

Stöðuskýrsla til félags- og vinnumarkaðsráðuneytis

**HEILDRÆN ÞJÓNUSTA VIÐ FATLAÐ FÓLK:
EINSTAKLINGSBUNDNAR
ÞJÓNUSTUÁÆTLANIR OG HLUTVERK
MÁLASTJÓRA**

15. MARS 2022

Inngangur

Samstarfsverkefnið Heildræn þjónusta við fatlað fólk. Einstaklingsbundnar þjónustuáætlanir og hlutverk málstjóra er unnið með styrk úr framkvæmdaráætlun málefna fatlaðs fólks og tengist markmiðum F1 og F2.

Markmið verkefnisins er að þróa starfshætti við gerð, framkvæmd og eftirfylgni einstaklingsbundinna þjónustuáætlana.

Verkefnið er samstarfsverkefni Fjölskylduþjónustu Hafnarfjarðarbæjar, Velferðar- og mannréttindasviðs Akraneskaupstaðar, Velferðarsviðs Reykjavíkurborgar, Fjölskyldusviðs Akureyrarbæjar og Sambands íslenskra sveitarfélaga. Í stýrihópi eru:

- Karólína Gunnarsdóttir, þjónustustjóri Velferðarsviðs Akureyrarbæjar,
- Svala Hreinsdóttir, sviðsstjóri Velferðar- og mannréttindasviðs Akraneskaupstaðar,
- Katrín Þórdís Jacobsen deildarstjóri skrifstofu ráðgjafarþjónustu á Velferðarsviði Reykjavíkurborgar,
- Hrönn Hilmarsdóttir deildarstjóri Fjölskylduþjónustu Hafnarfjarðarbæjar,
- María Ingibjörg Kristjánsdóttir félagsþjónustufulltrúi Sambands íslenskra sveitarfélaga.

Stýrihópurinn fékk Maríu Rúnarsdóttur, sjálfstætt starfandi félagsráðgjafa, til að vinna með hópnum í nóvember 2019.

Í þessari stöðuskýrslu er gerð grein fyrir framgangi verkefnisins og næstu skrefum með hliðsjón af þeim markmiðum og aðgerðum sem settar voru fram í umsókn. Vísað er til markmiða og aðgerða í skýrslu þessari með hliðsjón af númeraröðun í umsókn til Félagsmálaráðuneytis. Tímaáætlun og uppfærða kostnaðaráætlun er einnig meðfylgjandi.

4.1. Móta vinnuferli við gerð, framkvæmd og eftirfylgni einstaklingsbundinnar þjónustuáætlunar.

4.1.1. Safna saman upplýsingum/gögnum um gerð, framkvæmd og eftirfylgni einstaklingsbundinnar þjónustuáætlunar hjá samstarfsaðilum.

Stýrihópur safnaði saman öllum gögnum frá sveitarfélögunum sem taka þátt í verkefninu til að hafa til hliðsjónar við vinnslu verkefnisins haustið 2019.

4.1.2. Vinna gátlista yfir öll þau verkefni sem þarf að hafa í huga í hverju máli fyrir sig til að tryggja að verið sé að uppfylla öll þau ákvæði sem koma fram í lögum og reglum sem eiga við.

Ákveðið var að ráða Maríu Rúnarsdóttur sjálfstætt starfandi félagsráðgjafa til að vinna með hópnum í nóvember 2019. Fyrsta verkefni hennar var að vinna gátlista yfir öll verkefni sem þarf að hafa í huga í hverju máli fyrir sig út frá ákvæðum laga og reglugerða.

4.1.3. Leitað verður eftir samstarfi við sveitarfélög á Norðurlöndum um miðlun þekkingar á gerð, framkvæmd og eftirfylgni einstaklingsbundinnar þjónustuáætlana.

Til stóð að leita eftir samstarfi sveitarfélaga á Norðurlöndum á vormisseri árið 2020 en tilkoma heimsfaraldurs Covid-19 setti strik í reikninginn. Þess í stað kynntu fulltrúar sér það efni sem finna má á heimasíðum sveitarfélaga í Noregi og Svíþjóð.

