for å hjelpe familien å oppnå sitt mål.

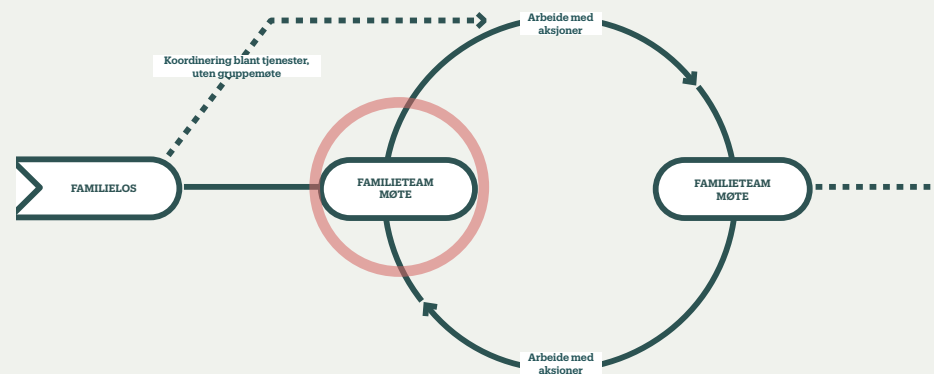
Samtaleduk benyttes som verktøy. Det avtales tid for neste møte. I starten møtes en kanskje en gang i måneden/annenhver måned. Frekvens bestemmes etter behov.

Mellom møtene arbeider hver instans med sine aksjonspunkter, og familien med sine.

I oppfølgingsmøtet blir samtaleduken fra forrige gang brukt som **evalueringsverktøy**. Hva har blitt gjort, hva gjenstår, hva skal en endre til neste gang? Det utfylles en ny duk, eller fortsettes på den samme.

Etterhvert som familien kommer seg mer og mer på beina, og det ryddes opp i deres prosess, blir møtenes hyppighet nedjustert. Målet er at familielosen skal fases ut etter 6-12 mnd. Men, det skal være kort vei tilbake for familien, slik at kommunen kommer kjapt på banen dersom det igjen blir utfordringer.

NIVÅ 3



Verktøy

De ulike verktøyene utviklet til
konseptet Familielos

VURDERINGSVERKTØY

Vurderingsverktøyet er en hjelp for de som har undring og bekymring over et barn, til å kunne få et overblikk over situasjonen, og ta en vurdering på videre aksjon. Verktøyet tar utgangspunkt i risikofaktorene som er listet i Sund Kommune sin handlingsveileder for BTI.

Verktøyet har blitt testet av ca 5 ansatte i kommunen som er nært tilknyttet barn og unge. Tilbakemeldingene er at et slikt verktøy trenger en, men at det har behov for noe videre test og utvikling.

Visjonen er at de ulike faktorene kan vektas og kobles sammen i et digitalt verktøy, og at det skal kunne brukes både av kommunalt ansatte og andre som har behov for å vurdere sin undring.

Dersom vurderingen tilsier det, anbefales en kartleggings samtale med foresatte og barnet. I denne samtalen kan en bruke samtaleduken på neste side.

Tilbakemeldinger for utvikling:

Differensiere skjema for ulike alderstrinn, f.eks førskole, barneskole, ungdomsskole; Arbeide med tydeligere formuleringer; Legge til "språkutfordringer", evt spesifisere "forsinkede ferdigheter"; Digitalisere skjema; Utvikle et for foresatte for selv vurdering;



SAMTALEDUK FØRSTE SAMTALE

Namnet mitt er _____ Andre som er med idag _____ Dato _____

Kven er eg _____

Har vi gjort nokon avtale?
(samtykke ressursteam + samtykke assistentlogg + arena)

1 Det som fungerer...

2 Det som er vanskeleg...

3 Dette er eg god til

4 Eg drøymmer om.....

5 Kva kan vi gjera for å hjelpa meg, og kven skal gjera det?

Det er laget to samtaleduker for tjenesten Familielos. De er begge basert på Asker Velferdsrab sin velutprøvde og elskede duk. Den første, denne, er individfokusert, og tenkt brukt som en støtte i møte med foresatte og barnet på barnets arena.

