

Ledsageordningen

Center for tilbud til Voksne med Handicap (CVH)
Århus Kommune

VIRKSOMHEDSPLAN

2006

BIND 1 PROSA-DEL

**INDHOLDSFORTEGNELSE
PROSA-DEL**

Det strategiske grundlag

- 1 Forord
- 2 Læserguide
- 3 Grundoplysninger – Hvem og hvor er vi?
- 4 Målgruppe - Hvem er brugerne ...?
- 5 Mission - Hvorfor er vi her?
- 6 Overordnede politiske og forvaltningsmæssige værdier
- 7 Værdier – hvad tror vi på?
- 8 Metoder/teoretisk inspiration – hvad baserer vi vores praksis på
- 9 Det pædagogiske arbejde – hvordan gør vi?
- 10 Organisation – hvordan arbejder vi med organisationens udvikling
- 11 Visioner – hvad forestiller vi os at vi vil?
- 12 Historien – hvor kommer vi fra?
- 13 Omdømme – hvad siger man om os?
- 14 (Bagudrettet) Opsamling – evaluering BASERET PÅ ROYEMODELLEN
- 15 (Fremadrettet) Opsamling – nye spor BASERET PÅ ROYEMODELLEN
- 16 Årsplan

1 Forord

Her med foreligger Ledsageordningens Virksomhedsplan 2006.

Som en del af Center for tilbud til voksne med handicap (CVH) har vi udarbejdet en virksomhedsplan, som giver en præsentation af tilbuddets karakter samt mål og resultater med det arbejde, der udføres i Århus Kommune iht. Lov om Social Service § 78.

2006 bliver et år præget af det "daglige" gode arbejde, men også præget af arbejdet hen imod strukturreformens gennemførelse 1. januar 2007.

I skrivende stund ved vi hvilke institutioner og opgaver Århus Kommune overtager fra amtet, men vi kender ikke den endelige organisationsstruktur og vores placering i den.

Vi har indenfor de seneste par år vist, at vi har kunnet arbejde med - og være en del af - en ny struktur i CVH og vi er parat til igen at tage udfordringer i en forandringsproces op. Vi ved, at der er forskelle i måden, hvorpå vi i kommunen og amtet har præsenteret og organiseret tilbud om ledsagelse på. Vi er spændte på de organisatoriske rammer, der udstikkes og vi vil gøre vort bedste for at fylde dem ud i samarbejde med nye kolleger.

Arbejdet med Virksomhedsplan 2006 har budt på fornyelse – med ROYE-modellens indførelse. Det har været en spændende proces, som har vist os, at vi har gjort et godt stykke arbejde med virksomhedsplanerne i de foregående år. Det er kommet os til gode i skrive-processen og har medvirket til, at vi har kunnet fokusere på den nye model og i højere grad end tidligere involveret ledsagerne i processen.

Der er lavet Brugertilfredshedsundersøgelse i Ledsageordningen i 2005. I efteråret 2005 blev interviewene gennemført og databearbejdelsen er ikke helt afsluttet endnu. Når de konkrete resultater af undersøgelsen foreligger, ser vi frem til at skulle udarbejde en plan for kvalitetsudviklingsprojekter – et af vore mål i Virksomhedsplan 2006.

Vi glæder os fortsat til de daglige udfordringer, hvor omdrejningspunktet er levering af praktisk ledsagelse med udgangspunkt i brugernes behov og ønsker - ydet af motiverede og engagerede medarbejdere.

Ulla Aagaard Knudsen
Områdeleder

2 Læserguide

Udover forord og læserguide indledes VP 2006 med ledsageordningens Grundoplysninger – herunder adresse, telefon og e-mailoplysninger.

Herefter følger en beskrivelse af målgruppen i afsnit 4.

Afsnit 5 omhandler ledsageordningens mission – politisk og lokalt som et svar på spørgsmålet - hvorfor er vi her?

Afsnit 6 er en beskrivelse af dels de overordnede politiske og forvaltningsmæssige værdier, dels hvordan vi forstår og opfatter værdierne.

