

# *Koordinatorrollen i Steinkjer Kommune*



# Målet med koordinatorskole



- Målet med koordinatorskole er å bedre samarbeid til personer med behov for langvarige og koordinerte tjenester.
- Vi arbeider med de samme barna, ungdommene og voksne. Hvordan vi samarbeider har stor innvirkning på deres hverdag.
- Det kreves at vi samhandler, samarbeider og drar lasset i fellesskap.
- Sømløse tjenester!

# Hva trengs for å utøve koordinatorrollen?

Koordinatorrollen består av to dimensjoner;

Tatt fra boka: "Individuell plan. Et sesam, sesam." (Thommesen et al 2008)

**Nærhet til tjenestemottakeren , samt tjenesteyting som et profesjonelt håndverk.**

For å håndtere dette trenger koordinator:

- Opplæring og veiledning
- Mandat og legitimitet i koordinatorrollen
- Tydelige rammevilkår som systemer, rutiner og prosedyrer
- Tilstrekkelig med tid til å koordinere
- Aksept for at oppfølging av tjenestemottakeren er viktig
- Et møterom for utføring av arbeidet , og tilgang til PC

# Koordinator prosedyre Steinkjer kommune

## I prosedyre for koordinator står det:



- Bidra til at brukere/pasienter med behov for langvarige og koordinerte tjenester får oppnevnt koordinator. Koordinator har hovedansvar for koordinering og oppfølging av den enkelte bruker/pasient..
- Bidra til avklaring og forståelse av at koordinator **ikke** skal ha eneansvar for å koordinere tjenestetilbudet.
- Koordinatorrollen er profesjonsnøytral og kan ivaretas av mange ulike profesjoner fra ulike sektorer.

# Forventningsavklaringer

## **Koordinator koordinerer tjenestetilbudet i samarbeid med bruker:**

- Hva er behovet for din bruker?
- Løfte blikket og se personen med et mer helhetlig syn.
- Hva har dere som foreldre eller pårørende behov for?
- Hva må til for at koordinator kan gjøre en god jobb overfor deg eller barnet deres
- Hva forventer brukeren/foreldre/ hva forventer vi = Gjensidighet

## **Forventningsavklaring:**

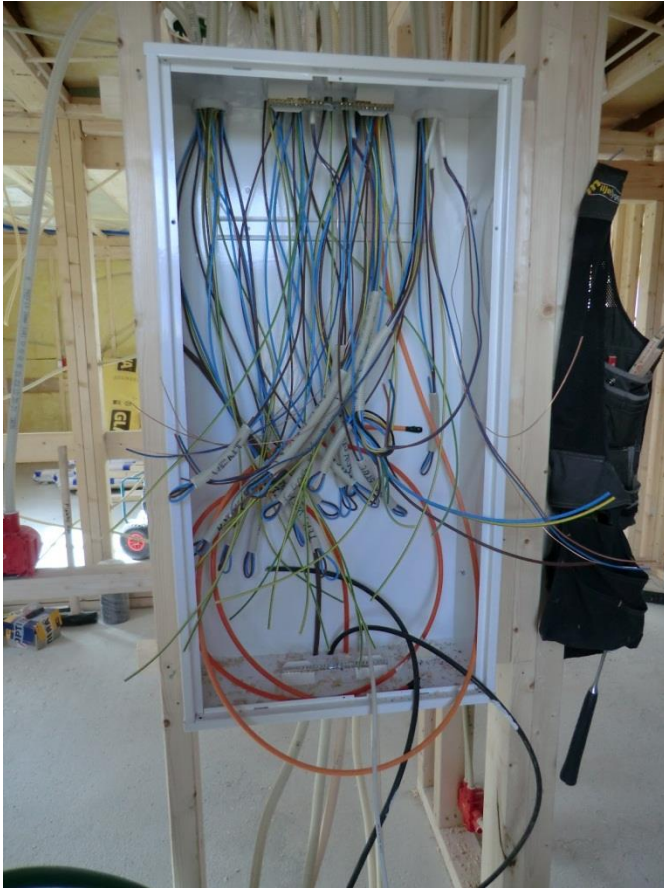
- Koordinator kun for IP?
- Koordinator for ansvarsgruppa
- Koordinator for personer uten ansvarsgruppe eller IP
- Koordinator for et barn med kun spesialpedagogiske behov?