4.1.4. Gerð handbókar um gerð, framkvæmd og eftirfylgni einstaklingsbundinnar þjónustuáætlana.

Vinna við handbók hófst strax vorið 2020 og hefur stýrihópur unnið handbók með ítarlegum upplýsingum um vinnu við gerð einstaklingsbundinnar þjónustuáætlunar, gátlistum og eyðublöðum sem hægt er að nota í ferlinu.

Handbókin skiptist í sjö kafla auk fylgiskjala. Áður en fjallað er um gerð einstaklingsbundinnar þjónustuáætlunar er umfjöllun um helstu áherslur laga um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir, s.s. einstaklingsmiðaða þjónustu, samráð við notendur og frumkvæðisskyldu sveitarfélaga. Í handbókinni eru ábendingar til sveitarfélaga um verklag sem þarf að þróa við innleiðinguna og er sérstakur kafli þar sem ábendingunum er safnað saman. Þar má jafnframt finna tillögu að innleiðingaráætlun sem sveitarfélög geta stuðst við þegar verklag við gerð einstaklingsbundinna þjónustuáætlana er innleitt. Í þriðja kafla er yfirlit yfir lög og reglugerðir og helstu hugtök skilgreind. Þá er sérstakur kafli um mat á stuðningsþörf þar sem farið er yfir ferlið. Í fylgiskjöllum er að finna gátlista fyrir mat á stuðningsþörf og eyðublöð fyrir vinnu við gerð einstaklingsbundinnar þjónustuáætlunar, gátlista fyrir samráð við notanda og verkfæri sem kallast fundarhringur sem er ætlað að styðja þátttöku fatlaðs fólks í þverfaglegu þjónustuteymi.

Fyrstu drög að handbókinni voru tilbúin í mars 2021 og hefur hún síðan verið uppfærð eftir ábendingar sem hafa borist eftir samráð við starfsfólk sveitarfélaganna.

Handbókin er vinnutæki fyrir starfsfólk sveitarfélaga við gerð framkvæmd og eftirfylgni einstaklingsbundinnar þjónustuáætlunar. Í henni er að finna upplýsingar um ferlið, helstu lög og reglugerðir sem þarf að hafa til hliðsjónar, umfjöllun um notendasamráð, leiðbeiningar við markmiðasetningu auk eyðublaða og gátlista.

4.2. Aðlaga rafrænt samskiptaform við gerð, framkvæmd og eftirfylgni einstaklingsbundin þjónustuáætlun og matstæki/málavog á verkefni.

4.2.1. Leitað verður eftir rafrænu samskiptaformi sem hentar eða hægt er að aðlaga nýju vinnulagi við gerð, framkvæmd og eftirfylgni með einstaklingsbundnum þjónustuáætlunum.

Stýrihópurinn hefur skoðað leiðir til upplýsingamiðlunar í vinnu í þverfaglegu þjónustuteymi þar sem markmiðið er að tryggja gott upplýsingaflæði á milli allra þátttakenda í teyminu. Hópurinn telur mikilvægt að allir fulltrúar í þverfaglegu þjónustuteymi geti nálgast þjónustuáætlun og markmiðin sem þar eru sett fram, hægt sé að merkja við hvort búið sé að setja af stað þjónustu eða ná markmiðum og hægt sé að setja inn skilaboð.

Hópurinn hefur skoðað Huginn Care sem er notað á heimilum fyrir fatlað fólk í Hafnarfirði fyrir samskipti á milli starfsmanna og dagbóarskráning fyrir íbúa. Hópurinn skoðaði einnig Memaxi en þar er hægt að tilgreina fyrir hvern samskiptin eru.