I afsnit 7 beskriver vi vores egne værdier, hvorefter vi med dette afsæt forholder os til de metoder og den teoretiske inspiration i afsnit 8, som vi baserer vores praksis på

I afsnit 9 beskriver vi, hvordan vi konkret griber kerneydelsen an – med udgangspunkt i forvaltningsudmeldinger, egne værdier og teoretisk afsæt.

Afsnit 10 indeholder en organisatorisk udmøntningsoversigt over, hvordan arbejder vi med organisationens udvikling.

I afsnit 11 giver vi en lokal vurdering af hvad vi forestiller vi os at vi kommer til at arbejde med de kommende år.

Historien – hvor kommer vi fra? er overskriften på kapitel 12, hvor vi for at binde og sikre sammenhængen mellem fremtid, nutid og fortid – kronologisk fortæller dele af vores historie.

I kapitel 13 citerer vi forskellige menneskers opfattelse af vores primære og sekundære ydelser som et resultat af en ikke-evidensbaseret undersøgelse af hvad man siger om os.

Endelig opsamler vi i afsnit 14 og 15 de bagudrettede erfaringer fra 2005 og det fremadrettede spor for 2006 efter ROYE modellen

Afslutningsvis har vi i kapitel 16 vedlagt vores brugerrettede og organisatoriske årsplan.

3 Grundoplysninger – Hvem og hvor er vi?

Ledsageordningen er etableret i *Socialforvaltningen og er et af servicetilbuddene i Center for tilbud til voksne med handicap. Ledsageordningen er en lovbestemt ydelse efter § 78 i Lov om Social Service.*

Ledsageordningen har til huse i Sonnesgade 9, 8000 Århus C - Center for Hjælpeordninger (CFH), hvor vi har kontorfællesskab med Hjælperordningen.

Tlf. 87 30 40 30

E-mailadresse: Ledsageordning@fa.aarhus.dk

Leder: Ulla Aagaard Knudsen

Leders E-mailadresse: uak@fa.aarhus.dk

Træffetider ved personlig henvendelse:

mandag - onsdag	kl. 8.00 - 15.00
torsdag	kl. 8.00 - 16.00
fredag	kl. 8.00 - 14.00

Telefontider:

mandag – onsdag	kl. 8.00 – 10.30 og kl. 13.00 – 15.00
torsdag	kl. 7.45 – 8.15 og kl. 10.00 – 16.00
fredag	kl. 8.00 – 14.00

4 Målgruppe - Hvem er Ledsageordningens brugere?

Målgruppen for Ledsageordningens servicetilbud er alle borgere mellem 16 og 67 år, som ikke kan færdes alene uden for hjemmet på grund af betydelig og varigt nedsat funktionsevne (og som ikke modtager ledsagelse i henhold til Lov om Social Service § 77). Brugeren skal kunne efterspørge individuel ledsagelse uden socialpædagogisk indhold. Målgruppen omfatter ikke personer med nedsat funktionsevne som følge af sindslidelse eller af sociale årsager jvf. Lov om Social Service §§ 78 og 31.

Personer, der er visiteret til 15 timers ledsagelse om måneden ved det fyldte 67. år, bevarer denne ret efter det fyldte 67. år.

Ledsageordningen har siden 01.01.1999 haft en samarbejdsaftale med Mag. 3. Afd. for Sundhed og Omsorg om ledsagelse af over 67-borgere. Der er tale om personer, som først visiteres efter det fyldte 67 år.

Generelt er de karakteristiske træk i brugergruppen identiske de sidste år:

Fordelingen af mænd og kvinder med ledsagebevilling er uændret. Der er lidt flere kvinder end mænd under 67 år med ledsagebevilling. I gruppen over 67 år er der betydeligt flere kvinder end mænd.

De under 67-årige brugeres primære handicap koncentrerer sig på grupperne: Udviklingshæmmede, scleroseramte, synshandicappede, senhjerneskedede og apopleksiramte/personer med lammelser. For de over 67-årige ligger tyngden i grupperne gangbesværede, synshandicappede og apopleksiramte/personer med lammelser.