Steinkjer kommune



# Koordinatorrollen



- På den ene siden skal man som koordinator være en støtteperson for brukeren og bidra til at vedkommende får de tjenester og den oppfølging som trengs.
- På den andre siden skal man som koordinator forvalte og tilpasse sitt virke innenfor et system og være lojal ovenfor de retningslinjene som hører til det.
- Det finnes ingen "oppskrift" på rollen som koordinator.
- Krever klokskap og kreativitet i møtet med familier

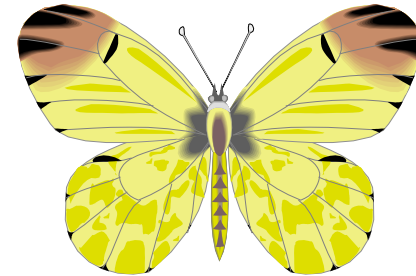
# Å samle trådene

- Når vi kommer inn i gode forløp/prosesser sammen med bruker, faller ting på plass.
- Erfaringsmessig har vi sett at hvis vi er aktive i perioder og koordinerer godt, faller sakene til ro i trygghet om at ting blir ordnet.
- Vi har et forløp som henger sammen, trådene samles og vi kan trykke på de riktige knappene.
- Vi går sammen med bruker i deres prosess.



# Hva må til?

- Må kunne "nullstille" seg:
  - Se muligheter
  - Tørre å bruke seg selv
  - Ha evne til selvrefleksjon
- 
- Hva bærer jeg med meg?
  - Hvilke bilde har jeg av pårørende eller foreldre?
  - Likner dette mye bilde på meg selv?
  - Ikke la seg overkjøre men være seg bevisst egne holdninger og verdier.
  - Kommer i posisjon til å samarbeide- til brukeren beste





# Utfordringer i koordineringsarbeidet?

- Å finne en pasient å koordinere for?
- Å komme i gang med koordineringen?
- Å fylle ut IP?
- Å få tid til koordineringsarbeidet?

Dilemma:

- Å bli brukers advokat?
- Å ta for mye ansvar?
- Hva om vi ikke klarer å imøtekomme brukers ønsker?

Vi skal koordinere, ikke "gjøre for".

# Trygghet i rollen som koordinator

- Lytte til brukerne
- Ta brukers behov på alvor
- Være et medmenneske- "passelig" personlig
- Være oppriktig interessert
- Bli berørt
- Gi tid
- Handlekraft
- Løsningsorientert
- Har kompetanse på det å jobbe med mennesker - være menneskelig
- Vet noe om rettigheter
- God kjennskap til hjelpeapparatet
- Vet hvem man kan spørre
- God til å se sammenhenger
- Familien og pårørende i fokus
- Være løsningsorientert – nytenkende
- Tørr å bry seg!
- Tilgjengelig
- Å kunne sette grenser

# Reflekter med personen ved siden av deg

Hva er gode egenskaper hos en koordinator?

Hva kjennetegner en god koordinator?

Gi eksempler.