Ekkert þeirra kerfa sem er nú í notkun sveitarfélaganna hentar fullkomlega þegar unnið er í þverfaglegu þjónustuteymi. Þá er misjafnt hvaða kerfi sveitarfélögin nota í sínu starfi. Það er mjög ör þróun í stafrænni þjónustu og ljóst að þörf fyrir kerfi sem hægt er að nota í samþættri þjónustu eykst enn frekar við innleiðingu farsældarfrumvarps, samþættingu þjónustu í þágu barna. Það stendur til að Barna- og fjölskyldustofa hafi grunn sem á að vera málaskrá og mælaborð. Grunnurinn er ekki tilbúinn. Þá þekkir hópurinn ekki hvert stefnan er með þróun stafræns Íslands, www.island.is, og hvort þar verði tækifæri til að þróa vettvang sem nýta má í vinnu í þverfaglegu þjónustuteymi.

Niðurstaða hópsins er að beina því til sveitarfélaga að skoða hvernig hægt sé að nota þau verkfæri sem þau hafa þegar í notkun eins og málaskrá, memaxi eða Huginn Care. Reynslan sýnir að það er mikilvægt fyrir starfsmenn að hægt sé að skrá eyðublað fyrir stuðningsáætlun í málaskrá þannig að það sé aðgengilegt. Það eykur til muna skilvirk vinnubrögð.

4.2.2. Leitað verður eftir eða drög að þróun málavog fyrir vinnu málastjóra í félagsþjónustu. Málavogin mælir vinnuálag málastjóra þannig að hægt sé að áætla fjölda stöðugilda málastjóra hjá félagsþjónustu.

Stýrihópur setti fram þessa aðgerð þar sem mikilvægt er fyrir sveitarfélögin að hafa viðmið um hvað hver málastjóri getur verið með mörg mál svo hægt sé að áætla fjölda stöðugilda í sveitarfélögunum. Hefur mikilvægi þessa aukist enn með tilkomu farsældarlaganna í þágu barna. Haraldur Líndal Haraldsson hefur bent á mikilvægi þess að skilgreina fjölda mála sem hver málastjóri gæti að hámarki haft í málefnum barna og fjölskyldna. Í Danmörku og Svíþjóð hefur þessi hugmyndafræði verið innleidd, það er að skoða fjölda mála og/eða mæla álag í starfi.

Í maí 2020 var skrifað undir kjarasamninga milli Félagsráðgjafafélags Íslands og Sambands íslenskra sveitarfélaga þar sem ákveðið var að skipa vinnuhóp sem hefur m.a. það hlutverk að þróa viðmiðunarmörk fyrir umfang í störfum félagsráðgjafa. Vinnuhópurinn hefur verið skipaður en niðurstöður liggja ekki fyrir. Áður hefur málavog frá Svíþjóð verið innleidd í barnaverndarstarfi. Þá hefur Félagsráðgjafafélags Íslands unnið með Reykjavíkurborg að því að þróa slíka málavog.

Stýrihópur bindur miklar vonir við vinnu ofangreinds vinnuhóps í þessu mikilvæga máli að þróa málavog svo hægt sé að áætla fjölda stöðugilda málastjóra í félagsþjónustu.

4.3. Þróa/útbúa fræðsluefni fyrir starfsfólk/málastjóra við gerð, framkvæmd og eftirfylgni einstaklingsbundinnar þjónustuáætlana út frá nýju vinnuferli

4.3.1. Samstarf við Menntavísinda Háskóla Íslands um að þróa fræðsluefni fyrir starfsfólk við gerð, framkvæmd og eftirfylgni einstaklingsbundinnar þjónustuáætlunar og þjónustu þar sem einstaklingurinn sjálfur er virkur þátttakandi. Aðferðirnar MAPS (Making Action Plans) og PATH (Planning alternative tomorrows with hope) verða kynntar fyrir starfsfólki og þeim veitt grunnþjálfun í notkun þeirra.

4.3.2. Samstarf við aðra aðila innan háskólasamfélagsins, ráðuneyta, stofnana og sveitarfélaga innanlands sem og erlendis eftir framvindu verkefnisins og það sem við á hverju sinni.

4.3.3. Leitað verður eftir samstarfi við sveitarfélög á Norðurlöndum um miðlun þekkingar á fræðsluefni og leiðbeiningum við gerð, framkvæmd og eftirfylgni einstaklingsbundinnar þjónustuáætlana og málastjóra hlutverk.