5 Mission - Hvorfor er vi her?

Ledsageordningen tilbyder *målrettet praktisk ledsagelse med udgangspunkt i brugernes behov og ønsker.*

Den praktiske ledsagelse kan karakteriseres ved, at ledsageren fungerer som en *levende spadserestok.*

Ledsageordningen har pr. 01.02.2006, 503 brugere af ordningen, hvoraf 196 er over 67 år. Af disse 196 har 160 bevilling fra Sundhed & Omsorg.

6 De grundlæggende værdier

Århus Byråd har vedtaget tre grundlæggende værdier, som gælder for hele Århus kommune: *Troværdighed, Respekt og Engagement.*

Troværdighed i mødet med brugeren betyder at man skal kunne have tillid til os.

Respekt i mødet med brugeren betyder at alle skal have en god og ordentlig behandling.

Engagement i mødet med brugeren betyder at den enkeltes indsats gør en forskel og vi skal gøre det endnu bedre.

7 Værdier – hvad tror vi på?

I Ledsageordningen vil vi gerne have en atmosfære og kultur, som bygger på magistratens grundlæggende værdier om *Troværdighed, Respekt og Engagement* både i samarbejdet med borgerne og medarbejderne. Vi vil også gerne opfattes som en ordening, der yder en god og stabil service overfor vores borgere.

Vi vil i det kommende år have fokus på værdierne og debattere, hvordan de kommer til udtryk i Ledsageordningen.

8 Metoder/teoretisk inspiration – hvad baserer vi vores praksis på?

Ledsagelse kan bruges til hverdagens gøremål udenfor hjemmet og andre aktiviteter udenfor hjemmet. Det er brugeren som bestemmer indholdet i ledsagelsen og som udgangspunkt selv planlægger den. Ledsageopgaven vil være forskellig i forhold til personer med forskellige handicap og forskellige ledsagebehov.

Ledsagelse er ikke pædagogisk arbejde, som udføres af medarbejdere med særlig erfaring og/eller interesse for handicapområdet.

Arbejdet hviler ikke på et teoretisk grundlag, men er opbygget på en hverdagspraksis. Denne praksis er opbygget af erfaringer siden forsøgsordningens start i 1993 og der handles med udgangspunkt i løbende kvalitetsudvikling, evalueringer, brugertilfredshedsundersøgelser, Arbejdspladsvurderinger, Arbejdspladsudvikling, MUS-samtaler mv. Gruppen af fastansatte ledsagere er vant til månedlige erfaringsudvekslinger og vil i 2006 blive introduceret til kollegial supervision.

9 Kerneydelsen - hvordan gør vi?

Ledsageordningens opgaver:

Med udgangspunkt i nedenstående formål

Formålet med Ledsageordningen er at give målgruppen et målrettet servicetilbud om praktisk ledsagelse, der medvirker til at give brugeren:

- større valgfrihed
- øget selvstændighed
- øget ansvar for egen tilværelse
- bedre mulighed for at opleve omverdenen

og dermed giver brugerne øgede muligheder for et normalt liv og integration i samfundet.

..... har Ledsageordningen følgende to nøgleopgaver:

Nøgleopgave 1: Praktisk ledsagelse

Ledsageordningen tilbyder målrettet praktisk ledsagelse med udgangspunkt i brugerens behov og ønsker:

Ledsagelsen kan f.eks. bruges til:

- indkøbsture
- besøg hos familie og venner
- fritidsundervisning
- biograf- og teaterture

Ledsageordningen CVH Århus Kommune – VIRKSOMHEDSPLAN 2006 - PROSADEL

Brugere mellem 16 og 67 år (§ 78) har uanset boform ret til max. 15 timers ledsagelse pr. måned. Der kan, hvis brugeren fra sin boform (f.eks. plejebolig eller bofællesskab) modtager individuel ledsagelse til fritidsaktiviteter, ske fradrag i det ydede timetal.

Timerne kan aftales fordelt som fast ledsagelse f.eks. uge for uge og/eller ved lejlighedsvis behov. Fordeles timerne uge for uge, svarer de 15 timer pr. måned til gennemsnitligt 3,5 timer pr. uge.