# *Koordinatorrollen og brukermedvirkning*



STEINKJER

*åpen, lys og glad*



Steinkjer kommune



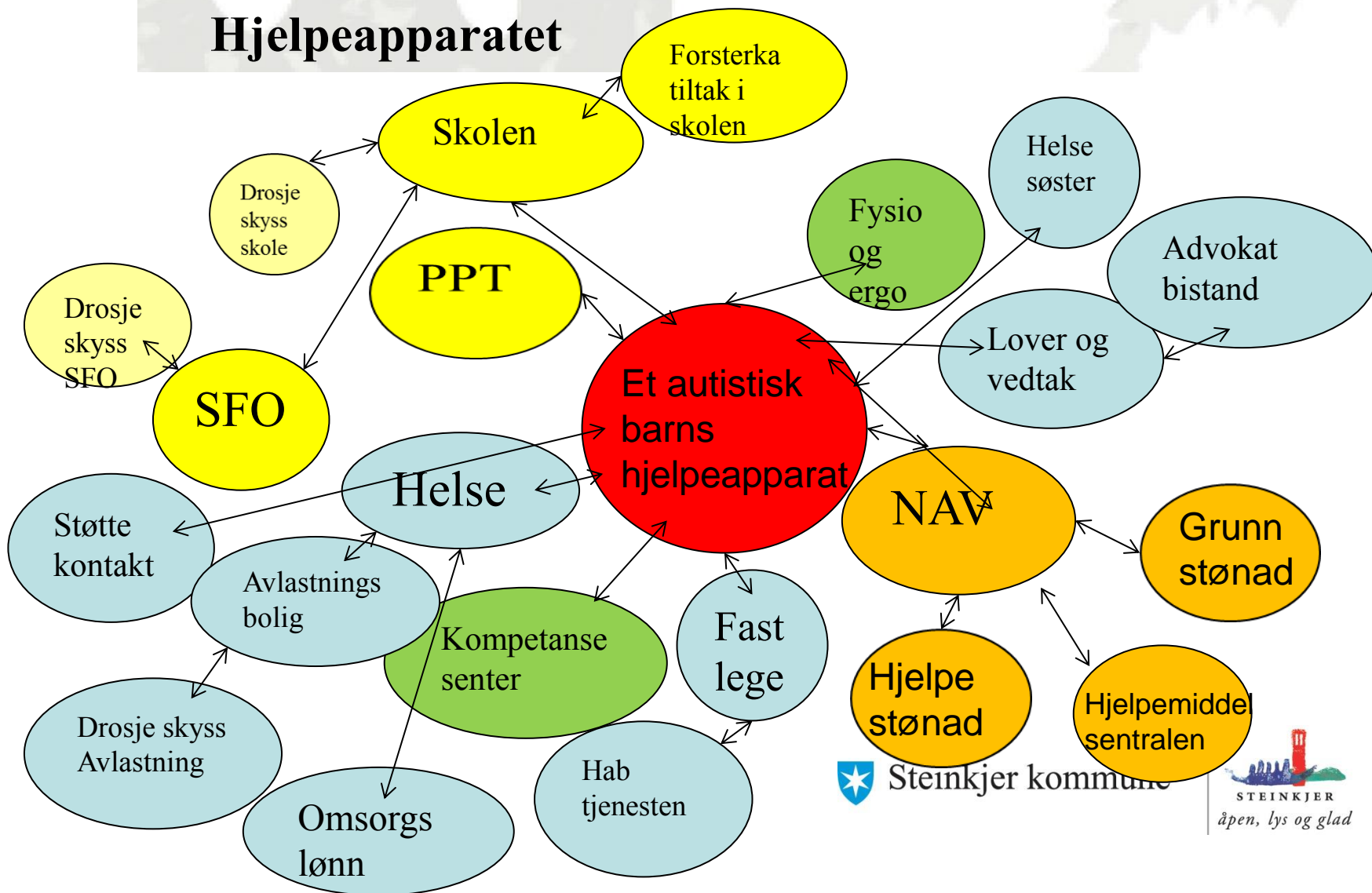
STEINKJER  
*åpen, lys og glad*

**Brukermedvirkning** kan defineres som  
"De som berøres av en beslutning, eller er brukere av tjenester, får innflytelse på beslutningsprosesser og utforming av tjenestetilbud." (St.meld nr 34 1996-97. s 29)



I følge Gunnar Vold Hansen (2007) kan begrepet brukermedvirkning bedre beskrives ved å dele det opp i en glideskala, som går fra lite til mye medvirkning.

# Hjelpeapparatet



# Koordinatorrollen foreldre og pårørende



- Foreldre eller pårørende har i mange sammenhenger en uklar rolle .De sitter på kunnskap om brukeren som vi ikke har. Koordinator må gi mer støtte og de må inkluderes i enda større grad i arbeid med barn, unge og voksne
- Foreldre og pårørende skal avlastes i koordineringsarbeidet.

# Relasjoner og kommunikasjon.

Pårørendearbeid/foreldrearbeid. sorg/sorgreaksjoner/prosessen for de rundt brukeren.

- Hvordan møter vi pårørende i sorg?
- Går vi i forsvar?
- Hva med kollegaarbeid?





# Koordinator og utarbeidelse av Individuell Plan

- Å legge til rette for at brukeren deltar i arbeidet med individuell plan, om ønskelig sammen med pårørende.
- Sikre god informasjon til, og dialog med brukeren gjennom hele planprosessen.
- Å være brukerens kontaktperson og ressurs i tjenesteapparatet.
- Hovedansvar for initiativ til innkalling til møter knyttet til individuell plan – avklare med møteleder om møtetidspunkt og agenda for møtet.
- Å følge opp, evaluere og oppdatere planen.
- Å evaluere samarbeidsformen, koordinatorrollen og møtene.
- Å sikre informert samtykke fra brukeren når det er nødvendig.
- Se prosedyre og veiledning om individuell plan

# Reflekter med personen ved siden av deg

- Hvordan sikres brukermedvirkning gjennom koordineringsarbeidet?
- Hva gjør du når eleven/brukeren ringer deg på kveldstid?

Gi eksempler.



