

september - december 2017

Styrkende relationer

Udforskning og udvikling af mødet
mellem borger og kontaktperson i
Center for Kræft og Sundhed,
København

**Anne Berg
Astrid Dalsegg**



MINDLAB

1 / Rammen for arbejdet

2 / Hvad består relationsarbejdet af?

3 / Hvad betyder relationsarbejdet for rehabiliteringen?

4 / Hvad kræver relationsarbejdet af kontaktpersonerne?

5 / Mulige relationsværktøj

1 / RAMMEN FOR ARBEJDET

Baggrund

Center for Kræft og Sundhed København (CKSK) tilbyder kræftramte borgere rehabilitering gennem forskellige tilbud herunder fysisk træning.

Kontaktpersonerne i CKSK har fokus på det relationelle arbejde med borgeren ud fra forestillingen om, at en god relation mellem borgeren og centrets tilknyttede kontaktperson kan øge motivationen for og deltagelsen i et rehabiliteringsforløb.

Centrets arbejde med data og effekt giver dog ikke mulighed for at afdække kvaliteten af det relationelle arbejde. Derfor har centerledelsen ønsket at udforske og kvalificere det relationelle arbejde i mødet mellem borger og kontaktperson.

Formål

- At udforske hvornår det relationelle forhold mellem borger og kontaktperson er meningsgivende og nyttigt for borgeren
- for på denne baggrund at udvikle handlingsanvisende skitser på, hvordan det relationelle arbejde i CKSK kan styrkes

Genstandsfelt

Vi har udforske følgende tre overordnede temaer.

| TEMA | HVAD VIL VI GERNE FORSTÅ? |
|--|--|
| Det gode relationsarbejde i praksis | <ul style="list-style-type: none">• Hvad består det gode relationsarbejde af for borgeren? Og for kontaktpersonen?• Hvordan kommer det relationelle arbejde til udtryk konkret?• Hvad slags udfordringer oplever kontaktpersoner og borgere i forhold til relationsarbejdet? |
| Betydningen af relationsarbejdet | <ul style="list-style-type: none">• Hvad betyder det relationelle arbejde i forhold til borgerens rehabilitering?• Hvad vil kontaktpersoner opnå med relationsarbejdet i forhold til rehabilitering? |
| Relationsværktøj | <ul style="list-style-type: none">• Hvad kunne være gode værktøj til at styrke relationsarbejdet?• Hvad skal det gøres for at tydeliggøre indhold og værdi af relationsarbejdet i rehabiliteringsforløb?• Hvordan sikrer vi løbende læring omkring relationsarbejdet? |

Tilgangen

Projektets empiriske og idéudviklende basis udgøres af feltarbejde, workshops og analyse i to på hinanden følgende omgange kaldet *iterationer*. Formålet med at gennemføre to iterationer er at kunne tage løbende ved lære og på denne baggrund at justere den videre proces i forhold til mulige fejllantagelser og nye erkendelser.

Hver iteration har indeholdt tre elementer, som er beskrevet på højre del af siden.

Opstart

Iteration 1

Iteration 2

Aflevering

Kriterier for arbejdet

- Både borgere og kontaktpersoner har været aktivt engagerede i udforskning og udvikling af det gode relationsarbejde
- Indsigter i kontaktpersoners og borgeres daglige succeser og udfordringer er oversat til måder, hvorpå relationsarbejdet kan styrkes
- CKSK nøglepersoner har været aktivt deltagende i alle dele af processen, så processen kan gentages og genfortælles

Udforskende feltarbejde med borgere og kontaktpersoner

Dybdegående, kvalitative interviews på CKSK har sikret nuancerede indsigter i målgruppens daglige rytmer og rutiner, ønsker og præferencer. Givet opgavens afsøgende og kontekstnære karakter har det givet mening at udforske det nuværende relationsarbejde i specifikke mødesituationer blandt færre deltagere frem for at indsamle overfladiske indsigter blandt mange. Feltarbejdet er dokumenteret med lydoptagelse.

Idéudvikling med kontaktpersoner

For at sandsynliggøre, at projektets indsigter bliver relevante og anvendelsesorienterede, har vi ladet udforskning og idéudvikling løbe i parallelle spor. Sådan har det været muligt at forstå både borgernes og kontaktpersonernes perspektiver på relationsarbejdet *samtidig med*, at vi løbende har kunnet virkelighedskorrigerede tidlige idéer til et forbedret relationsarbejde med dem, som laver relationsarbejde hver dag. Idéudviklingen er foregået gennem øvelser og workshops med udvalgte kontaktpersoner.

Bearbejdning af indsigter med ledelsen

På baggrund af feltarbejde har projektgruppen (bestående af én kontaktperson og én specialkonsulent fra CKSK samt to specialkonsulenter fra MindLab) via mønstergenkendelse uddraget nøgleindsigter. Nye og modificerede indsigter er blevet bearbejdet dels sammen med kontaktpersonerne ved workshops dels ved løbende kvalificeringsmøder mellem projektgruppen og CKSK's ledelse.