Ledsagelsen er en naturalydelse, som er gratis for brugeren. Afledte udgifter ved ledsagelsen f.eks. entrebilletter o. lign. betales af brugeren. Brugeren kan efterfølgende få refunderet op til kr. 650,00 (2004 niveau) om året af disse udgifter i henhold til § 78 stk. 4.

Brugere mellem 16 og 67 år kan opspare timer indenfor en periode af max. 6 måneder. Timerne kan ikke bruges på forskud.

Bevillingskompetence vedrørende brugere mellem 18-67 år henhører under Ledsageordningen. Unge mellem 16 og 18 (§ 31) kan efter vurdering fra kommunens Socialcenter få 15 timers ledsagelse pr. måned. Alle bevillinger revurderes en gang årligt.

For brugere over 67 år henhører bevillingskompetencen samt betaling for ledsagelse under Afdelingen for Sundhed og Omsorg. For disse brugere gælder i øvrigt, at der max. kan bevilges 10 timers ledsagelse pr. måned og der kan ikke opsaves timer.

Nøgleopgave 2: Administration af den praktiske ledsagelse ***Information***

Brugerne informeres grundigt om Ledsageordningens servicetilbud og administrationen af dette i "Brugerinformation". Derudover informeres brugerne løbende i forskellige pjecer og nyhedsbreve.

Ansøgnings- og visitationsprocedure

Visitationen forestås af Ledsageordningens leder og foretages med udgangspunkt i et ansøgningskema og et hjemmebesøg.

På hjemmebesøget får ansøgeren supplerende orientering om Ledsageordningens tilbud, og der rådgives i brugen af ordningen. Visitationsbesøget afsluttes med en tilkendegivelse af, om der kan forventes en bevilling, og om der evt. skal indhentes yderligere oplysninger.

Visitationsproceduren afsluttes med bevilling eller begrundet afslag, og ansøgeren orienteres pr. brev om beslutningen.

Hvis ønsket er ledsagelse til faste tider, *tilstræbes dette igangsat senest 14 dage efter bevilling.*

Det tilstræbes, at den samlede ekspeditionstid fra modtagelse af ansøgning til bevilling er max. 4 uger, hvis ansøgeren henvender sig for aftale om hjemmebesøg. Henvender pågældende sig ikke, bliver der fulgt op fra kontorets side.

10 Organisation – hvordan arbejder vi?

Arbejdstilrettelæggelsen

Matchning af bruger og ledsager foretages af den daglige arbejdstilrettelægger i samarbejde med lederen. Matchningen laves med baggrund i de oplysninger som visitatoren indhenter på visitationsbesøget (evt. senere suppleret) om formål, og indhold i ledsagelsen, ansøgerens interesser, personlighed og evt. tidspunkt for ledsagelse. Den daglige administration af ledsageaftaler forestås primært af den daglige arbejdstilrettelægger med Ledsageordningens leder som backup.

Ledsageordningen CVH Århus Kommune – VIRKSOMHEDSPLAN 2006 - PROSADEL

For de månedslønnede ledsagere sker arbejdstilrettelæggelsen for en uge ad gangen med udgangspunkt i en aftalt plan for arbejdstidens placering. Der udleveres på det ugentlige - morgenmøde et arbejds-skema med angivelse af brugere, tidsplan mv.

De timelønnede medarbejdere kan have faste aftaler f.eks. en bruger 15 timer om måneden, men hovedparten af deres arbejdsopgaver er en kombination af faste og lejlighedsvis aftaler, som aftales telefonisk eller pr. brev.

Arbejdstilrettelæggelsen er præget af et stort arbejde med at sikre, at der er gode og fleksible muligheder for at tilfredsstille brugernes ønsker om ledsagelse herunder, at de ønskede ledsagetidspunkter så vidt muligt imødekommes. Dertil kommer hensynet til ledsagernes arbejdsmiljø, f.eks. variation i jobbet, pauser, transporttid og hensigtsmæssig fordeling af de mest belastende ledsageopgaver.

Det forventes, at vi i foråret 2006 kan ibrugtage et IT-system, som skal forbedre og effektivisere arbejdsgange i forbindelse med ledsagernes arbejdsplaner og brugernes forbrug af ledsagetimer. Der er også udarbejdet bruger- og medarbejderdatabaser. Vi får dermed også et bedre arbejdsredskab i forhold til udarbejdelse af statistikker og andet dokumentationsmateriale.