Víðtækt samráð hefur verið við vinnslu verkefnisins. Samráð var við Greiningar- og ráðgjafastöð ríkisins, landshlutateymi Suðurlands og Menntavísindasvið.

Samráð hefur verið við starfsfólk sveitarfélaganna sem taka þátt í verkefninu. Vinnufundur var haldinn með þeim á TEAMS þegar fyrstu drög handbókarinnar lágu fyrir í mars 2021 þar sem verkefnið og handbókin var kynnt. Þátttakendur rýndu handbókina í hópum og skiluðu ábendingum til stýrihóps. Handbók var í framhaldinu uppfærð með hliðsjón af ábendingum frá vinnufundi. Einnig var samráð við fulltrúa sveitarfélaga í þjónustu við fatlað fólk á höfuðborgarsvæðinu sem sendu inn ábendingar og athugasemdir.

Verkefnið og handbókin var kynnt hagsmunasamtökum á fundi þann 26. apríl 2021 auk þess sem Þroskahjálp vinnur að gerð auðlesinnar útgáfu af fundarhringjunum og aðrar auðlesnar upplýsingar um verkefnið.

Farsældarfrumvarpið, samþætting þjónustu í þágu barna hefur verið mikið í umræðunni. Í lögunum er talað um stuðningsáætlun, málstjóra og tengiliði. Hefur borið á því að þetta flækist fyrir starfsfólki sveitarfélaganna og hefur stýrihópurinn lagt til við starfshóp um endurskoðun laga um þjónustu við fatlað fólk að hugtakið stuðningsáætlun verði einnig notað í þjónustu við fatlað fólk.

Fundarhringir

Einnig hefur verið samráð við Karin Lindström hjá Uppdrag Psykisk Hälsa sem hefur þróað fræðsluefni um vinnu við gerð stuðningsáætlana í þjónustu við fatlað fólk og fleiri hópa í Svíþjóð. Þar má finna svokallaðan fundarhring sem er ætlað að styðja við skilvirkni og tryggja þátttöku allra í þverfaglegu þjónustuteymi. Mismunandi hringir eru fyrir ólíka þátttakendur. Samráð var haft við hjá Uppdrag Psykisk Hälsa sem gaf hópnum leyfi til að þýða og staðfæra hringina.

Fundarhringirnir eru sex talsins, fyrir fullorðinn fatlaðan einstakling, fyrir forsjáraðila, fyrir ungling, fyrir aðstandendur eða aðra eins og persónulega talsmenn, fyrir fundarstjóra og loks fyrir starfsfólk.

Í samráði við Þroskahjálp var ákveðið að gera auðlesinn fundarhring fyrir fullorðinn einstakling og fyrir forsjáraðila. Stýrihópur hefur ákveðið að verja fjármagni í prentun hringjanna og er gert ráð fyrir að þeir verði tilbúnir í apríl og hefur stýrihópur ákveðið að prenta 150 stykki og plasta.

Kynning og innleiðing

Lagt var upp með í umsókn verkefnisins að halda málþing um gerð stuðningsáætlana, málstjórahlutverkið og aðferðir til að stuðla að virku notendasamráði. Málþing hefur ekki verið haldið vegna samkomutakmarkana en er fyrirhugað að halda málþing sem verður opið öllum haustið 2022.

Stýrihópur telur mikilvægt að innleiða verklagið í sveitarfélögunum sem taka þátt í verkefninu. Ákveðið hefur verið að stofna hópa starfsmanna í sveitarfélögunum fjórum sem fá handleiðslu við innleiðingu verklags við gerð stuðningsáætlana. Hóparnir verða skipaðir forstöðumönnum í búsetuþjónustu sem

og ráðgjöfum í þjónustu við fatlað fólk.

Haldinn verður vinnufundur með starfsmönnum sveitarfélaganna þar sem verkefnið og verkfærin eru kynnt. Í framhaldinu fái starfsmannahópar handleiðslu á vinnu með verkferlana og verkfærin sem hafa verið þróuð í verkefninu. Áætlað er að fyrsta vinnustofan verði haldin í apríl og handleiðsla hópanna hefjist í kjölfar hennar. Þá er gert ráð fyrir að stofnað verði samráðsteymi með fulltrúum sveitarfélaganna sem geti miðlað þekkingu og reynslu sín á milli. Í innleiðingarferlinu fái starfsmenn jafnframt fræðslu um aðferðir til að efla virkt samráð við notendur við gerð stuðningsáætlana.

