

**Evalueringsrapport**

# **Undersøgelse af uvisiterede midlertidige indsatser**

**Sekretariat for Nordjysk Socialaftale**

# Undersøgelse af uvisiterede midlertidige indsatser

**Sekretariat for Nordjysk Socialaftale**

Forfattere	Evalueringskonsulenter ved UCN act2learn Evaluering & Metode
Udgivet af	UCN act2learn
Udgivelsesår	2022

## Indhold

<b>1.</b>	<b>Sammenfatning .....</b>	<b>5</b>
1.1	Hvad virker godt, og hvorfor? .....	5
1.2	Hvilken målgruppe er indsatsen særlig virksom overfor? .....	6
1.3	Hvilke udfordringer opleves, og hvorfor? .....	6
<b>2.</b>	<b>Undersøgelhedsdesign .....</b>	<b>7</b>
2.1	Metodiske overvejelser .....	7
2.2	Datamateriale .....	8
<b>3.</b>	<b>Resultater .....</b>	<b>8</b>
3.1	FREMDRIFT .....	9
3.1.1	Hvad virker godt ved indsatsen, og hvorfor? .....	10
3.1.2	Hvilken målgruppe er indsatsen særlig virksom for, og hvorfor? .....	13
3.1.3	Hvilke udfordringer opleves, og hvad vil kunne gøres anderledes? ..	14
3.1.4	Opsamlende vedrørende Fremdrift .....	15
3.2	Den Gode Modtagelse .....	16
3.2.1	Hvad virker godt ved indsatsen, og hvorfor? .....	16
3.2.2	Hvilken målgruppe er indsatsen særlig virksom for, og hvorfor? .....	19
3.2.3	Hvilke udfordringer opleves, og hvad vil kunne gøres anderledes? ..	19
3.2.4	Opsamlende vedrørende Den Gode Modtagelse .....	21
3.3	Det Sociale Pitstop .....	21
3.3.1	Hvad virker godt ved indsatsen, og hvorfor? .....	22
3.3.2	Hvilken målgruppe er indsatsen særlig virksom for, og hvorfor? .....	23
3.3.3	Hvilke udfordringer opleves, og hvad vil kunne gøres anderledes? ..	24
3.3.4	Opsamlende vedrørende Det Sociale Pitstop .....	25
3.4	Daghuset og Drivhuset .....	26
3.4.2	Hvad virker godt ved indsatsen, og hvorfor? .....	26
3.4.3	Hvilken målgruppe er indsatsen særlig virksom for, og hvorfor? .....	27
3.4.4	Hvilke udfordringer opleves, og hvad vil kunne gøres anderledes? ..	28
3.4.5	Opsamlende vedrørende Daghuset og Drivhuset .....	30

3.5	Konsekvenser af Covid19.....	31
3.6	Lederperspektiv .....	32
3.6.1	Ledelse af en kulturproces – det særlige ”§ 82 mindset” .....	32
3.6.2	Stor diversitet i organiseringen af arbejdet med § 82.....	34
3.6.3	Behov for at kunne forlænge borgeres forløb .....	35
3.6.4	Erfaringer fra arbejdet med § 82 kan overføres og skabe værdi i andre områder .....	35
3.6.5	Opsamlende vedrørende lederperspektivet .....	35
<b>4.</b>	<b>Bilag .....</b>	<b>37</b>
4.1	Aalborg Kommune .....	37
4.2	Hjørring Kommune.....	41
4.3	Thisted Kommune.....	45
4.4	Frederikshavn Kommune.....	48

## 1. Sammenfatning

Denne rapport bygger på i alt 9 fokusgruppinterviews med ledere, medarbejdere og borgere fra fire uvisiterede midlertidige indsatser i Nordjylland, der har været i gang med indsatser efter Servicelovens § 82a, b og c i en kortere eller længere periode. Med baggrund i udmøntningen af fokusområde 1 i Nordjysk Socialaftale har ønsket været at få indsigt i hvad der for de fire indsatser virker godt og hvorfor, hvilken målgruppe den enkelte indsats er særlig virksom for og hvilke udfordringer der opleves ift. indsatserne. Hensigten er videndeling på tværs af indsatser i de nordjyske kommuner.