Steinkjer kommune



# *Koordinatorrollen og tverrfaglig samarbeid/samhandling*



STEINKJER

*åpen, lys og glad*



Steinkjer kommune



STEINKJER

*åpen, lys og glad*

# Tverrfaglig samarbeid



Tverrfaglig samarbeid er interaksjon mellom representanter fra ulike fag med et dobbelt formål:

1. Sikre kvalitet i arbeidet ved at **samlet faglig kompetanse blir utnyttet maksimalt**, og
2. **utvikle et felles kunnskapsgrunnlag på tvers av fag og stimulere til faglig utvikling innen fagområdene.**

Samtidig er det ambisjon om at de som samarbeider skal **utvikle tverrfaglig kompetanse** (Lauvås & Lauvås 2004: 53).

Samhandling er som regel ikke et mål i seg selv, men et virkemiddel.

Dette utfordrer oss!!!

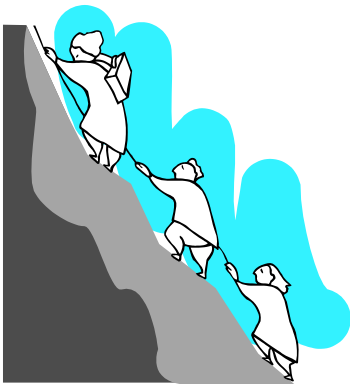
# Utfordringer.

Felles forståelse av

- Prosedyrer
  - Individuell plan
  - Koordinatorrollen
  - Ansvarsgruppe

Utvikle og iverksette forpliktende samarbeidsmodeller (individ og systemnivå)

- Mellom avd. oppvekst, avd. omsorg og avd. helse
- Interne samarbeidspartnere
- Medarbeidere i ansvarsgruppa
- Eksterne samarbeidspartnere
- Fastlegen
- 2 linjetjeneste



# Samhandling i koordineringsarbeidet

- Rolleavklaring i forhold til samarbeidspartnere
- Inkludere flere faggrupper. Se seg selv i en sammenheng med andre
- Kommunikasjon og møtekultur.



# Wicked problems

Trude Andresen Direktør KS Forskning, innovasjon og digitalisering



- Går på tvers av sektorer og «fag»
- Lar seg ikke løse ved tradisjonelle metoder eller organisasjonsformer
- Er stadig flere slike i kommunal sektor
- Eks. frafall i skolen, «utsatte» barn, forebygging blant eldre
- ) Innovasjon trengs for å løse disse problemene!

# Tverrfaglighet, en forutsetning for å lykkes.

Trude Andresen Direktør KS Forskning, innovasjon og digitalisering



Det blir ikke innovasjon av at hver profesjon kun jobber sammen med «sine egne»

- 

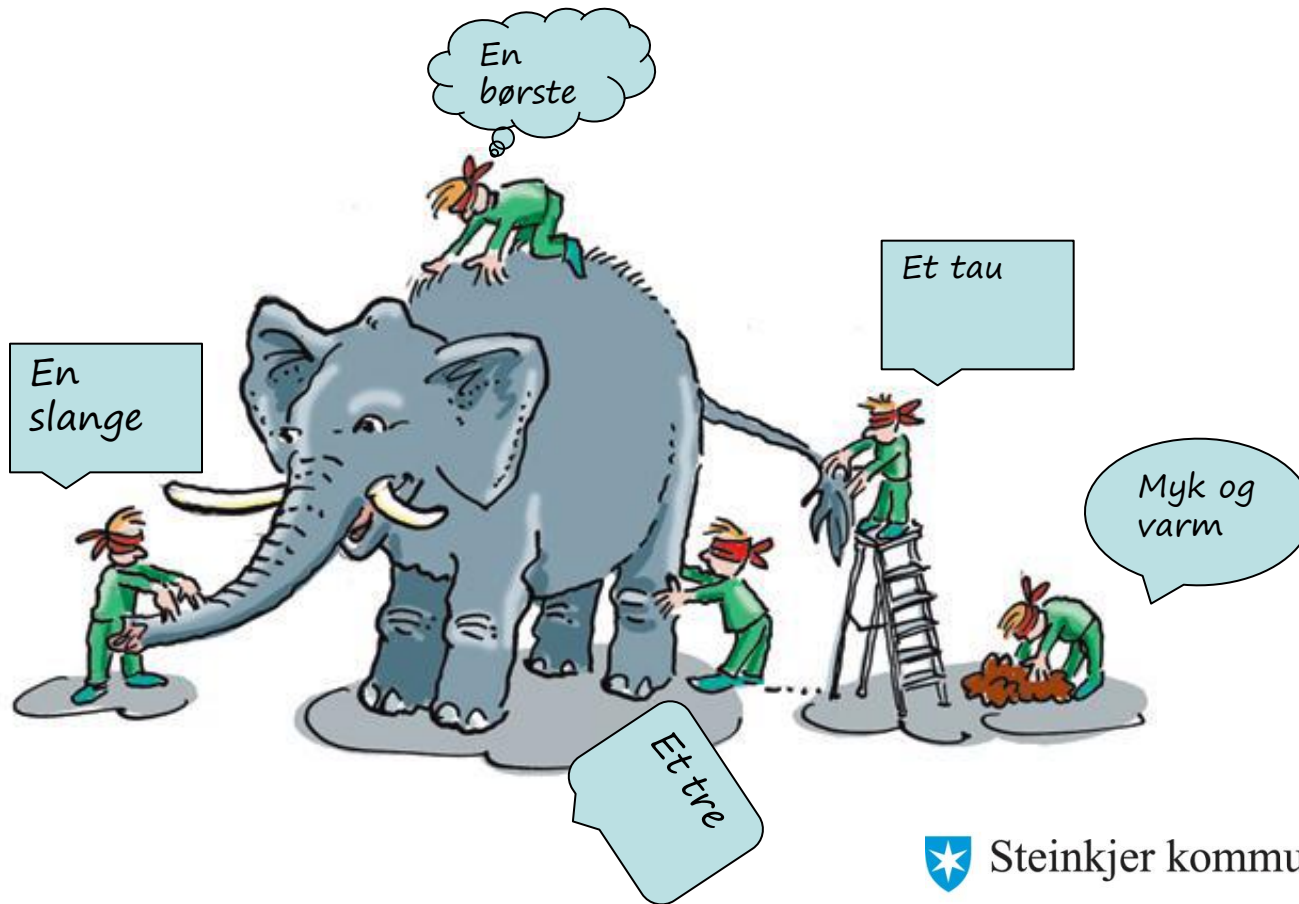
Det er i mellomrommene mellom tjenester, profesjoner, sektorer at de nye løsningene ligger

