



## Skema 2: Beskrivelse af projektet

(max 5 sider, skrifttype Arial, skriftstørrelse 10)

1. Projektets titel
Tættere på
2. Hovedansøger
Kolding Kommune Senior, Sundheds- og Fritidsforvaltningen
3. Hvilket/hvilke tema(er) fra værdighedspolitikkerne tager projektet afsæt i? <i>Sæt minimum ét kryds</i>
<input checked="" type="checkbox"/> Livskvalitet <input checked="" type="checkbox"/> Selvbestemmelse <input checked="" type="checkbox"/> Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen <input type="checkbox"/> Mad og ernæring <input type="checkbox"/> Pårørende <input type="checkbox"/> En værdig død <input type="checkbox"/> Bekæmpelse af ensomhed
4. Resumé af projektet (max 15 linjer)
Projektet "Tættere på" bygger på Kolding Kommunes innovative designstrategi og proces "Sammen designer vi livet", bidrag fra Designskolen Kolding og en ny datadrevet tilgang til velfærds-udvikling. Projektet vil i en åben designproces sætte den ældre borger med behov for støtte og omsorg i centrum. Vi vil udvikle nye innovative metoder og processer der radikalt forandrer og forenkler visitationsproces- og model for borger, visitation og udførere, mindske medarbejdernes dokumentation, forenkler arbejdsprocesser og frigøre tid og overskud til omsorg og nærvær. Vi vil – indenfor rammerne af BUM-modellen - vende visitationsprocessen helt på hovedet, og reelt skabe forudsætningerne for at samskabe meningsfulde løsninger. For at dette kan lykkes har projektet også et inde-fra-ud perspektiv, hvor den datadrevne tilgang, samarbejdet mellem fagprofessionelle og enheder skal udvikles. I projektet designs nye innovative løsninger i tre spor; 1) Ældre borgere, med behov for støtte og omsorg, 2) Radikal forandring af visitationsmodel, processer og dokumentation og 3) Indsatserne til fremtidens borger for at sikre sammenhæng, nærvær og omsorg. Ambitionen er at sætte en ny standard og en ny arena i samarbejdet mellem borger, visitation og udførere i ældreplejen og samtidig en ny og attraktiv faglig ramme for ledere og medarbejdere der understøtter bestræbelserne på at rekruttere flere ressourcer/kompetencer til ældreområdet.
5. Beskriv baggrunden for projektet, herunder det udviklingsområde/den problemstilling projektet tager afsæt i samt hvilken viden / hvilke erfaringer projektet bygger på
Vi har de seneste år gennem strategiske designprocesser etableret nye indsigter og kan konstatere, at der er behov for at udvikle samarbejdet mellem borger, visitation og udførere. Samarbejdsrelationen er i dag bygget op ud fra en systemtilgang, borgerne oplever visitationen som fjernt fra deres virkelighed, arbejdsgange og dokumentationen er omfattende og kan virke som en barriere for konsekvent at være reelt nysgerrige sammen med borgeren, og samskabe de menings- og effektfulde løsninger som understøtter deres livskvalitet samt oplevelse af nærvær og omsorg. Vores erfaringer med metoden "Styrket Borgerkontakt" samt en intern designproces målrettet de forebyggende hjemmebesøg i 2020 har dokumenteret, at der både er bedre borgeroplevelser og ressourcer at frigøre, hvis vi går borgeren i møde, og stiller os sammen med borgeren og følger deres vej ind i en kompleks kommune med et skarpt øje på dokumentation og brugerrejsen. Samtidig ved vi at et bedre samspil og kommunikation internt i organisationen både kan øge trivsel og frigøre ressourcer, som kan anvendes <i>sammen med</i> borgeren i stedet for at kommunikere/dokumentere <i>om</i> borgeren. Det er dette afsæt og med en ambition om, at forandre dette udgangspunkt gennem en innovationsdrevne design- og datadrevet proces, der skal udvikle nye løsninger/en ny ramme for samarbejdet mellem borger, visitation og udførere, som er projektets omdrejningspunkt.



6. Beskriv hvordan projektet understøtter puljens formål om at styrke omsorg og nærvær i ældreplejen med afsæt i mindst ét af de syv værdighedstemaer.