### 1.1 Hvad virker godt, og hvorfor?

På tværs af de fire indsatser har der i datamaterialet vist sig nogle tendenser, der til trods for indsatsernes forskellige karakter og fysiske placering går igen.

På det overordnede lederperspektiv er der klar enighed om, at arbejdet med § 82 rummer nogle muligheder og har nogle gevinster, der både går på tværs af de fire indsatser, som er involveret i denne undersøgelse, men som også kunne forestilles at gøre en positiv forskel inden for andre områder såsom ældreområdet, herunder hjemmepleje og aktivitetscentre, samt ift. styrkelse af den koordinerede indsats på børne- og ungeområdet.

Det, der ifølge både ledere og medarbejdere ser ud til at kendetegne arbejdet med § 82, er et særligt mindset og en særlig kultur – en mulighed for at tænke ud af boksen. Netop det faktum, at indsatsen er midlertidig, kræver et særligt mindset i arbejdet og er en kulturændring, der tager tid og kræver kontinuerligt ledelsesmæssigt fokus og tilslutning hele vejen rundt i systemet for at lykkes. I den midlertidige indsats ligger fokus på borgernes ressourcer og ønsker ift. at skabe en positiv forandring i eget liv. Dette kræver, at borgerne involveres og inddrages på en anden måde, end det der måske typisk kendetegner det øvrige arbejde inden for forvaltningerne. Som lederne fortæller, kan den måde de arbejder på i § 82 indsatserne nogle steder udfordre det eksisterende forvaltningsarbejde, hvor den personlige relation i højere grad dyrkes og hvor der er præcedens for at kunne arbejde med borgerne i et meget længere tidsperspektiv. Men netop det, at indsatsen er kort, fokuseret og let tilgængelig betyder, at mange borgere med denne indsats kan "vendes i døren", som medarbejderne udtrykker det, og gennem denne hjælp få borgerne godt på vej, inden de udfordringer de oplever vokser sig større. Dette er helt tydeligt en af årsagerne til at netop disse indsatser virker godt – også ifølge borgerne selv.

I tillæg hertil taler både borgere, medarbejdere og ledere alle om gode erfaringer med skabelsen af en rolig, åben og varm stemning, hvor borgerne føler sig set og mødt, der hvor de er. Fokus er på det hele menneske, og det gør en positiv forskel for borgerne. En faktor, der ligeledes spiller en positiv rolle, er de fysiske rammer. Her har nogle indsatser meget positive erfaringer med at skabe en hjemlig og varm atmosfære gennem indretningen, hvor andre netop efterspørger muligheden for at kunne gøre mere ved denne del.

Det er lidt forskelligt om indsatserne arbejder med individuelle forløb, gruppeforløb eller begge dele. Borgerne udtrykker tilfredshed med såvel de individuelle som gruppebaserede forløb. Det gruppebaserede forløb har den ekstra positive virkning, at fællesskabet

og sammenholdet kommer i centrum, hvilket er medvirkende til at øge borgernes mestringsevner.

Det lader til at være en virksom mekanisme ift. indsatserne, at udførende medarbejdere under § 82 er med i visiteringen. Dette letter arbejdsgangene og giver øget indsigt og forståelse ift. § 82 indsatsernes muligheder. Det er dog forskelligt, hvordan de enkelte kommuner og indsatser håndterer visitationskompetence, samarbejde mellem udfører og myndighed samt organisatoriske snitflader.

## **1.2 Hvilken målgruppe er indsatsen særlig virksom overfor?**

Der kan ikke siges noget generelt om hvilke målgrupper indsatserne især er virksomme overfor, men gennemgående er det, at de midlertidige indsatser virker særligt godt ift. borgere, som modtager en tidlig indsats og ikke har været længe i systemet, idet borgernes motivation for udvikling opleves størst ved denne gruppe.

## **1.3 Hvilke udfordringer opleves, og hvorfor?**

Nogle af de udfordringer der opleves, ligger i forlængelse af de positive aspekter nævnt ovenfor - eksempelvis motivationen til at træde ind ad døren. Dette kan i sig selv være en stor udfordring for nogle borgere, der måske er vant til bostøtte.