Fræðsluefni

Í umsókn verkefnisins var áhersla á að þróa fræðsluefni fyrir starfsfólk í málástjórahlutverki og gerð, framkvæmd og eftirfylgni einstaklingsbundinnar þjónustuáætlana fyrir fatlað fólk. Einnig var markmiðið að þróa fræðsluefni fyrir starfsfólk sem starfar í sérhæfðri ráðgjöf í félagsþjónustu og í barnavernd við gerð, framkvæmd og eftirfylgni einstaklingsbundinnar þjónustuáætlana.

Handbókin sem fjallað hefur verið um er undirstaða fræðsluefnisins og nýtist hún vel til þess að samræma og efla vinnubrögð við gerð stuðningsáætlunar. Mikilvægt er að efni handbókarinnar og verkfæri sem henni fylgja sé aðgengilegt starfsfólki og fötluðu fólk um allt land til þess að samræma og efla vinnubrögð við gerð stuðningsáætlana

Stýrihópur hefur skoðað rafrænt fræðsluefni í Noregi og Svíþjóð sem er opið öllum¹. Hópurinn hefur skoðað hvernig hægt er að miðla námskeiðum til starfsmanna og notenda á Íslandi. Ekki hafa öll sveitarfélög sett sér stefnu í rafrænni fræðslu og líklegt er að mikil þróun verði á næstunni á þessum vettvangi. Fundað var með fulltrúum félagsmálaráðuneytis um fræðslugátt FRN (Teachable) og Reykjavíkurborg sem er að innleiða stafrænt fræðslukerfi. Þá styðst Samband íslenskra sveitarfélaga við Canvas kerfið og Samtök sveitarfélaga eru í samstarfi við símenntunarmiðstöð Vesturlands sem er með kerfi til að halda utan um fræðslu á netinu.

Stýrihópur hefur lagt til að efni úr verkefninu verði vistað á heimasíðu félags- og vinnumarkaðsráðuneytis þar sem það er aðgengilegt starfsfólki sveitarfélaganna og fötluðu fólk og öðrum sem það getur gagnast. Umræða kom upp um hvort efnið ætti frekar heima hjá GEF eða Barna- og fjölskyldustofu. Einnig hefur verið bent á heimasíðu Sambandsins. Að mati stýrihópsins er eðlilegt að verkefnið verði vistað hjá FRN þar sem um leiðbeiningar til starfsmanna og notenda er að ræða sem byggja á lagaákvæðum.

Þegar þessi stöðuskýrsla er skrifuð hefur stýrihópur fengið jákvæðar undirtektir við að vista efni handbókarinnar og verkfærin sem henni fylgja á heimasíðu félags- og vinnumarkaðsráðuneytis auk aðgangs að fræðslugátt fyrir annað fræðsluefni.

Stýrihópur telur mikilvægt að gerð verði fræðslumyndbönd sem geti verið aðgengileg bæði starfsfólki, notendum og aðstandendum þeirra. Fræðsluefnið verður kortlagt með starfsfólki sveitarfélaganna í handleiðsluferlinu og verða fræðslumyndbönd unnin haustið 2022.

¹ Sjá nánar á <https://www.uppdragpsykiskhalsa.se/sip/> og á <https://min.helsekompetanse.no/course/view.php?id=218>

Tímaáætlun

Innleiðing í sveitarfélögunum mars til október 2022.

Rafrænt fræðsluefni júní til nóvember 2022.

Málþing opið öllum nóvember 2022.

Lokaskýrsla desember 2022.

Uppfærð kostnaðaráætlun

Verkefnisstjóri	6,000,000
Fundarhringir	2,000,000
Innleiðing og kynning	3,500,000
Fræðsluefni	7,500,000
Umsýsla	1,000,000
Samtals	20,000,000