Med udgangspunkt i ovenstående ambitioner tages der afsæt i nedenstående tre af 7 værdighedspolitikker:

1. Livskvalitet

Livskvalitet er mange forskellige ting og forstås forskelligt fra individ til individ. Derfor tager projektet afsæt i en bred forståelse heraf og udvikler nye løsninger i samarbejdet mellem borger, visitation og udførere, der giver rum og mulighed for at praktisere dette i den tidlige dialog, i visitationsprocessen og de fremtidige indsatser der rummer mange aktører fra civilsamfundet til professionelle udførere.

2. Selvbestemmelse

I den nye model som projektet skal resultere i er borgeren udgangspunktet og skal have en samskabende rolle i udredning, formulering og udvikling af unik, personlig løsning. Det er med til at øge selvbestemmelsen hos den enkelte og gør, at man får en mere målrettet støtte, omsorg og nærvær i hverdagen. Den rette løsning kan være kommunal, privat eller i samarbejde med civilsamfundet og stiller fundamentalt nye og ændrede krav til kommunens visitation og udførere og evne til at samarbejde på tværs for at øge borgerens selvbestemmelse og oplevelse af et meningsfuldt og unikt tilbud. Det stiller også nye krav til medarbejdernes kompetencer i det første møde med en ny borger.

3. Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen

Vi er til for borgeren og skal udfordre den systemtilgang som dele af ældreområdet er struktureret efter. Vi skal i projektet og med et tydeligt borgerperspektiv skabe bedre kvalitet for borgerne ved at etablere løsninger, der arbejder på tværs af faggrupper, visitation og udførere og skaber bedre sammenhæng i plejen. I sidste ende skaber det også en bedre arbejdsplads, hvor netop det meningsfulde er i højsædet, og fastholder og udvikler de ressourcer og kompetencer, der er behov for på ældreområdet.

7. Beskriv hvordan projektet understøtter puljens mål om at se på veje til at reducere unødvendige dokumentationskrav og optimere eksisterende dokumentationsprocesser til gavn for den enkelte ældre.

Vi ved fra tidligere designprocesser, at borgeren har svært ved at forstå visitationsprocessen og den kommunikation, der tilgår dem fra visitation og efterfølgende fra udførere. Det handler både om omfang og indhold. Vi ved fra hverdagen, at der er mange og lange korrespondancer mellem udfører og visitation, hvor værdien for borger, visitation, udfører og for samarbejdet er lav. Dette handler også om indhold og omfang. Samtidig er processerne som dokumentationen understøtter vedligeholdt gennem mange år og rationalet bag dem er ikke så stærke eller relevante i forhold til de muligheder eller den måde vi ønsker at samarbejde på i dag. Det er et mål med projektet at forenkle og fokusere denne dialog, samarbejde og dokumentation – fx ved en effektiv kanalstrategisk tilgang – og dermed lave markante reduktioner i dokumentationsomfanget. Vi vil samskabe og designe værktøjer til fx den første holistiske samtale med borgeren, der kan understøtte vores medarbejdere i at stille spørgsmål før de giver svar og øge præcisionen i afgørelserne. Helt konkret vil fx færre og bedre korrespondancer mellem medarbejdere reducere dokumentationen fordi vi har en bedre forståelse af borgeren og fordi borgeren er samarbejdspart. Samtidig vil vi udvikle et databaseret beslutningsstøtte-værktøj, som på baggrund af indsamlet data giver et grundlag for en mere kvalificeret dialog mellem visitator og borger om behov og hjælpemuligheder samt mellem visitator og udførere. Dette vil også medvirke til at optimere/fokusere den eksisterende dokumentationsproces samt arbejdsgangene i samarbejdet.

8. Beskriv projektets metoder og processer, og hvordan de understøtter formålet om at styrke omsorg og nærvær i ældreplejen gennem *innovative* veje og skabe positiv forandring i praksis. Herunder overvejelser om inddragelse af borgere, involverede medarbejdergrupper og andre relevante parter.

Målene med projektet er: at øge den reelle kvalitet på ældreområdet, at øge borgernes tilfredshed og at bruge færre administrative ressourcer på ikke-værdiskabende aktiviteter. For at nå målene skal både vores visitatorer og vores udførere agere anderledes end i dag. Både i samarbejdet med borgeren og pårørende – men også i det interne samarbejde. For at den intention omsættes til en realitet, forudsætter det at vi designer nye end-to-end arbejdsgange internt i visitationen og på



tværs af visitation og udfører baseret på borgernes servicerejse og oplevelser. Samtidig kræver det kompetenceudvikling, som sætter medarbejdere og ledere i stand til at efterleve arbejdsgangene – og reelt repræsentere det mulighedssyn på borgeren, som vil skabe effekterne og gøres os i stand til at nå målene.