Målgruppe og deltagere

Vi har involveret borgere og kontaktpersoner i udforskningen. Begge gruppers perspektiver på relationsarbejdet er centrale for forståelsen af begrebet og for afsøgningen af, hvordan CKSK kan arbejde produktivt med de udfordringer, som relationsarbejdet omfatter.

De deltagende borgere blev rekrutteret, så deltagerne var forskellige på parametrene: køn, alder, uddannelse og hvornår deres forløb i CKSK begyndte.

De deltagende kontaktpersoner var udvalgt af ledelsen, så de dækkede forskellige fagligheder (diætist, fysioterapeut og sygeplejerske), varierende anciennitet i CKSK (1-10 år), forskellige tilgange til relationsarbejde og så centrets tre medarbejderteams alle var repræsenteret.

| | HVAD? | HVEM? |
|------------------------------------|--|--|
| Borgere 16 i alt | Observationer og interviews <ul style="list-style-type: none">• Observationer af visitationssamtaler og opfølgningssamtaler mellem borgere og forskellige kontaktpersoner fra tre teams• Dybdegående interviews med samme borgere efter samtalen• Dybdegående interviews med borgere, som har afsluttet forløb i centret for mellem 6 og 12 måneder siden | <ul style="list-style-type: none">• 8 borgere i alt• 3 mænd og 5 kvinder• 38-74 år• 3 visitationssamtaler• 3 opfølgningssamtaler• 2 afsluttede forløb |
| | Café-samtaler <ul style="list-style-type: none">• Korte interviews med borgere fra caféen (for at validere tidlige indsigter) | <ul style="list-style-type: none">• 8 borgere• 4 mænd og 4 kvinder |
| Kontakt-personer 6 i alt | Workshops <ul style="list-style-type: none">• Tre workshops med kontaktpersoner fra de tre medarbejderteams• Skriftligt input til rollen som kontaktperson fra yderligere 10 kontaktpersoner | <ul style="list-style-type: none">• 6 kontaktpersoner• 2 kontaktpersoner fra hvert team• 5 kvinder og 1 mand |
| | Interviews <ul style="list-style-type: none">• Dybdegående interviews med udvalgte kontaktpersoner fra gruppen af deltagende kontaktpersoner | <ul style="list-style-type: none">• 3 kontaktpersoner• 1 kontaktpersoner fra hvert team• 2 kvinder og 1 mand |

2 / HVAD BESTÅR RELATIONS- ARBEJDET AF?

Det gode relationsarbejde i praksis

Der er et væld af individuelle faktorer i spil, når man taler om gode relationer - og deraf hvornår professionelt relationsarbejde fungerer godt: Borgerne står i vidt forskellige livssituationer og har forskellige personlige præferencer og gemyt. Og selvom kontaktpersonerne følger samme overordnede retningslinjer for arbejdet med borgerforløb, så varierer kontaktpersonernes tilgang til relationsarbejdet alt efter personlig stil og temperament.

På trods af denne uundgåelige personlige variation har der i feltarbejdet tegnet sig fem gennemgående aspekter, som borgerne på tværs af interviews peger på som værende essentielle for det gode relationsarbejde i rehabiliteringsforløbet. Disse aspekter stemmer alle overens med kontaktpersonernes opfattelse af det gode relationsarbejde. Endvidere var kontaktpersonerne ikke kun enige med borgerne, men (trods deres forskellighed) også overvejende enige med hinanden om begrebets indhold.

På de følgende sider uddybes de fem aspekter.

Det gode relationsarbejde sker:

- Når der er tid og ro til at være sig selv som borger
- Når samtalen er personlig, ikke patientlig
- Når kontaktpersonen tydeligt giver lov
- Når relationen bliver en motiverende forpligtelse
- Når borgerens mod vokser via kontaktpersonen

Når der er tid og ro til at være sig selv som borger

Borgerne understreger vigtigheden af, at der er tid og plads til at være sig selv i samtalerne med kontaktpersonen.

Det er essentielt at få rum til at fortælle og at blive lyttet til, inden kontaktpersonen stiller forslag om forløb, bemærker flere af borgerne.

Lange pauser og åbne spørgsmål giver borgeren tid til at reflektere og tillader, at borgeren selv justerer retningen for samtalen – og måske deler deres mest presserende udfordringer eller spørger om hjælp. Oftest er disse problemstillinger af privat karakter, og deres behandling kræver tillid og tryk i samtalen.

Én nævner, at det er centralt, at hendes kontaktperson får hende til at føle, at hun ikke er til ulejlighed.

Kontaktpersonerne fremhæver, at det tit virker terapeutisk i sig selv for borgeren at skabe plads til, at de kan tale frit.