I forhold til tilgængeligheden tilbyder nogle indsatser borgere at kunne komme ind fra gaden, og har rigtig gode erfaringer med det, hvor andre efterspørger netop den mulighed. Den åbne dør opleves dog ved nogle af indsatserne som udfordrende, fordi det betyder, at borgerne ikke kan være sikre på at møde den samme medarbejder hver gang de kommer, idet der ikke er faste kontaktpersoner. Andre indsatser har organiseret sig med faste kontaktpersoner, men hvor der så skal en visitation til.

Kulturændringen blev nævnt som et positivt og virksomt element, men er også noget der kræver tid og kan udfordre både borgere, medarbejdere og ledelse. Borgere fordi de er vant til eller forventer at kunne modtage en mere længerevarende indsats og måske tilmed frygter at miste deres bostøtte, hvis de også tager imod den midlertidige indsats. Medarbejderne fordi det kan være udfordrende at give slip på en borger, der ikke kan tilbydes et andet forløb. Og ledelsen fordi det kræver et vedvarende fokus og mod på at gå forrest, for at lykkes med kulturændringen.

I forlængelse heraf kan det midlertidige element opleves som udfordrende i de tilfælde, hvor der opstår et hul, hvor borgeren bliver overladt til sig selv på trods af fortsat behov for støtte efter det halve års forløb. I denne sammenhæng udtrykker lederne ønske om, at der bliver set på lovgivningen ift. mulighed for forlængelse af forløb inden for § 82 i særlige tilfælde, hvor seks måneder er lige lidt nok for borgerne. På interviewtidspunktet har indsatserne forskellige forudsætninger/praksisser ift. at kunne have borgere tilknyttet § 82 i en længere periode end et halvt år ved at gå fra en 82a til en 82b - at tilbyde gruppeforløb efter individuelle forløb.

I forhold til det tværgående samarbejde med eksempelvis jobcenter, der hvor de har den visiterende rolle, oplever nogle steder også lidt udfordringer. Medarbejderperspektivet er,

at sagsbehandlere og jobcentermedarbejdere med fordel kunne blive klædt bedre på ift. viden om hvad § 82 indsatserne kan tilbyde, så der kunne visiteres flere til denne indsats. Endelig nævnes en udfordring ift. at finde en balance i hvor meget dokumentation, der er nødvendig/efterspørges af andre instanser sat over for tiden, der skal bruges på det.

## 2. Undersøgelhedsdesign

Ønsket om undersøgelsen har baggrund i udmøntningen af fokusområde 1 i Nordjysk Socialaftale. Undersøgelsen har som genstandsfelt at indsamle viden om fire udvalgte uvisiterede og midlertidige indsatser efter Servicelovens § 82a, b og c i de nordjyske kommuner.

Målgruppen for undersøgelsen er såvel brugere som medarbejdere og ledelse fra de fire udvalgte indsatser. De fire indsatser er udvalgt med udgangspunkt i følgende kriterier:

- Projektet har været i gang så længe, at der er grundlag for indsamling af relevant viden.
- Det vurderes, at indsatsen har haft en positiv indvirkning på de brugere, den er målrettet.
- Der er tale om indsatser, der er af forskellig karakter i form og indhold, samt målrettet forskellige borgere og tidspunkter i borgeres eventuelle forløb.

### 2.1 Metodiske overvejelser

Med henblik på at imødekomme ønsket om en dybdegående og nuanceret viden, er der blevet gjort brug af fokusgruppeinterview som metode, da dette giver mulighed for at få uddybende perspektiver på anvendelsen af og erfaringerne med de pågældende indsatser.

Interviewdata har desuden typisk en højere intern validitet sammenlignet med spørgeskemabesvarelser: Der indhentes mange flere detaljer om det undersøgte emne, idet interviewer hele tiden kan justere samtalen og forfølge vigtige nye indsigter<sup>1</sup>.

Alle interviews er gennemført som fokusgruppeinterviews. Fordelen ved det kvalitative fokusgruppeinterview er, at erfaringer bliver delt og viden bliver skabt i samspillet mellem interviewets parter (Kvale og Brinkmann 2014). For at bidrage til denne dynamik og udveksling af viden, både blandt de interviewede indbyrdes og mellem de interviewede og interviewer, er der tale om semistrukturerede interviews. Det vil sige, at interviewene dels har fulgt en række temaer vedrørende hvad der virker godt ved indsatsen og hvorfor, hvilke målgrupper den er særlig virksom for og hvorfor samt hvilke udfordringer opleves, og i den henseende hvad der eventuelt kunne gøres anderledes.