I Kolding Kommunes Senior, Sundheds- og fritidsforvaltning arbejder vi med strategien ”Selvværd og Sammenhæng – i alt hvad du siger og gør!”. Strategien kræver at alle medarbejdere og ledere efterlever tilgangen, i daglig tale kaldet 1-2-3. Tilgangen omhandler hele måden vi møder borgerne og samskaber meningsfulde løsninger i sit daglige virke: 1. Stil spørgsmål før du giver svar. 2. Skab mening sammen med borgeren 3. Gør det muligt.

Ad 1 Vi skal stille spørgsmål før svarene gives. Projektet er en åben designproces, hvor ambitionen er at gennemføre en radikal forandring af samarbejdet med borgeren i forhold til visitation og udførere af de specifikke indsatser og være særligt nysgerrige på borgerens første møde med kommunen. Vi starter altså dér, hvor borgeren starter. Vi skal herfra kortlægge brugerrejser og afdække behov blandt borgere og medarbejdere, for at kunne stille skarpt på de udfordringer, der er i samarbejdet i dag og hvordan og hvad der skabes sammen med borgeren for at de oplever omsorg og nærvær. Vi vil supplere den kvalitative behovsafdækningen med et innovativt datastudie, der skal kortlægge de faktiske borgerforløb, mønstre i korrespondancer og identificere forenklingspotentialer i Nexus gennem en ”datamining proces”. Det innovative datastudie skal samtidigt afdække om det er muligt at udarbejde beslutningsstøtte til visitatorerne/udførere, fx hvilke advarselssignaler skal man være særlig opmærksom på i dialogen/samarbejdet for at vi kan understøtte, at borgeren længst muligt kan leve det liv de ønsker og med en høj livskvalitet. Vi vil stille spørgsmål bredt og holde løsningsrummet åbent og derigennem identificere de elementer, hvor det er (mest)nødvendigt at skabe nye løsninger eller rammer om samarbejdet.

Ad 2. Vi skal skabe mening sammen med borgeren samt visitation og udførere. Det vil sige, at vi skal turde udvikle sammen med borgerne, medarbejdere og ledere. Vi skal turde frigøre os for nogle af de bindinger vi har i dag lokalt, i vores systemer og i vores adfærd for at finde nye meningsskabende veje i samarbejdet. Mulige udviklingsområder kan være elementer af selvvisitation, andre fagligheder bringes i spil i mødet med borgeren, forenkle eller fjerne arbejdsgange, supplere med den databaserede beslutningsstøtte, mindske dokumentationen for at frigøre tid og fokus - både i visitationsroller og i udførerrollen og vigtigst, at gøre det lettere at være borger. På baggrund af den indledende afdækning og etablering af indsigter udvikles et nyt mindset omkring det nye samarbejde mellem borger, visitator og udførere. Det nye mindset understøttes af en række konkrete løsninger, som skal sikre, at mindsettet bliver levet ud i relationen mellem borger, visitator og udfører. På denne baggrund gennemføres et antal konkrete testforløb, hvor mindset og den konkrete løsning bliver testet i konkrete borgerforløb for at vurdere effekten og kvaliteten af løsningen. Før hvert testforløb gennemføres et kompetenceudviklingsforløb og træning blandt ledere og medarbejdere – i det nye mindset og i den konkrete løsning - for at kunne afprøve og vurdere resultat og effekt før, under og efter testens afslutning.

Ad 3. Vi skal gøre det muligt og vi skal måle det. Når mindsettet og de konkrete løsninger er blevet testet skal vi gøre det muligt for organisationen at agere efter det. På baggrund af testresultaterne justeres og nuanceres det udviklede mindset og der udvælges de konkrete løsninger som efter testen er vurderet tilstrækkelige effektfulde i forhold til projektets mål og ambitioner. Herefter forberedes implementeringen af mindsettet og de prioriterede løsninger. Der gennemføres derfor et særskilt kompetenceudviklingsforløb blandt ledere og en første gruppe af medarbejdere der skal agere efter det nye mindset og anvende de nye løsninger til at ændre praksis. Disse medarbejdere er samtidig tænkt som forandringsagenter bredere i organisationen efter projektets afslutning og skal medvirke til at brede mindsettet og løsningerne ud i hele organisationen. Dette kan ikke nås indenfor projektperioden – men vi kan inden for projektperioden sikre kompetencerne til at fortsætte bevægelsen efter den ordinære projektperiodes udløb.