”Hun sørger for, at der er en god stemning og sådan noget. Stille og roligt. Og lytter [...] Det betyder, at der er tid til mig. At jeg ikke skal springe noget over, for at hun skal nå at blive færdig. Jeg kan bare sige, som jeg har lyst – være mig selv.”

Hilde efter visitationssamtale med sin kontaktperson

Når samtalen er personlig, ikke patientlig

Man får lov at sætte sig dér, hvor man vil. Dét er et af mange eksempler, som borgerne giver på at dét at føle sig 'som sig selv' er vigtigt for deres brug af centret. Flere peger særligt på, at de uformelle og joviale samtaler, som de har med deres kontaktperson i caféen, får dem til at føle sig behandlet som menneske og mindre som patient. Denne effekt oplever borgerne i de personlige samtaler, når kontaktpersonen kan referere til emner, som de har talt om tidligere.

At kontaktpersonen tillader at lave sjov, giver lidt af sig selv og accepterer et kram under samtaler, påpeges af flere borgere som befriende og afspændende - og ikke som værende i kontrast til kontaktpersonens professionalisme.

Borgernes hospitalsforløb bliver ofte portrætteret i stærk kontrast til den personlige behandling, som de oplever på CKSK.

Kun oplysningsskemaet og samtykkeerklæringen bemærkes af enkelte borgere som en irriterende påmindelse om, at de stadig er patienter. Et flertal af de deltagende kontaktpersoner fremhæver ligeledes, at udfyldningen af diverse papirer kan skabe en kunstig afrunding på en ellers god samtale. Flere undlader af samme årsag at foretage udfyldningen i forbindelse med samtalen.

”For at have lyst til at komme her skal man også føle sig tryk. Og dét at føle sig tryk, det er netop, at man føler, at man ikke bliver behandlet som patient, men som den person jeg er [...] Ja, jeg er syg. Ja, jeg er alvorligt syg. Ja, jeg har en aggressiv ondartet kræft. Det betyder ikke, at jeg ikke stadig er mig selv.”

Morten efter visitationssamtale med sin kontaktperson

Når kontaktpersonen tydeligt giver lov

Det ansporer til optimal brug af centret, når kontaktpersonen tydeligt giver borgeren lov til at tage personlig kontakt - til at bruge tilbuddene og til at blive forlænget (i de tilfælde, hvor dét giver mening). At have en livline til kontaktpersonen beskrives af borgerne som tryghedsskabende og støttende. Flere borgere har oplevet at stå i situationer, hvor dét at kunne skrive en SMS til deres kontaktperson og aftale et snarligt møde var altafgørende for deres mentale tilstand.

Men samtidig nævner flere, at det opleves som grænseoverskridende at kontakte kontaktpersonen på eget initiativ – særligt over SMS, som typisk er en kanal, man bruger i familiære eller venskabelige sammenhænge. Derfor peger borgerne på, at de har været særligt glade for, at deres kontaktpersoner tydeligt har givet dem lov til at tage kontakt (også på SMS!), hvis de havde brug for hjælp. En borger nævner, at samme tendens gælder for hans brug af centret. Det er mere sandsynligt, at han vil bruge centret fordi kontaktpersonen i venlig spøg opfordrede ham til at 'misbruge' centrets tilbud. Overdrivelsen fremmer forståelsen, siger han.

Flere borgere peger desuden på, at det har været fuldstændig afgørende for effekten af deres forløb, at kontaktpersonen gav dem tydeligt lov til at forlænge deres forløb. Tydeligheden er dog vigtig: I ét tilfælde, hvor en borger var overbevidst om at være blevet forlænget, men blev mødt af skepsis på træningshold (af både træner og deltagere), følte han sig afvist og ladt i stikken. Omvendt beskriver flere borgere det som betryggende, at kontaktpersonen har sagt, at borgeren ikke 'bliver sluppet', før vedkommende er klar.

”Du må stadigvæk ringe til mig.’
Da hun sagde det, turde jeg afslutte forløbet. Hvis der er noget, så ringer jeg bare [...] Det er trygheden ved at vide, at jeg *kan* ringe, hvis der er brug for det.”

Maja om afslutningen på sit forløb for et år siden

”Det sagde hun fra starten: at hun var min kontaktperson, og at jeg altid kunne kontakte hende på mail eller SMS [...] Det er trygt, at jeg ved, at hun ser det og reagerer på det.”

Esther efter en opfølgningssamtale med sin kontaktperson

Når relationen bliver en motiverende forpligtelse

Borgerne beskriver, at de føler sig forpligtet af den gode relation til kontaktpersonen. Kontaktpersonen beskrives som borgerens 'makker', 'rådgiver' og 'nisseven' i rehabiliteringen. Som en borger formulerer det: "Man føler sig alene, når man er syg".

Borgeren værdsætter den betryggende følelse af at blive holdt til ilden. Når kontaktpersonen lytter til de personlige udfordringer, husker navne på børnene og vender hurtigt tilbage på SMS'er, synes det at skabe en motiverende forpligtelse hos borgeren over for kontaktpersonen som partner.