Verktøyet har blitt testet av ca 3 ansatte i kommunen som er nært tilknyttet barn og unge. Tilbakemeldingene er at det er fint å kunne ha noe å fokusere samtalen rundt og å bli konkret på hva som kan gjøres. Likevel er det ikke alle som synes det blir naturlig å bruke duken i en førstegangssamtale. Det må være fritt valg.

Duken er bygget opp rundt hva som fungerer og ikke fungerer i hverdagen til barnet, hva barnet/foresatte ønsker å få til, og hvem og hva som kan bidra til at en kommer dit. I denne samtalen kan det vurderes sammen med foresatte om en ønsker en samtale med ressursteamet.

SAMTALEDUK FAMILIELOSEN

 Namna våre er _____ Andre som er med idag _____ Dato _____

SLIK VI HAR DET I DAG

Det som fungerer for oss

Det som er vanskeleg for oss

DET SOM ER VIKTIG FOR OSS ER

	Dagens situasjon	Dette skal vi gjera no	På kort sikt, innan _____	På lang sikt, innan _____	... fordi vi drøymmer om
Jobb					
Boligsituasjon					
Fysisk helse					
Psykisk helse					
Økonomi					
Skole/utdanning					
Freitid					
Privatlivst					
Buss					

Kven kan hjelpe oss i mål

Kva er neste steig? Dato _____

Den andre samtaleduken skal brukes i møte mellom familien, familieleasen og familieteamet. Denne duken har et familiefokus, og kan brukes for å kartlegge dagens situasjon, hva en ønsker å oppnå samt hvem som skal gjøre hva til neste møte. Duken fra forrige møte brukes for å evaluere fra gang til gang.

Familieleasen sikrer at de riktige personene møter, styrer samtalen og sørger for at aksjoner for å nå familiens mål blir ansvarssatt og mulig å handle på.

Asker velferdsrab sin versjon av denne duken har blitt brukt i en årrekke. Likevel anbefaler vi at Nye Øygarden Kommune tester den ut og videreutvikler den slik det passer.