For at sikre relevans, motivation og ejerskab er det afgørende at projektet tager afsæt i ønsker og behov fra samtlige målgrupper – dvs. den virkelighed som opleves af borgere, ledere og medarbejdere i hele forvaltningen og civilsamfundet

**Borgere** inddrages aktivt i behovsafdækning og udvikling af nye borgernære servicerejser. Det sker gennem fx individuelle interviews, fokusgruppeinterviews, observationer, fælles beskrivelse af



personaer og deres forskellige behov samt i samskabende workshops, testforløb og validering af nye løsninger.

**Ledere og medarbejdere** (herunder chefer, teamledere, faglige ledere o.a.) inddrages aktivt ift. kortlægning af servicerejser, interne og eksterne digitale/analoge arbejdsgange samt udvikling af kompetenceudviklingsforløb. Medarbejdere deltager i samskabende workshops, fokusgruppeinterviews og tale-højt-analyser, som sikrer bruger- og designdrevet innovation hvor de involverede faggrupper bliver hørt og involveret.

**Civilsamfund** inddrages i projektet ved indgåelse af strategiske partnerskaber med f.eks. Ældrerådet og Ældresagen samt foreninger og frivillige i Kolding Kommune. Formålet er, at de skal være med til at kvalificere borgernes behov og udfordringer i et bredere perspektiv, samt bidrage til særlig relevante fokusområder og vil ligeledes blive inddraget igennem hele processen i samskabende workshops m.m.

9. Beskriv projektets potentiale ift. at skabe ny praksis og løsninger, der kan overføres til andre kommuner, herunder hvordan evt. samarbejde med andre aktører understøtter dette.

Uanset lokal organisering er kommunerne på ældreområdet forpligtet af en BUM-model og, at borgerne skal modtage en konkret og individuel afgørelse. Dette skal dette projekt også leve op til og forpligter sig på. Projektets potentiale er at identificere, formidle og implementere en ny radikal praksis i visitationen med et særligt fokus på det i dag eksisterende Indgangsteam – hvor nye borgere møder kommunen første gang. Vi har de rette designkompetencer, en ekstern forstyrregruppe som skal udfordre vores forståelse af praksis og en ny og innovativ datatilgang, der skal bringe helt ny viden i spil. Alle kommuner på ældreområdet har en BUM-konstruktion (i forskellige udformninger). Derfor vil projektets resultater kunne anvendes af de øvrige 97 kommuner som grundlag for en lokal implementering hvis de ønsker det og resultaterne er positive. Vores samarbejde med Implement sikrer en grundig baseline samt løbende evaluering af mindsettets og løsningernes effekt samt formidling af løsninger og resultater. Dette skal også sikre, at resultaterne er tilgængelige og overførbare for andre kommuner.

10. Beskriv overvejelser om afsatte ressourcer i projektet til løbende at indsamle og anvende viden, erfaringer og resultater til løbende evaluering og tilpasning af projektet samt understøttelse af de af Sundhedsstyrelsen planlagte aktiviteter for videndeling mellem kommuner.

Projekt Tættere på gennemføres som et iterativ, agilt designprojekt, der under hele projektførelsen udvikles, testes og tilpasses på baggrund af testresultater og feedback. Dette sikrer, at projektet "rammer plet", og at alle målgrupper (fagprofessionelle, borgere og pårørende) oplever det som relevant og motiverende. Der er i projektet afsat midler til at eksterne (Implement) gennemfører en baselinemåling og gennemfører løbende monitorering og evaluering samt formidler resultaterne sammen med os. At have eksterne til dette skaber fokus til udvikling og design samtidig med at resultaterne bliver udsat for et objektivt og eksternt blik. At dette sker løbende, betyder også, at vi kan målrette opsamlinger og løbende resultater op imod Sundhedsstyrelsens planlagte aktiviteter og derved både bidrage ind i videndelingen og få maksimalt udbyttet tilbage i projektet fra videndelingen.

11. Beskriv projektets:

- organisering,
- ledelsesmæssige forankring og opbakning,
- tilknyttede kompetencer og erfaring,
- tids- og milepælsplan.