Reglen om at borgeren skal melde afbud nævnes som medvirkende faktor for følelsen af forpligtelse, men det rækker ud over dette. Én borger beskriver det som 'flovt' hvis ikke jeg følger op på vores aftaler. Der er en art 'ydre disciplinforanstaltning', der synes at eksistere, fordi borgeren føler sig drevet til at gengælde den respekt og forpligtelse, som kontaktpersonen møder borgeren med.

"Det er sådan en ydre disciplinforanstaltning [...] Hvis jeg skal snakke med hende om en måned, så ville jeg synes, det var flovt, hvis der ikke er sket noget som helst [...] Jeg kan godt selv registrere, om det er sket eller ej - og hvis det ikke er sket, ville jeg blive sur på mig selv - men jeg tror der måske kan ligge noget motivation i, at 'nu skal jeg også vise hende dette hér!'"

Jens efter en opfølgningssamtale med sin kontaktperson

Når borgerens mod vokser via kontaktpersonen

Flere af borgerne udtrykker, at der forud for forløbet var ting, som de ikke troede, at de ville kunne eller turde gøre, som kontaktpersonen har klædt dem på til at overkomme.

Når kontaktpersonen formår at designe borgerens forløb, så det næste skridt forekommer tilstrækkeligt overkommeligt - om end skræmmende eller udfordrende – skaber det forandring hos borgeren lige dér, hvor vedkommende er. Dét kræver, at kontaktpersonen kender borgerens udfordringer og ressourcer nøje.

Eksempelvis har flere borgere berettet, at de blev motiveret til at melde sig (og dukke op!) til genoptræningshold i centret, fordi kontaktpersonen ville være med til første træning. Et andet eksempel er, at en borger turde tale med sin egen læge om en specifik udfordring, fordi kontaktpersonen havde opfordret og forberedt borgeren.

Når borgerens tillid til kontaktpersonen er stor, lader det til at borgeren stoler på kontaktpersonen – og derfor tør kaste sig ud i handlinger, som vedkommende ellers ville have undgået. Som én kontaktperson beskriver det, handler det ikke kun om at være borgerens medspiller – man skal også være dennes 'modspiller'.

”Jeg tror man handler meget mere, end man ellers ville have gjort [...] Det er tryghed. Bare det – tryghed [...] Det er jo altid rart at være tryg ved noget. Så kaster man sig ud i noget mere, end man ellers ville gøre – vover mere – føler sig mere afslappet og mere rolig.”

Hanne efter visitationssamtale med sin kontaktperson

3 / HVAD BETYDER RELATIONS- ARBEJDET FOR REHABILITERINGEN?

”Jeg har det ellers så godt! Blandt andet fordi jeg har haft den kontakt med Kathrine [kontaktperson]. Kathrine har noget i sit væsen: forestil dig, at du har et sår på armen - og så kommer der salve på, som lindrer i den grad. Hun er så dygtig til at lytte og til at være til stede i lokalet. Nej, hvor ville jeg ønske, at der havde været dette tilbud den gang, jeg sidst havde kræft! Det hér sted er så enormt, enormt, enormt vigtigt. Jeg kom igennem to hospitalsoperationer og angst på en måde, som var en milliard gange bedre end sidste gang, jeg havde kræft.”

