



BILAG TIL SAMARBEJDSMODEL
**TOVHOLDER-
FUNKTION**

**TOVHOLDERFUNKTION
(ET BILAG TIL SAMARBEJDSMODEL)**

Socialt Udviklingscenter SUS, 2014
Udarbejdet for Socialstyrelsen

www.sus.dk

Nørre Farimagsgade 13
1364 København K
33 93 44 50



Forord

Beskrivelsen af tovholderfunktionen er bilag til Samarbejdsmodellen, der er udarbejdet af Socialt Udviklingscenter SUS for Socialstyrelsen. **Samarbejdsmodellen** er afprøvet i forbindelse med Strategien for socialt udsatte grønlændere i Aalborg, Aarhus, Esbjerg, Odense og København i perioden 2014 til 2016. Under afprøvning af samarbejdsmodellen i de fem byer, har Socialt Udviklingscenter SUS ydet løbende processtøtte og sparring til de fem projektkommuner, private og frivillige tilbud for at sikre indfrielse af målene med samarbejdsmodellen.

Samarbejdsmodellen har til formål at styrke samarbejdet mellem kommune, private og frivillige tilbud således, at der fremadrettet tilbydes en styrket indsats til socialt udsatte grønlændere. Dette for at sikre, at socialt udsatte grønlændere, voksne såvel som børn, modtager en **måltrettet og koordineret social indsats** samt at de specialiserede indsatser **koordineres** med den almene sociale indsats.

Samarbejdsmodellen er opdelt i to niveauer:

- **Den overordnede ramme**, der beskriver samarbejdet på tværs af kommune, private og frivillige aktører.
- **Samarbejdet i de konkrete borgerforløb**, der har fokus på rolle- og ansvarsfordeling, arbejdsopgaver og indsatser i de enkelte borgerforløb.

Den overordnede ramme har til formål at skabe et samlet overblik over den aktuelle indsats for socialt udsatte grønlændere i kommunen og består af viden om organisering af indsatsen, kommunikation, planer og arbejdsredskaber samt en oversigt over relevante tilbud i kommunen.

Rammen for samarbejdet i de konkrete borgerforløb består af to elementer: en tovholderfunktion samt nogle opmærksomhedspunkter til samarbejdet. Disse elementer skal understøtte et helhedsorienteret og velkoordineret borgerforløb. Rammen skal anvendes af professionelle som et arbejdsredskab i samarbejdet med borgeren. Tovholderen i de enkelte borgerforløb er ansvarlig for at koordinere indsatsen blandt de involverede samarbejdspartnere.

Tovholderen arbejder direkte med den enkelte borger, og det er denne funktion, der uddybes i dette bilag.



Socialstyrelsen

Tovholderfunktionen i borgerforløb

Som et element i rammen for samarbejdet i de konkrete borgerforløb udpeges en tovholder for hvert af de borgerforløb, der igangsættes. Tovholderen er ansvarlig for at følge rammens anvisninger og koordinere indsatsen blandt de involverede aktører. Dette for at sikre, at borgeren er inddraget under hele forløbet samt, at der samarbejdes med alle relevante aktører på de rigtige tidspunkter.

Formål

Tovholderen er en funktion, der skal implementeres som en del af det konkrete borgerforløb i samarbejdsmodellen.

Tovholderen skal sikre overblik i borgerens sag, bedre kommunikation med borger og styrke videndeling mellem samarbejdspartner i koordineringen af sagsforløbet. Med tovholderfunktionen er det målet at skabe klarhed over: hvem gør hvad, hvornår.

Hvem skal tilbydes en tovholder

Følgende kriterier skal være til stede for at borger tildeles en tovholder:

- Når forskellige aktører/tilbud/instanser skal involveres og forskellige tiltag skal iværksættes. Dvs. at en række personer skal involveres i borgerens forløb og medvirke til at skabe et velkoordineret forløb.
- Hvis borgerens sag er kompleks. Dette kan være når borgeren har risiko for fx at miste bolig, forsørgelse, beskæftigelse mv.
- I tilfælde hvor borgeren har en sygdom, der i karakter og grad kræver særlig støtte, for at borgeren oplever en velkoordineret overgang fra indlæggelse til udskrivning og opfølgning, hvor der er etableret stabil bolig, forsørgelse, god kombination af behandling og social indsats mv.

Hvem kan være tovholder?