---

<sup>1</sup> <https://metodeguiden.au.dk/ekstern-validitet/>

## 2.2 Datamateriale

Med udgangspunkt i målgruppen, er der gennemført 9 fokusgruppeinterviews fordelt på følgende vis:

*Indsats 1:* Den gode modtagelse, Hjørring. Et fokusgruppeinterview med medarbejdere, samt et fokusgruppeinterview med borgere. Begge af 1 times varighed hver og med max fire personer pr. interview.

*Indsats 2:* Fremdrift, Aalborg. Et fokusgruppeinterview med medarbejdere, samt et fokusgruppeinterview med borgere. Begge af 1 times varighed hver og med max fire personer pr. interview.

*Indsats 3:* Det Sociale Pitstop, Frederikshavn. Et fokusgruppeinterview med medarbejdere, samt et fokusgruppeinterview med borgere. Begge af 1 times varighed hver og med max fire personer pr. interview.

*Indsats 4:* Daghuset & Drivhuset, Thisted. Et fokusgruppeinterview med medarbejdere, samt et fokusgruppeinterview med borgere. Begge af 1 times varighed hver og med max fire personer pr. interview.

Desuden er der gennemført et fokusgruppeinterview med ledere fra tre af de fire indsatser.

Indsats	Leder	Medarbejdere	Borgere
Den Gode Modtagelse	-	4	3
Fremdrift	1	4	3
Det Sociale Pitstop	2	4	2
Daghuset & Drivhuset	1	4	3

Slutteligt er der indlagt data i bilagsform fra hver af de fire deltagende kommuner, som behandler hhv.: Antal borgere, der har modtaget en § 82a og 82b; Antal borgere, der har afsluttet et forløb i perioden – opdelt på alder; Forløbenes længde inkl. angivelse af gennemsnitslængde for forløbene; Antal borgere, der har fået en indsats før forløbet og efter forløbet. Hertil har kommunerne på forskellig vis medsendt data, som viser udvikling i visiterede bostøttetimer.

## 3. Resultater

I det følgende bringes resultater fra de gennemførte interviews i forbindelse med denne undersøgelse. Analysen er gennemført med fokus på følgende tematikker for medarbejdere og borgere:

- Hvad virker godt ved indsatsen, og hvorfor?
- Hvilken målgruppe er indsatsen særlig virksom for, og hvorfor?



- Hvilke udfordringer opleves, og hvad vil evt. kunne gøres anderledes?

Analysen har fokus på at udfolde de tendenser, der er i besvarelserne inden for de valgte tematikker, der eksemplificeres med relevante citater undervejs. Analysen er gennemført pr. tilbud og hvert afsnit afsluttes med en opsummering af de centrale tendenser herfra.

Afsluttende præsenteres lederens perspektiv i et fælles afsnit, der tager udgangspunkt i følgende tematikker:

- Etablering af kultur
- Organisatoriske snitflader
- Erfaringer fra etablering og drift

I de følgende afsnit præsenteres således resultater fra Den Gode Modtagelse (Hjørring Kommune), Fremdrift (Aalborg Kommune), Det Sociale Pitstop (Frederikshavn Kommune) samt Daghuset & Drivhuset (Thisted Kommune) i både et medarbejder-, borger- og lederperspektiv.

De fire tilbud, der har deltaget – men også andre lignende tilbud i landet – kan forhåbentlig lære og lade sig inspirere af hinanden ved at læse om hvor disse fire lykkes, og hvor de oplever udfordringer. Det er også forventeligt, at en gennemlæsning af hele rapporten vil gøre medarbejdere og ledere opmærksomme på tavs viden i form af fremhævede styrker og svagheder, som man ved den enkelte indsats ikke har fremhævet i interviewet, men hvor man derimod kan spejle sig i udlægningen hos øvrige tilbud.

### 3.1 FREMDRIFT

Fremdrift er et åbent tilbud, hvor borgere på interviewtidspunktet kan komme ind fra gaden og få støtte, hvis man er førtidspensionist bosiddende i Aalborg Kommune. Efterfølgende er målgruppen udvidet til også at gælde borgere, der har nedsat funktionsevne og sociale problemstillinger. Tilbuddet har åbent alle ugens hverdage og er et tilbud fokuseret på § 82, som har eksisteret i et par år.