Maja om hendes afsluttede forløb på centret

Betydningen af den gode relation for rehabiliteringen

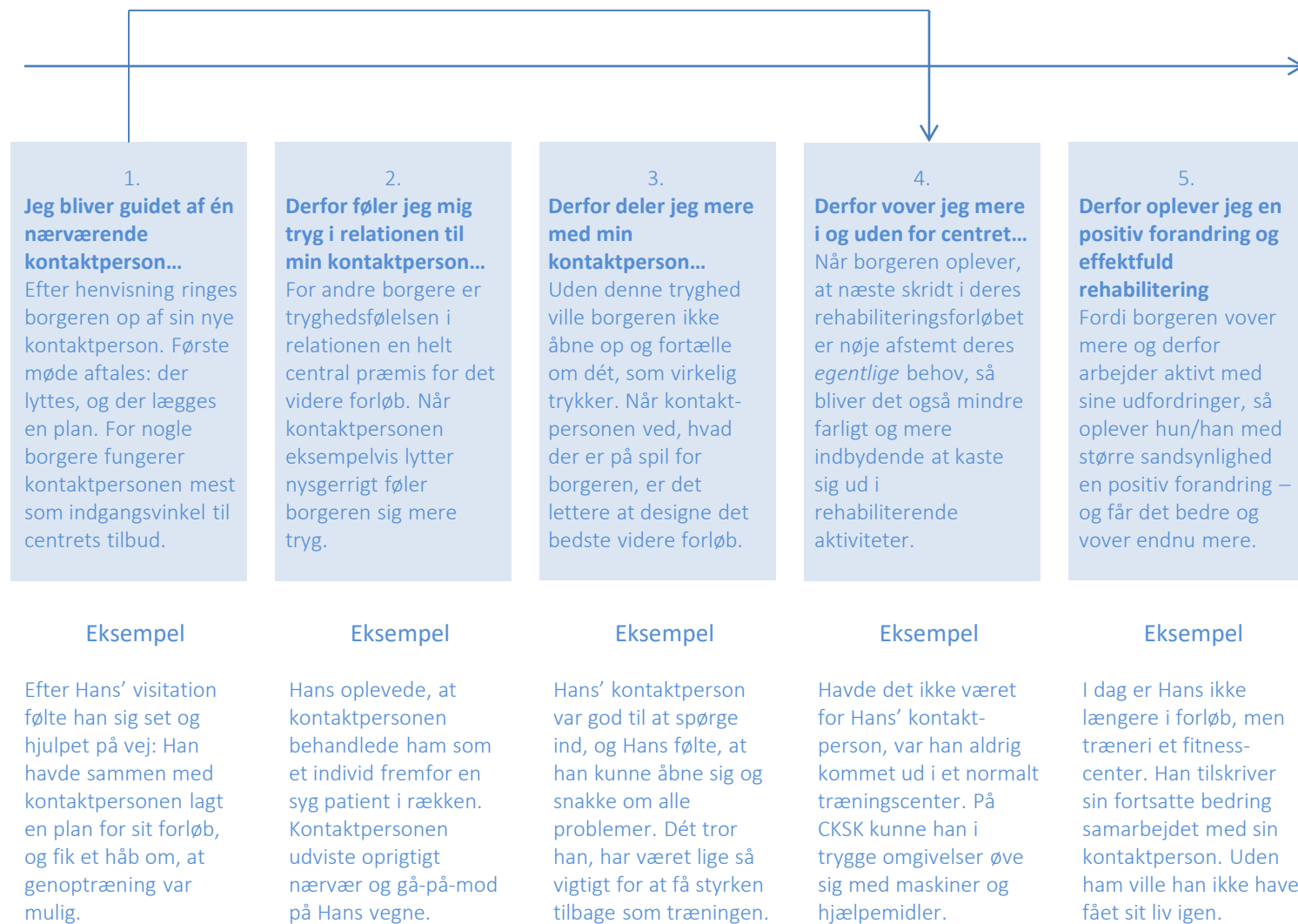
Langt de fleste deltagende borgere peger på, at relationen til kontaktpersonen er essentiel for kvaliteten af deres rehabiliteringsforløb, mens de er tilknyttet centret. Relationen er central, fordi den bliver borgerens trinbræt til den rehabiliterende proces - hvad enten borgeren benytter sig af centrets yderligere tilbud (ud over samtalerne med kontaktpersonen) eller ej.

Til spørgsmålet om, hvad der er den vigtigste effekt af relationen til kontaktpersonen, svarede langt størstedelen af deltagere, at det handler om at føle sig tryk.

Kun to af de i alt seksten borgere pegede (i korte cafe-samtaler) på at den vigtigste effekt er, at blive guidet bedst muligt til brugen af andre tilbud i centret. Begge borgere udtrykte, at de ikke havde haft brug for tæt kontakt til deres kontaktperson i deres forløb.

På tværs af de resterende fjorten interviews beskriver borgerne betydningen af tryk i relationen i forhold til en effektiv rehabilitering.

På næste side har vi illustreret den sammenhæng, der har tegnet sig.



”Jeg tænker måske ikke på Kathrine og Mette [kontaktperson og socialrådgiver] hver dag, men jeg tænker på dem ofte! Fordi det har været en stor oplevelse. Det er godt at vide, at de er der.”

Maja om hendes afsluttede forløb på centret

4 / HVAD KRÆVER RELATIONS- ARBEJDET AF KONTAKTPERSONERNE?

Godt relationsarbejde kræver tid før, under og efter samtalerne

Kontaktpersoner bruger hver dag tid på aktiviteter, der bidrager til og muliggør gode relationer med borgere. Mens kontaktpersonernes individuelle strategier og aktiviteter for relationsarbejdet kan variere, er de medvirkende kontaktpersoner overordnet enige om, hvad slags aktiviteter, der er vigtige at have tid til.

Der skal være tid til:

1. Forberedelse
2. Registrering
3. Flexibilitet
4. At 'aflade'
5. Opfølgning

1.

TID TIL FORBEREDELSE

5-10 min. per møde

- Mindes om hvem næste borger er: medicinsk og menneskeligt
- Mindes om tidligere aftaler og samtaler

Hvorfor er det vigtigt?

- Det er vigtigt ikke at sige noget forkert - det kan skade relationen
- Uden forberedelse ryger historikken og vigtig information relateret til borgeren
- Borgerens oplevelse af at blive husket, samt relationen, kræver forberedelse
- Mangel på tid til at forberede sig kan i nogle tilfælde betyde, at kontaktpersonen kommer for sent til mødet

2.