- 

Hvem har mellomromskompetanse?



# Prosesser kan forstås på ulike måter avhengig av ståsted.....



# Reflekter med personen ved siden av deg

- Hva er god samhandling?
- Mellomromskompetanse, hva menes med det?
- Hvordan utnytter vi handlingsrommet mellom tjenestene våre?

Gi eksempler.

# *Hvordan organisere seg godt som koordinator?*



STEINKJER

*åpen, lys og glad*



Steinkjer kommune



STEINKJER  
*åpen, lys og glad*

# Verktøy for koordinator



Verktøy for koordinator på individnivå.

- Bruk av e- post som kommunikasjonsmiddel, hvordan?
- Jevnlige møter med bruker
- Individuell plan
- Kunnskap om god møteledelse
- Oversikt over oppgaver
- Møteplaner
- Aktivitetsplaner for en lengre periode
- Nettverksmøter
- Samarbeidsmøter
- Ansvarsgruppemøter
- Veiledning
- Egen kompetanse og erfaring
- Ethiske retningslinjer

Verktøy for koordinator på systemnivå

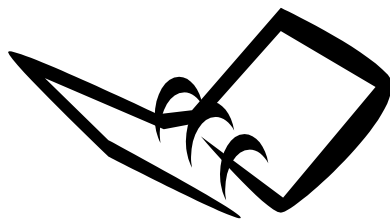
- Lovverk
- Koordinerende enhet
- Prosedyrer
- Maler ulike skjema tilhørende lovverk, for eksempel "samtykkeerklæring" m.fl
- Tverrfaglig samarbeid
- Oversikt over hvor vi finner opplysninger på EQS

# Journalhåndtering og taushetsplikt

Lag en egen arbeidsperm eller mappe som gir deg helhetlig oversikt over oppgavene du holder på med.

Oversikt over:

- Møteplan/aktivitetsplan for neste halvår (Skrives sammen med bruker).
- Tlf nr og oversikter over samarbeidspartnere
- Maler for møteinnkalling, samtykkeerklæring oa.
- Huskeliste for neste gjøremål for denne brukeren
- Ha aktuelle lovverk/prosedyrer tilgjengelig i mappen.
- Hvilke rettigheter, hva har jeg krav på.
- Brosjyre jeg fyller 18 år , hva nå? Er under utarbeidelse



# Hva gjør jeg mellom møtene som koordinator?

- Har oversikt over oppgaver
- Kontakt når det er behov for en avklaring
- Sender en påminnelse til samarbeidspartnere
- Innkaller til møter når bruker har behov for det
- Innkaller til møter når jeg har behov i forhold til å utøve mine oppgaver



# Oppsummering

Hva arbeides med hjemme til neste gang?

Lese Prosedyre Koordinator

# Takk for i dag!