Medarbejderne hos Fremdrift er en bred sammensætning af fagligheder, bl.a. pædagog og kandidat i Læring og Forandringsprocesser, ergoterapeut, coach og socialrådgiver. Medarbejderne kan derved favne bredt og bruger meget deres tværfaglighed.

Fremdrift har både udfører- og myndighedsfunktion, hvor der er socialrådgivere ansat, som delvist tager sig af myndighedsarbejde og delvist også det udførende arbejde sammen med borgerne.

Der er forskel på borgernes forløb både før og efter indsatsen ved Fremdrift, men der er trukket data på borgergruppen i et halvt år før undersøgelsens udførelse (1. april- 30. september 2021). I denne periode var der 38 borgere som afsluttede et forløb ved Fremdrift, og heraf har 34 borgere efterfølgende modtaget en visiteret indsats (for yderligere data henvises til bilag 4.1)

### 3.1.1 Hvad virker godt ved indsatsen, og hvorfor?

I det følgende afsnit fremhæves de elementer, som er tydeliggjort gennem datamaterialet, der virker godt ved netop Fremdrift. Centrale tematikker er skabelsen af en afslappet atmosfære, fokus på det individuelle menneske samt tilgængeligheden og den målrettede indsats.

#### 3.1.1.1 Frie rammer og individuelle indsatser

For medarbejderne hos Fremdrift opleves det, at arbejdet under § 82 giver en stor grad af frihed og handlemuligheder, hvor det nærmest forventes, at der tænkes 'ud af boksen'. Eneste ramme for borgernes forløb er, at det skal være afsluttet inden for seks måneder og at der skal arbejdes med en målsætning for borgeren. En medarbejder tilføjer: *"Det der sker inden for den ramme, bestemmer vi selv ud fra gæstens behov."* Medarbejderne fortæller, at man i myndighedsafdelingen har tre værdiorde: *kreativitet, handlekraft og ordentlighed.*

Borgernes fortællinger af hvordan de har gjort brug af Fremdrift bakker op om ovenstående fremlægning. En borger fortæller bl.a., at medarbejderne hos Fremdrift har spillet en stor rolle i forbindelse med styring af privatøkonomi og i forbindelse med flytning og etablering i ny bolig. Borgeren fortæller:

*" (...) det er det de kan her, f.eks. kontakte visitator og undersøge om der er et sted i Aalborg, hvor du kan bo og få et rækkehus med en lille have. De tager over på kryds og tværs (...) tager kontakt til visitator ved ældre- handicapforvaltning (...) trækker i trådene og sørger for, at min lejlighed bliver pakket ned."*

En anden borger fortæller i forbindelse med et individuelt forløb, hvordan hun har fået støtte i hjemmet til at øve praktiske gøremål såsom oprydning, madlavning og indkøb.

#### 3.1.1.2 Etablering af en afslappet atmosfære, hvor borgeren er 'gæst'

Hos Fremdrift er der en vært hver dag, som tager telefonen og åbner døren. Der er tænkt meget over de fysiske rammer, som er designet ud fra rehabiliterende arkitektur og med afsæt i nordisk farvepsykologi, hvor farverne er sammensat med henblik på at skabe ro. Medarbejderne ønsker, at borgerne skal mødes med et trygt miljø, hvor man gerne må gøre tingene anderledes, og hvor der tages udgangspunkt i den enkelte. Det skal være en anden oplevelse, end den borgerne ellers kender fra kommunen.

Borgerne giver udtryk for, at Fremdrift opleves som et tilbud, der ikke har direkte forbindelse til kommunen. Borgerne nævner i den forbindelse, at man hos Fremdrift ved, at *"der ikke bliver sludret til kommunen"*, hvorved de oplever en anden tryghed hos Fremdrift til forskel fra andre erfaringer med det kommunale system.