TID TIL REGISTRERING

30-40 min. per vis. samtale; 10-20 min. per opfølgning; 5-10 min. per ad-hoc samtale

- Skrive om det hele menneske efter samtalen
- Gode noter er et vigtigt huskeredskab

Hvorfor er det vigtigt?

- Uden registrering ryger historikken og vigtig information om borgeren
- Mangel på tid kan gøre at man skubber registreringsopgaverne foran sig, noget der gør opgaven mere tidskrævende og øger risikoen for mangler og fejl
- Mangelfuld registrering øger risikoen for at vurdere borgernes behov forkert

3.

TID TIL FLEKSIBILITET

10-30 min. per dag

- Til særligt opståede situationer (hospicehjælp, koordination med andre institutioner, osv.)
- Til ikke-planlagte samtaler

Hvorfor er det vigtigt?

- Mangel på fleksibilitet kan føre til, at et behov ikke bliver dækket, når der er mest brug for det
- Borgeren kan miste modet eller lukke ned for behov og føle sig overset
- Mangel på fleksibilitet påvirker relationen imellem kontaktperson og borger i negativ retning
- At yde fleksibel støtte kan være så vigtigt, at kontaktpersoner føler sig nødsaget til at aflyse kommende aftaler og få hjælp af kollegaer

4.

TID TIL AF 'AFLADE'

15-60 min. per dag

- Med sig selv
- Med kollegaer

Hvorfor er det vigtigt?

- Uden afladning kan kontaktpersoner føle stress og gå rundt med en 'klump i maven'
- Dette kan gøre, at kontaktpersoner har det svært ved at være til stede i samtalerne

5.

TID TIL OPFØLGNING

5 min. per aftale/ombooking; 1 time per afslutning/opfølgning

- På de aftaler man laver
- Aftale og gennemføre opfølgningssamtaler
- Aftale og gennemføre afslutningssamtaler
- Telefonopkald, der kan kræve flere forsøg

Hvorfor er det vigtigt?

- Uden hurtig opfølgning kan aftaler glemmes
- Kontaktpersoner kan miste overblikket over, hvad der skal følges op på
- Uden opfølgning og afslutning kan borgere 'tabes i systemet'
- Relationen imellem borger og kontaktperson kan blive dårligere på grund af manglende opfølgning, og hvis borgeren føler sig glemt
- Borgere kan mangle ny booking, hvis kontaktpersoner ikke følger op
- Borgere kan føle utryghed ved manglende afslutning
- Mangel på opfølgning, booking af aftaler og afslutning kan påvirke brugeroplevelsen og rehabiliteringsindsatsen i en negativ retning

”Hvor mange kan man reelt være kontaktperson på for at det hér arbejde, som vi rigtigt gerne vil gøre godt, kan lykkes? Jeg tænker ikke, at vi *ikke* må bruge tid på det. Jeg tænker, at barrieren kunne være, at der kommer så meget pres på, at vi ikke *har* tid – fordi der er for travlt.”

Lene, kontaktperson gennem 10 år

Udfordring og konsekvens

Der er et tydeligt behov for at skabe og sikre plads til relationsarbejdet i kontaktpersonernes hverdag.

Udfordringen

Kontaktpersoner kan opleve en høj arbejdsbyrde og fyldte kalendere:

- På grund af et højt antal borgere eller andre arbejdsopgaver kan kontaktpersoner periodevis opleve en høj arbejdsbyrde
- Den høje arbejdsbyrde resulterer typisk i fuldt-bookede kalendere og kan gøre det svært at fulføre alle arbejdsopgaver indenfor en almindelig arbejdsdag

Konsekvensen

Tidsmanglen kan føre til, at kontaktpersoner går på kompromis med relationsarbejdet:

- Man udskyder opfølgning- og afslutningssamtaler
- Man får ikke tjekket emails, SMS'er eller telefonbeskeder
- Man udskyder dokumentation
- Man slækker på serviceniveauet

”Det [bliver for meget for mig] i dét øjeblik, at jeg ikke når at følge op på de aftaler jeg laver [...] Hvis man har så travlt, så der når at gå 2-3 dage før man kan nå at skrive sådan en visitationssamtale ind og åbne journalen, så bliver det belastende. Det gør det for mig! Så begynder jeg jo at glemme det.”

Clement, kontaktperson gennem 10 år

5 / MULIGE RELATIONSVÆRKTØJ

Der er tre klare udviklingsmuligheder for at styrke centrets relationsarbejde

Gennem idéudviklingsworkshops med kontaktpersoner og drøftelser med ledelsen er der identificeret tre oplagte udviklingsmuligheder, hvor der er potentiale for at styrke relationsarbejdet i CKSK.