Tovholderen er som udgangspunkt den person, som har en særlig positiv eller hyppig kontakt til borgeren. Der betyder, at det kan variere fra borger til borger, hvem der er tovholder i det konkrete borgerforløb. Tovholderen kan fx være ansat i:

- den kommunale forvaltning (hvis borgeren fx har en koordinerende sagsbehandler i Jobcenteret jf. Kontanthjælpsreformen, kan denne naturligt være tovholder)
- et privat tilbud
- et frivilligt tilbud

Tovholderen er som udgangspunkt den samme person gennem hele borgerens sagsforløb. Hvis borgerens situation ændrer sig, kan der træffes beslutning om, at en ny person varetager tovholderfunktionen. Dette vurderes efter behov.

Endeligt skal alle professionelle fungere som midlertidige tovholdere, hvis de bliver opmærksomme på et koordinationsbehov hos en borger, der ikke i forvejen har en tovholder. Dette indtil der træffes beslutning om, hvem der endeligt skal være borgerens tovholder.

NB: Det er den kommunale projektleders [.....] ansvar at udpege, hvem der kan være tovholdere i den enkelte kommune. Når tovholderne er udpeget, præsenterer projektlederen tovholderne for deres nye rolle.

I xxx kommune er følgende personer udpeget som mulige tovholdere:

- [Navn og arbejdsplads:]
- [Navn og arbejdsplads:]
- [Navn og arbejdsplads:]
- [Navn og arbejdsplads:]
- [Navn og arbejdsplads:]

Hvordan afgøres det, hvem der er tovholder i et konkret borgerforløb?

Hvis man som professionel bliver opmærksom på en borger, hvor der er et behov for at koordinere indsatsen på tværs af flere myndighedsområder eller leverandører, skal man undersøge, om borgeren har en tovholder eller en koordinerende sagsbehandler.

Hvis borgeren ikke har en tovholder eller koordinerende sagsbehandler, kontaktes den kommunale projektleder. Projektleder inviterer evt. de udpegede tovholdere og borgeren til et fordelingsmøde, hvor det beslutes, hvem der skal være tovholder for borgeren. Alternativt aftales det direkte med borgeren og en eventuel tovholder. Begge dele skal gøres indenfor en uge.

Tovholderens rolle

Tovholderen skal ikke løse alle opgaver i relation til borgeren, men skal være bindeleddet mellem borgeren og samarbejdspartnerne samt være med til at sikre, at alle relevante aktører er inddraget, så de kan løse deres opgaver på bedste vis.

Det er tovholderens rolle, at:

- samle trådene i borgerens sag, dvs. at koordinere og kommunikere om indsatser og tiltag i relation til borger og samarbejdspartnere
- sikre at borgeren guides rundt i systemet og modtager en god kommunikation om den samlede indsats og muligheder for tilbud
- inddrage alle relevante samarbejdspartnere i borgerens sagsforløb
- bidrage til at alle arbejder i samme retning på tværs af faglige og organisatoriske skel

I relation til **borgeren** er tovholderens opgave at:

- være borgerens primære kontakt i forhold til den aktuelle indsats, dvs. at være borgerens indgang til støtte
- have løbende kontakt med borgeren og eventuelle pårørende – dvs. kontakte borgeren via telefon, SMS, mail, hjemmebesøg mm.

- støtte borgeren i at overskue sit eget sagsforløb – forklare tidsforløb, aktiviteter, fremgangsmåden i forløbet mv.
- sikre borgerens mulighed for indflydelse på eget sagsforløb – altid at lytte til borgeren og se borgeren som ”ekspert i eget liv”
- guide borgeren rundt i det samlede støttesystem (frivillig, private og kommunale tilbud) jf. tilbudsoversigten i den overordnede ramme
- understøtte borgerens kontakt til andre relevante samarbejdspartnere og være på forkant med de behov og løsningsmuligheder, der skønnes at kunne opstå fremadrettet – og handle hurtigt for at sikre forebyggelse og tidlig indsats
- sikre at der indkaldes til koordineringsmøder sammen med andre samarbejdspartnere samt efter mødet at klargøre for borgeren, hvad beslutningerne betyder for borgeren

I relation til **samarbejdspartnere** er tovholderens opgave at:

- være den som samarbejdspartnere kan tage kontakt til i forbindelse med borgerens sagsforløb
- koordinere sagsforløbet – dvs. at samordne de faglige tiltag både indholdsmæssigt og tidsmæssigt med udgangspunkt i de opstillede mål for indsatsen
- skabe overblik over hvilke samarbejdspartnere (internt og eksternt), der er involveret i den pågældende borgers sagsforløb og orientere dem om, hvem der har tovholderfunktionen og hvordan opgavefordelingen er (se evt. tilbudsoversigten i den overordnede ramme)
- formidle relevante oplysninger løbende, fx pr. e-mail, til de involverede samarbejdspartnere

Samarbejdspartnerne har til opgave at give besked til tovholderen, hvis der sker ændringer i de aftaler, der er indgået om borgernes forløb.