Borgerne, som kommer hos Fremdrift, omtales konsekvent som 'gæster'. Denne italesættelse skal dels symbolisere en vedkommenhed, hvor borgerne i højere grad bliver mødt som de mennesker, de er. Dertil skal italesættelsen af borgeren som 'gæst' også symbolisere, at forløbet hos Fremdrift er et midlertidigt tilbud. En medarbejder udtaler:

*"Så her er de gæster, og vi er meget opmærksomme på vores måde at møde dem på. En tidsafgrænset indsats og et autentisk miljø og møde."*

Borgerne tillægger også de fysiske rammer og den særlige atmosfære stor værdi. De oplever tilbuddet som alternativt med pæne rammer og som et sted, hvor folk er varme. Borgerne er ikke i tvivl om, at det betyder noget. En borger fortæller:

*"Ved fremdrift bliver jeg slet ikke dømt. Det er et fristed på en eller anden måde. Første gang jeg trådte ind ad døren kunne jeg bare mærke, at det her er helt anderledes. Jeg har aldrig oplevet noget lignende. Det er indrettet lidt som et hjem. Det er ikke kommunale kontorer med små båse, hvor man kan mærke, at dem der arbejder der, de føler sig heller ikke hjemme. Man kan bare mærke, at dem der er her, de er her med en fælles interesse og er på en mission for borgere, der har det svært. De er her, fordi de virkelig gerne vil se, at folk lykkes. Jeg vil gerne vise dem, at jeg lærer det."*

### 3.1.1.3 Tilgængelighed og hurtig målrettet forebyggende indsats

Det vægtes højt, at Fremdrift er let tilgængelig for borgerne, hvor borgeren kan komme ind fra gaden uden aftale og blive mødt af en åben dør og en vært, der tager imod, lytter og hjælper. Det kan være som en tidlig forebyggende indsats ift. psykiske udfordringer, hvor borgeren eksempelvis får hjælp til at håndtere breve, inden det stiger dem over hovedet. Dette er også den oplevelse, som borgerne har.

Ved borgere, som skal i et forløb hos Fremdrift, lægges der vægt på at lytte til og respektere borgerens ønsker og behov med afsæt i de informationer, som borgeren selv vælger at fortælle. En medarbejder uddyber:

*"Vi skal ikke folde ud. Vi skal koncentrere os om det, de kommer med og komme i mål med det. Jeg kunne sagtens tænke om borgeren, at du burde få hjælp til en masse andre ting. Men jeg skal respektere borgerens ønske. Og ikke ud fra mine egne standarder."*

Borgerne bakker i høj grad op om, at medarbejderne hos Fremdrift lytter til og arbejder med deres individuelle behov og ønsker. En borger fortæller om, hvordan forløbet hos Fremdrift er anderledes end tidligere erfaringer med at være i et ressourceforløb mhp. at komme tilbage på arbejdsmarkedet:

*" (...) Og jeg følte især i et tidligere ressourceforløb, at de skulle prøve at finde en praktik til mig (...) der blev jeg presset. Så jeg blev så desperat, at jeg endte med at sige, at jeg gerne ville være blomsterbinder - og jeg har ingen interesse for det. (...) Og så kommer jeg hertil, hvor det med det samme handler om, hvad jeg som privatperson har mest gavn af, og hvad jeg ønsker mig mest selv. Det jeg føler at Fremdrift gør, er at gå ind et sted, hvor jeg aldrig har fået hjælp før. Altså jeg har aldrig nogensinde fået et tilbud om, at nogen kunne lære mig at mestre de her ting (oprydning, madlavning og indkøb), og det har været stort. Altså jeg græd ved de to første hjemmebesøg. Hvis jeg havde kunne få det mens jeg var studerende, hvor jeg også havde depressioner, altså hvis de havde kunne anerkende og spørge ordentligt ind til om jeg fungerede, så kunne det være, at jeg ikke var kommet så langt ud (...)."*

#### 3.1.1.4 Fokus på relationen – handlingsrettet, ikke personlig

Der er et stort fokus blandt medarbejderne på hvordan der skabes læring og udvikling hos borgerne. Her er det et vigtigt led for medarbejderne at skabe en 'alliance' med borgeren, så de sammen kan arbejde med målet og ikke med den indbyrdes relation. En medarbejder tilføjer:

*"Selvfølgelig er det vigtigt, at vi taler mere eller mindre samme sprog og at vi kan sammen. Men det, der er vigtigt, det er hvordan vi samarbejder om det mål du kommer med og de ønsker du har for forandring."*