I løbet af arbejdsprocessen blev det klart, at muligheden for at skabe bedre plads til relationsarbejdet havde et særligt stort potentiale, og denne udviklingsmulighed har vi derfor udfoldet i mere uddybende grad end de to førstbeskrevne mulighedsrum.

1. **Synliggør relationsarbejdet**

Værdien af relationsarbejdet bør synliggøres i eksisterende processer og dokumenter

2. **Styrk kompetencerne**

Relationsarbejdet kan potentielt styrkes igennem målrettet rekruttering og kompetenceudvikling

3. **Skab plads til relationsarbejdet**

Der kan skabes bedre plads til relationsarbejdet blandt kontaktpersoner ved prioritering og balancering af arbejdsopgaver

a. Genveje til relationsarbejde

b. Balanceret borgerfordeling

1.

Synliggør relationsarbejdet

VÆRDIEN AF RELATIONSARBEJDET BØR SYNLIGGØRES I
EKSISTERENDE PROCESSER OG DOKUMENTER

Arbejdsbeskrivelser

Relationsarbejdets vigtighed og rolle kan tydeliggøres i eksisterende arbejdsbeskrivelser og -processer

- Casebeskrivelse
- Faglig vejledning
- Inkluderes i brugertilfredshedsundersøgelsen

Hvad hvis relationsarbejdets værdi og praksis beskrives og italesættes i interne dokumenter og processer?

Hvordan kan man spørge ind til brugernes tilfredshed med kontaktpersonens relationsarbejde på en meningsgivende og naturlig måde?

Branding

Centrets stærke relationsarbejde kan desuden bruges i kommunikation udadtil – både for synliggøre det vigtige arbejde centret gør, men også for at skabe en tydeligere fortælling om det vigtige i relationsarbejdet, som kan skabe klarhed indadtil blandt kontaktpersonerne.

- Hjemmeside
- Præsentationer

Hvad hvis hjemmesiden tydeligt kommunikerede – evt. med lydclip – hvor glade borgerne er for deres kontaktpersoners støtte i rehabiliteringen?

Langsigtet opfølgning

Relationsarbejdets værdi kan potentielt styrkes ved en langsigtet opfølgning

- Motivationen og trygheden, der skabes i kontaktpersoners og borgernes relation, kan potentielt bruges til at holde borgeren til ilden efter rehabiliteringsforløbet på CKSK

Hvad hvis alle borgere havde en 6 måneders opfølgning med sin kontaktperson efter afslutning, hvor de blev stillet 5 spørgsmål om livskvalitet og om vedvarende kontakt til andre patienter? Det måtte maksimalt tage 30 minutter.

Hvad hvis opfølgningen kunne bidrage med vigtig viden for CKSK? Eksempelvis at 60% fastholder livsstilsændringen! Hvad hvis man afprøvede det med 10 borgere?

Hvilke ændringer til journalsystemet ville en sådan opfølgning kræve?

2. Styrk kompetencerne

RELATIONSARBEJDET KAN POTENTIelt STYRKES IGENNEM
MÅLRETTET REKRUTTERING OG KOMPETENCEUDVIKLING

Kompetence udvikling blandt nuværende kontaktpersoner

- Inklusion af relationsarbejdet på MUS – hvor er man stærk og svag i relationsarbejdet?
- Faglig formiddag med fokus på relationer
- Supervision med feedback ved borgersamtaler
- Buddyordning mellem erfarne og nye kontaktpersoner med opfølgning efter ét år

Hvilke evner, kompetencer og praksis er relevant for relationsarbejdet?

Hvordan kan disse understøttes og udvikles?

Målrettet rekruttering af fremtidige kontaktpersoner

- Kompetencevurdering ved ansættelse af nye kontaktpersoner

Hvilke faglige og personlige egenskaber er grundlæggende for evnen til at skabe relationer med borgere?

Hvordan kan disse vurderes på en meningsgivende måde i en ansættelsesproces?

Hvad hvis en ansøger skal løse en case, der kræver fokus på relationsarbejdet?

Hvad hvis ansøgere måtte igennem et rollespil, hvor deres evne til relationsarbejdet bliver sat i spil?

3a.

Genveje til relationsarbejdet

DER KAN SKABES GENVEJE TIL GODE RELATIONER VED HJÆLP AF RESTRUKTURERING OG PRIORITERING AF OPGAVERNE

Restrukturering af opgaver

- Muliggør mere fleksibel og sigende bookinger i kalendere, der omfatter hele relationsarbejdet - eksempelvis forberedelse, mislykkede telefonopkaldt, osv.
- Koble dokumentation og registrering på samtaler så der er tid til at registrere med det samme efter en samtale
- Fastlagt tid til registrering og dokumentation ved forskellige samtaletyper
- Korte samtaler ned til 45 min, så der indlejres 15 min luft

Hvordan kan der muliggøres for mere fleksible og forskelligvarende aftaler?

Hvordan kan man sikre at aftaler i kalenderen (eksempelvis til registrering) respekteres?