Retningslinjer

I forbindelse med de konkrete borgerforløb er der formuleret følgende retningslinjer i forhold til tre overordnede kategorier. Retningslinjerne er en støtte til den udpegede tovholder, så denne kan sikre et helhedsorienteret og velkoordineret borgerforløb i samarbejde med borger og relevante samarbejdspartnere.

Samarbejdet med borgeren

Mødeafholdelse

Det aftales med borgeren, **hvor** vedkommende foretrækker at holde møder. Dette afklares fra gang til gang.

Tolkebistand

Tag sammen med borgeren stilling til, om der skal anvendes tolke til fx møder.

Bisidderordning

Har borgeren en bisidder? I så fald skal det aftales med borgeren, hvordan denne inddrages. Hvis borgeren ikke har en bisidder, drøftes mulighederne/behovet for at iværksætte en bisidderordning med borgeren.

Netværk

I samarbejde med borgeren kortlægges vedkommendes private og professionelle netværk – og, det aftales hvem der skal inddrages hvornår.

Afdækning af borgerens aktuelle situation

Det er vigtigt, at borgeren får plads til at fortælle sin egen historie, og selv er med til at pege på sine aktuelle problemer, samt hvad der skal gøres for at afhjælpe problemerne.

Indhentning af samtykke

Inden borgeren underskriver samtykkeerklæringen informeres vedkommende om, hvad samtykket skal anvendes til, og hvem det gælder.

Samarbejdet

Der laves konkrete aftaler med borgeren om, hvordan samarbejdet skal foregå. Hvordan og hvornår inddrages borgeren i sit eget sagsforløb?

Samarbejdet med samarbejdspartnere

Hvem skal inddrages

På baggrund af tilbudsoversigten (jvf. den overordnede ramme) og de aftaler, der er indgået med borgeren, tager tovholder stilling til, hvem der skal inddrages i borgerens forløb og hvornår. De relevante aktører kontaktes, og det videre forløb aftales.

Information

Det er tovholderens ansvar efter behov at informere relevante samarbejdspartnere om status i borgerforløb. Dette kan gøres med udgangspunkt i de informationskanaler, der er beskrevet i den overordnede ramme.

Ansvarsfordeling

Det er afgørende, at alle samarbejdspartnere ved, hvem der gør hvad og hvornår. Dette er tovholderens ansvar samtidig med, at alle aktører er ansvarlige for deres eget område.

Afslutning af borgerforløb

Når der ikke længere er behov for en tovholder (jvf. kriterierne for tovholder), er tovholderen ansvarlig for - sammen med borgeren - at lave en plan for det videre forløb og sikre at alle relevante aktører er informeret.

Koordinerende møder

Der afholdes koordinerende møder med borgeren og relevante samarbejdspartnere med henblik på at sikre en helhedsorienteret og koordineret indsats. Det er tovholderen, der har ansvar for at indkalde til møderne.

Mødet kan opdeles i tre trin:

1) Før mødet:

Tovholderen overvejer følgende:

- Hvornår og hvorfor skal der indkaldes til møde?
- Hvilke deltagere er relevante at indkalde til mødet, og hvorfor er de med?

Det er tovholderens opgaver at:

- Forberede møde sammen med borgeren
- udarbejde en mødeindkaldelse, der også fungerer som mødedagsorden og referat
- opdatere og sende ændringer til dagsorden senest 2 dage før mødet
- booke møderum og forberedelse af møderummet (plads til alle, kaffe, kopi af papirer etc.)

2) Under mødet:

Tovholderen har ansvar for at lede mødet effektivt og give mødet en god form, så deltagerne føler sig velkomne og har mulighed for bidrage konstruktivt.

Tovholderens opgaver er at:

- indlede mødet med et kort rids af mødets dagsorden, formål, form og sluttidspunkt
- gøre opmærksom på, at det er muligt, at man sammen må "parkere" emner, input og debatter for at nå mødets punkter inden for tidsrammen
- være opmærksom på, at alle får mulighed for at være med i dialogen. Giv evt. alle deltagere to minutter til stille at reflektere over en given problemstilling eller spørgsmål. Dette følges op med en runde, hvor alle byder ind
- opsummere de opgaver, der er aftalt på mødet og hvem, der har ansvaret for udførelsen

3) Efter mødet:

Tovholderens opgave er at:

- sørge for at referatet fra mødet sendes ud til deltagere
- følge op på aftaler som der indgået