Ledsageordningens personaleadministrative forhold

Personalepolitikker

Ledsageordningen har en intern Personalehåndbog og en Arbejdsmiljøhåndbog tilpasset ledsageområdet.

Funktionsbeskrivelser

Ledsageordningen beskæftiger ledsagere og administrativt personale. Der er udarbejdet funktionsbeskrivelse for alle medarbejdere.

Overenskomstmæssige forhold for ledsagekorpsset

Der er udfærdiget overenskomst på ledsageområdet mellem KL/ Århus Kommune og 3F/FOA/KAD. Aflønning sker iht. overenskomsten.

Normeringsforhold

Ledsageordningen har pr. 01.02.2006 18 fuldtidsansatte ledsagere, 162 timelønnede, 3 ansat på månedsløn med min. 8 timer om ugen og 4 medarbejdere på kontoret alle på 37 timer inkl. leder.

Arbejdsmiljøarbejdet

Ledsageordningens ergoterapeut er daglig sikkerhedsansvarlig. Sikkerhedsgruppen udgøres af lederen af Ledsageordningen, en medarbejdervalgt sikkerhedsrepræsentant og den daglige sikkerhedsleder.

Ledsageordningens arbejdsmiljø

Arbejdsmiljøområdet har de seneste år været et særligt fokusområde i Ledsageordningen og vil fortsat være det i 2006. Det er væsentlige elementer i ledsagernes arbejde, at det er et alene arbejde med mange skiftende arbejdssteder, som kræver en relativ personlig og følelsesmæssig involvering. Udover den årlige medarbejdersamtale tilbydes ledsagerne fortsat løbende individuel supervision.

Der er i 2005/2006 lavet en ny Arbejdspladsvurdering (APV) - fokusområderne er kørestolens beskaffenhed, passiv rygning og indkøb.

11 Visioner

Socialforvaltningens vision er:

- social inklusion
- ved at støtte brugerne til at forblive en del af det sociale fællesskab

Med Paradigmeskiftet kom bevidstheden om at medarbejderen skal have en mere tilbage-trukket rolle i forhold til brugeren, netop for at fremme brugerens egne muligheder og kompetencer. Hele intentionen med Ledsageordningen understøtter denne tilbagetrukne og mere "konsulentagtige" rolle. Ledsageren skal være en katalysator for, at brugerens muligheder for at tage aktivt del i sociale fællesskab fremmes.

12 Historien – hvor kommer vi fra?

I marts 1993 udarbejdede Socialministeriet et rammenotat om gennemførelse af rammer for forsøg med etablering af ledsageordning for personer med fysisk/psykisk handicap. Forsøg med Ledsageordning blev etableret på baggrund af, at den øgede velfærd i samfundet har givet mulighed for en forbedring af botilbud til personer med handicap. Mange personer med fysiske og psykiske handicap er i vid udstrækning flyttet fra institutionerne og bor i dag i egen bolig og modtager hjælp til bistand og pleje fra Hjemmeplejen. Mange bor således i bo-fællesskaber eller egen bolig og modtager rådgivning og vejledning fra Socialcentrene og praktisk bistand fra Hjemmeplejen samt socialpædagogisk støtte fra Hjemmestøtteordningerne.

I 1998 blev Ledsageordning en lovbestemt ydelse i henhold til § 78 i Lov om Social Service.

13 Omdømme – hvad siger man om os?

I 2001 blev der gennemført en Brugertilfredshedsundersøgelse i Ledsageordningen. Der indgår 40 brugere ud af de 225 brugere under 67 år, der benytter ordningen. Undersøgelsen giver et indtryk af stor tilfredshed med indsatsen – både ud fra generelle spørgsmål og hvor der er spurgt til specifikke elementer. 93 % var meget tilfredse eller tilfredse med den nuværende ledsager.

Brugerne er på samme vis tilfredse med ordningen som helhed, som fremstår som meget fleksibel, men hvor der også er tale om forskellige forventninger til ordningens funktion. Ordningen opfattes af mange som den vigtigste mulighed for at leve et almindeligt liv trods handicap.