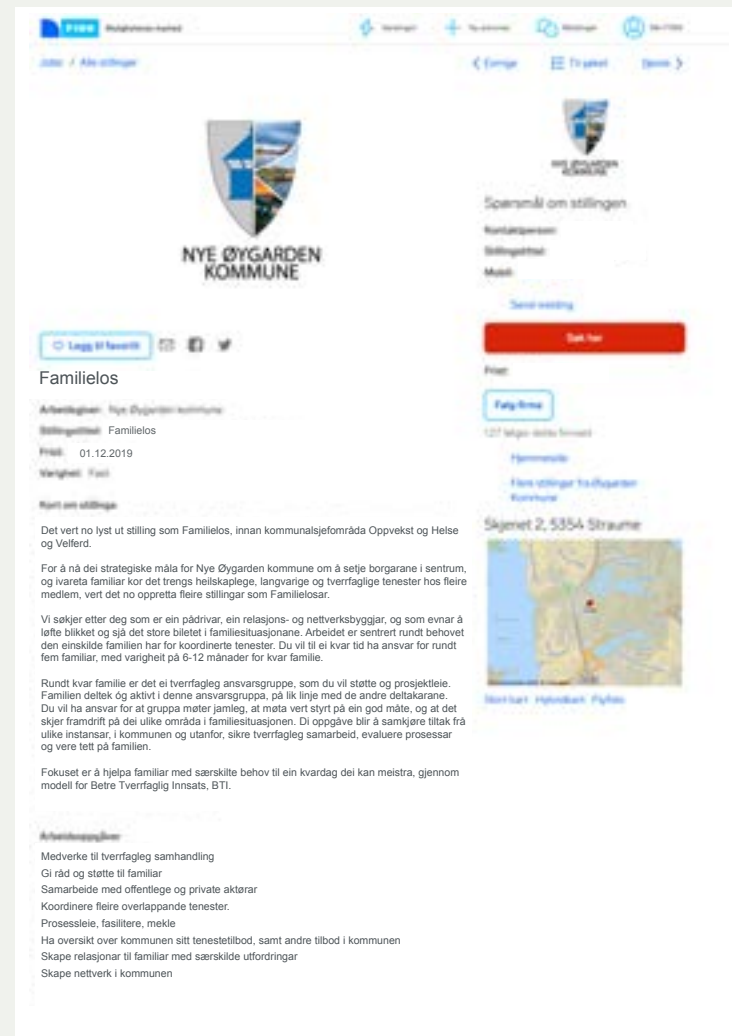
STILLINGSBESKRIVELSE

Hvem er det som skal fungere som familielos? Dette har vært et spørsmål hele veien, og det er ikke landet på en konklusjon.

En viktig innsikt fra tidligere koordinator-arbeid er at det er vanskelig å bli god på rollen som koordinator, fordi det er en oppgave som både kommer på toppen av annet arbeid, og en oppgave en ikke har så ofte. I tillegg må det følge noe prestisje med å være familielos. Familielosen må være en proffkoordinator, og det er en rekke egenskaper vi mener er viktige at disse personene innehar.

Familielosene kan enten være 100% ansatt som det, og ha et team av flere å støtte seg på, eller det kan være en "pool" av eksempelvis 40 ansatte rundt i kommunen, som har Familielos som en del av sin stillingsbeskrivelse. Uavhengig, må disse personene være strukturerte, ha god kunnskap til tjenestene i kommunen og utenfor, samt være gode på å snakke med barn, ungdom og familier.

Under designsprinten ble det utviklet en fiktiv stillingsannonse som beskriver hvordan en familielos kan være. Hele annonsen finnes i leveransemappen.



Veien videre

Anbefalinger til videre prosess

**ANBEFALINGER FOR
VIDERE UTVIKLING**

TESTE & VIDEREUTVIKLE

PILOTERE & IMPLEMENTERE



AKTIVITETER

VIDEREUTVIKLE OG TESTE



PLANLEGGE & IGANG-
SETTE PILOT



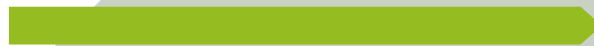
FØLGE OPP PILOT



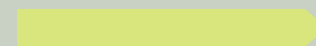
GEVINSTMÅLING



UTVIKLE OPPLÆRING



PLAN FOR IMPLEMENTERING



ANBEFALINGER FOR VIDERE UTVIKLING

Ansvarssetting

Vår anbefaling er å ansvarssette én eller flere personer konkret for å sikre videreføring av Familielos-utviklingen. Det er et stort potensiale for å høste viktige gevinster dersom implementeringen blir gjort på en god måte.

Videreutvikling og testing

I de første månedene i 2020 anbefaler vi at verktøyene og brukerreisen testes på målgruppene, altså borgere, relevante familier, barnehager og skoler. Gjerne også test i mer reell kontekst. Verktøyene og konseptet videreutvikles i henhold til tilbakemeldinger.

Pilotering og gevinstmåling

For å hindre å implementere et konsept for tidlig, og gjøre ferdig utviklingen, anbefaler vi å pilotere konseptet. Dette kan for eksempel gjøres ved å knytte seg til en barnehage og en skole, ressursteam

og en som kan fungere som familielos. Siden kan en sette et tall på antall saker som skal piloteres gjennom Familielos-metoden de neste månedene. Det er viktig at en tidlig setter mål for hva som defineres som viktig å oppnå, kvalitative og kvantitative mål, hvordan en skal innhente måldata, samt hva som definerer at et mål er oppnådd.

Nullpunktsmålinger gjøres før piloteringen setter i gang, slik at en har noe å sammenligne med.

Noen må ha ansvaret for å følge opp piloten, både personene, videreutvikling av verktøy løpende, og målingene og erfaringene.

Opplæring og implementering

Det er essensielt at alle de ansatte læres opp i både BTI-modellen, og Familielos-konseptet. Hvis ikke er faren stor for at det ikke vil bli suksess. Opplæringsopplegget kan basere seg på informasjon i disse dokumentene, samt erfaringer en gjør seg i piloteringsfasen.

Lykke til!