Hvad hvis alle visitationsaftaler blev booket som 1.5 timer, hvor 1 time var til samtalen, og 30 minutter var til den efterfølgende registrering og opfølgning?

Ledelsesmæssig støtte

- Ledelsesmæssig klarhed i prioritering af opgaver i forhold til borgere, møder, kurser, udviklingsarbejde osv.
- Mere ledelsesmæssigt opmærksomhed når et team reduceres med 1-2 medarbejdere
- Klar udmelding fra ledelsen: hvad er plan B når der er travlt?
- Udarbejdelse af IGLO-modellen for travle perioder – hvad kan ledelsen gøre og hvad kan medarbejderne selv gøre?
- Etablering af klare kanaler for at meddele at man er presset som kontaktperson
- Anerkende og afklare forventninger om pressede perioder grundet fælles feriedage – indfør eksempelvis fast praksis om, at holdtræningen stopper i ferier

Hvordan kan man f.eks. arbejde med, at det bliver legitimt at sige til en borger i caféen, at man ikke har tid til snak? Kunne man lægge vægt på, at det ikke er en afvisning, men en prioritering af de borgere, som er lovet opfølgning?

Reducering af arbejdsbyrden

- Det administrative personale kan overtage opgaver som kørsel, registrering af fremmøde, bestilling af tolke, osv.

Hvilke arbejdsopgaver kan administrativt personale overtage uden at det går på kompromis med relationen imellem kontaktperson og borgere?

Afklaring af serviceniveaulet

- Intern proces, der afklarer nuværende serviceniveau blandt kontaktpersoner, og skaber en fælles forståelse af, hvad det ønskede serviceniveau skal være – både i 'normaltid' og 'presset' tid
- Ikke ringe til pårørende.

Hvad slags servicering og relationsarbejde er 'godt nok'?

3b.

Balanceret borgerfordeling

ARBEJDSBYRDEN KAN HÅNDBERES OG BEGRÆNSES VED EN BEDRE BALANCERING AF BORGERE PÅ KONTAKTPERSONER

Borgerloft

Et loft på antal borgere per kontaktperson kan bidrage til mindre stress og bedre opfølgning og afslutning af borgere

- Mængden af borgere, som en kontaktperson kan håndtere, kan afgøres ved hjælp af en algoritme, der tager kontaktpersonens ugentlige timeantal, borgerens belastning, holdundervisning, udviklingsarbejde, osv. i betragtning "hvad har du af tid til at tage visitationssamtaler den næste uge"
- Et loft kan både sænke arbejdsmængden samt sikre at borgere afsluttes i samme tempo som nye startes

Hvad er det meningsgivende at kigge på for at afgøre hvor mange borgere en kontaktperson skal have?

Hvordan skal et loft implementeres og respekteres?

Reducering af arbejdsbyrde

- Praksis om at få afsluttet forløb, så borgere ikke 'hænger'
- Klar prioritering af kontaktpersonernes arbejdsopgaver udover deres rolle som kontaktperson

Socialrådgiver + kontaktperson

Kapaciteten kan øges ved at socialrådgivere tager kontaktpersonens rolle for særlig udsatte borgere

- Nogle udsatte borgere har under hele eller dele af forløbet mest brug for og kontakt med socialrådgivere
- Hvis socialrådgiveren for disse borgere kunne overtage rollen som kontaktperson, så kunne kontaktpersonenes kapacitet frigives

Hvornår ville det give mening at socialrådgiver overtager rollen som kontaktperson?

Hvad slags faglig viden om kræft og rehabilitering kræver det af socialrådgiverne at påtage sig rollen som kontaktperson?

Hvordan kan denne sikres?

Bedre overblik af arbejdsbyrde

- Visuelt overblik over fordeling af borgere på teams og kontaktperson, muligvis med en vurdering af arbejdsmængdens tyngde
- Visualisering af hvor mange borgere man som kontaktperson har 'hængende', som sandsynlig kan afsluttes let
- Vurdering af borgerens belastningsgrad for at tydeliggøre kontaktpersonernes arbejdsbyrde på andet end blot antallet af borgere
- Årshjul, der skaber overblik over igangværende projekter og gør det klart, hvornår nye projekter og initiativer kan komme i gang

Hvordan kan visuelle overblik føre til bedre beslutninger og prioritering af opgaver?

Hvem er målgruppen til overblikkene? Ledelse eller medarbejdere?

Forslag til handleplan

Følgende udviklingsmuligheder og potentielle løsninger vil prioriteres og videreudvikles i første halvdel af 2018:

Synliggøre relationsarbejdet

- Arbejdsbeskrivelser
- Langsigtet opfølgning

Styrk kompetencerne

- Blandt nuværende kontaktpersoner

Genveje til relationsarbejdet

- Restrukturering af opgaver
- Ledelsesmæssig støtte
- Afklaring af serviceniveauet

Balanceret borgerfordeling

- Socialrådgiver & kontaktperson