Der er overvejende tryk ved kontorets formidling af ledsagere, hvilket i brugernes øjne er en meget vigtig del, som følger af det nære/ lukkede forhold mellem bruger og ledsager. Brugere er også tilfredse med ordningens måde at fungere på, hvor 90% oplever at blive "mødt med respekt".

Brugerne sagde bl.a. om Ledsageordningen:

- *"Ledsageordningen giver mulighed for at komme ud og giver et godt socialt samvær"*
- *"Ledsageordningen er den eneste ordning, hvor jeg føler eller har den fornemmelse af glæde ved mine egne ting – som f.eks. min bil. Jeg føler næsten, at jeg selv kører min egen bil"*
- *"Ledsagerne er med til at hjælpe og gøre tingene lidt nemmere. Deres gode humør smitter af"*
- *"Hvis ordningen ikke eksisterede, ville jeg aldrig komme ud – det er den eneste mulighed. Ledsagerne ved, hvad det drejer sig om"*

Der er i 2005 gennemført en ny brugertilfredshedsundersøgelse i Ledsageordningen, men resultaterne af denne foreligger først sidst i 2006.

14 Opsummering - hvad har vi lært?

Faglig læring	
Effekt	(Afventer resultat af brugertilfredshedsundersøgelse)
Ydelser	
Organisation	
Ressourcer	

Organisatorisk læring	
Effekt	Vigtigt og givtigt at informere kolleger i en ny organisatorisk struktur – mhp. at skabe forståelse for hinandens kerneydelser.
Ydelser	
Organisation	
Ressourcer	Det er af stor værdi at få afdækket sikkerhedsbehov. Derudover har det betydning på signalværdiniveau: At ledelsen tager det sikkerhedsmæssige arbejde alvorligt. Det er centralt at konsekvensen af fokus på APV udmønter sig i, at man får styr på hvor man skal gå hen” med et problem.

15 Opsummering – hvor er vi på vej hen?

Fagligt	
Effekt	At kvalificere den enkelte brugers muligheder for at blive socialt inkluderet
Ydelser	Vi vil undersøge, hvordan vi med udgangspunkt i vores kerneydelse kan medvirke til at forøge vores brugeres muligheder for social inklusion Vi vil planlægge og igangsætte en organisatorisk reaktion på resultaterne fra brugertilfredshedsundersøgelsen.
Organisation	Arbejdsgruppe, p-møder, (Strategiformulering, afvikling, evaluering)
Ressourcer	Primært arbejdstimer

Organisatorisk	
Effekt	At sygedagene falder
Ydelser	Vi vil igangsætte opbygningen af et katalog over mulige sundhedsfremmende initiativer mhp at iværksætte konkrete organisatoriske initiativer
Organisation	Styregruppe, tovholder, p-møder (Planlægning, udarbejdelse og diskussion)
Ressourcer	Primært arbejdstimer

Ledsageordningen CVH Århus Kommune – VIRKSOMHEDSPLAN 2006 - PROSADEL

16 Årsplan

	Brugere	Kommentarer	Personale	Kommentarer
Januar			Handlings- og tidsplan for APV er udarbejdet.	Vi er i gang med udmøntningen af planen. Dorte er tovholder.
Februar				
Marts			Ledsagerne informeres om tilbuddet kollegial supervision	Ulla og psyk. Henning Jensen
April			Afprøvning af indkøbspose	Nikolaj og Dorte (T)
Maj			Førstehjælpskursus	Dorte er tovholder
Juni				
Juli				
August			Konflikthåndteringskursus	Psykolog Henning Jensen
September			Ibrugtagning af IT-system i løbet af efteråret	Ulla er tovholder
Oktober	Opfølgende kvalitetsudviklingsprojekter skal ligge klar d. 12.10.06			Dorte/Ulla er tovholdere
November			Ved årets udgang skal der foreligge et katalog over den enkelte ledsagers sundhedsfremmønsker	Dorte tovholder
December			Ved årets udgang er der gennemført informationskampagne	Nikolaj, Dorte (T)

Årsplanen er ikke udtømmende og vil blive suppleret og justeret løbende.