Beskriv herunder overvejelser om / argumentation for gennemførligheden af projektet i relation til disse.

Projektet er forankret i Senior-, Sundheds- og Fritidsforvaltningen i Kolding Kommune og har opbakning fra hele organisationen. I projektorganiseringen har vi tilstræbt at etablere et projekt- og proces-team med forskellige kernekompetencer, der kan spille ind i projektets innovative tilgang samt sikre en effektiv og sikker projekteksekvering. Projektet er stort i omfang og skal gennemføres på kort tid, hvilket stiller nogle særlige krav til organisering, hurtig mobilisering/allokering af ressourcer samtidig med at projektets resultater og effekter skal måles og formidles. I projektet indgår udover Kolding Kommune, Designskolen Kolding, en ekstern forstyrregruppe og Implement



Consulting Group. Designskolen Kolding bidrager med unik viden om designtænkning og designprocesser og konsulentfirmaet Implement Consulting Group gør det muligt for os at mobilisere projektet meget hurtigt, udarbejde baseline og løbende monitorere resultater og effekter samt bidrager med unikke kompetencer inden for datamining, machine learning og segmenteringsalgoritmer som er en ny innovativ tilgang, der skal supplere og understøtte designprocessen.

Projekt Tættere på organiseres med følgende primære aktører:

- **Projektejer (4 t/u):** Annette Lund, Senior-, Sundheds- og Fritidsdirektør i Kolding Kommune. Projektejer har det overordnede ansvar for gennemførelse af projektet – herunder ledelsesopbakning og fungerer som formand for styregruppen.
- **Styregruppe:** Styregruppen i projekt Tættere på består af projektejer (formand), Kirsten Linding Videsen Stabel, Leder af visitationen, Tina Andersen, Chef for hjemmepleje, uddannelse og demensområdet, Kurt Hansen Smidt, Chef for fritidsområdet, Brian Urban, Sekretariatschef, Gitte Meyer, Chef for plejehjem, køkken og aktivitet og Heidi Nordahl Jensen, Chef for sundhed og sygepleje.
- **Forstyrrelsesgruppe:** Vi etablerer en forstyrrelsesgruppe som løbende skal udfordre perspektivet i projektet og bringe erfaring ind fra andre brancher. Forslag til medlemmer er: Lene Tanggaard, rektor for Designskolen Kolding, Annemarie Zacho-Broe, Kommunaldirektør i Fredericia Kommune, Peder Madsen, Direktør for Hotel Kolding Fjord og Anne Schødt, Innovationschef/Chef for Spinderihallerne, Vejle Kommune
- **Procesleder (37 t/u)** Kolding Kommunes egen designer vil fungere som overordnet procesleder og kvalitetsansvarlig for gennemførelsen af designprocessen.
- **Projektleder (Fuld tid i dec. 20 og derefter 20 t/u):** Implement Consulting Group (IM\_) Projektleder sikrer den daglige fremdrift i projektet, fungerer som koordinator mellem involverede aktører, planlægger og gennemfører projektaktiviteter.
- **Fem projektmedarbejdere (16 t/u/r):** I hver involveret organisatorisk enhed (visitation, hjemmepleje, sygepleje, hjælpemiddelområdet og træningsområdet) frikøbes en projektdeltager, der på enhedsniveau er ansvarlig for egen deltagelse, planlægning af og deltagelse og fagligt i projektaktiviteter, løbende involvering og informering af medarbejdere mv.
- **Medarbejdere i involverede enheder:** Medarbejderne i de involverede enheder frikøbes til deltagelse i alle tre spor samt til efterfølgende gennemførelse af kompetenceudviklingsforløb og test af løsninger.
- **Designskolen Kolding** bidrager med ekspertviden i forhold til designtænkning og sparring. Dette samarbejde bygger på et allerede etableret samarbejde og er derfor hurtigt at mobilisere.
- **Implement Consulting Group (IM\_).** Som leverandør er IM\_ ansvarlig for projektledelse, dataanalyser, baselinemåling, løbende effektevaluering, kompetenceudviklingsforløb, løbende metode- og procesbeskrivelse for det overordnede projekt, samt udvikling af implementerings- og driftsplan for Tættere på.

### Leverancer og milepælsplan

Leverancer og milepælsplan fremgår neden for refererer således til disse tre centrale og udviklingsspor elementer.