#### 3.1.1.5 Brug af fast evalueringsredskab sammen med borgeren

Som et relativt nyetableret tilbud, har man hos Fremdrift fokus på at inddrage borgerens stemme i den kontinuerlige udvikling af tilbuddet. Det foregår bl.a. via evalueringsredskabet "Feedback Informed Treatment" (FET). Det er et redskab, hvor hver samtale i borgerens individuelle forløb afsluttes med, at der udfyldes et skema, som svarer på om borgeren har følt sig hørt og forstået, om det gav mening, om der var noget der manglede, og hvad der i så fald kunne være anderledes. Hertil starter alle individuelle samtaler med udfyldelse af et skema, som svarer på hvordan borgerens trivsel har været i den forgangne uge. Trivselsmålingen bliver ført ind i et koordinatsystem, hvorved borger og medarbejder kan følge om trivslen går opad eller nedad fra gang til gang.

Borgerne fortæller også om evalueringsredskabet, og tilslutter at det er et godt redskab, som de er glade for at anvende.

#### 3.1.1.6 Gode erfaringer med at afslutte individuelle forløb

Medarbejderne hos Fremdrift oplever at lykkes med deres indsats både når borgeren er klædt på til at mestre et selvstændigt liv, men også når gæsten visiteres videre til rette længerevarende indsats. En medarbejder uddyber:

*"Vi lykkes, når vi siger farvel til en gæst, som har fået skabt den forandring som de ønskede at skabe. Men jeg synes faktisk også vi lykkes, når vi har fået skabt den afklaring, at § 82 ikke er nok. På et halvt år er man blevet meget klogere og kan sætte hjælpen ind lige præcis der, hvor det giver mening. Hvis vi lykkes her, så er det jo rigtig dejligt, at vi kan sende borgeren videre i livet og klare sig selv. Men er det ikke nok, så kan vi hjælpe dem videre med en mere langvarig rigtig løsning. Gæsten i centrum, hvis det virkelig er det behov gæsten har, så ved de det også."*

Medarbejdernes gode erfaringer med at afslutte individuelle forløb hænger også sammen med, at Fremdrift er et åbent tilbud, hvor borgeren altid vil kunne henvende sig igen ved behov. En medarbejder uddyber:

*"Så kan der måske være nogle småting de kommer ind med senere hen. Vi har f.eks. nogen som er ordblinde, så kommer de måske lige ind med et brev, som de skal have hjælp til at få tydet. Eller hvis de bliver dårlige og skal søge ældrebolig og synes det er svært med alle de her blanketter, så kan de sagtens lige komme ind ad døren. Det er jo derfor vi er et åbent tilbud."*

En anden faktor ift. medarbejdernes gode erfaringer med at afslutte individuelle forløb hænger sammen med borgerens mulighed for at komme i workshopforløb efter de seks måneder i individuelt forløb. Hos Fremdrift er det nemlig muligt for borgeren at gå fra en § 82b til en § 82a. På den måde kan borgeren arbejde videre med sine udfordringer i gruppeforløb, efter at have haft et individuelt forløb i seks måneder. Workshops hos Fremdrift er organiseret på en måde, så borgeren kan komme med på forløb hver 4. uge.

#### 3.1.1.7 Gruppeforløb som skaber fællesskab og netværk

Borgerne, som har deltaget i gruppeforløb, lægger stor vægt på det fællesskab og netværk, de oplever at få gennem Fremdrift. De fortæller, at mange som bliver tildelt en førtidspension, føler sig ensomme, og her oplever de, at Fremdrift *"griber dem"*. Borgerne oplever, at indholdet på deres gruppeforløb fremmer deres fysiske og mentale velbefindende, hvortil mødet og kontakten med ligesindede borgere er en stor gevinst. En borger fortæller bl.a., at medarbejderne ved Fremdrift er gode til at opfordre borgerne til at udveksle telefonnumre, så der kan holdes kontakt også uden for Fremdrift. En anden borger udtrykker, at der er direkte sammenhæng med fællesskabet hun oplever gennem Fremdrift og hendes følelse af at være lykkelig:

*"Altså jeg kan mærke på så kort tid, at der er sket så meget. For første gang i mit liv kan jeg sige, at jeg er lykkelig - altså det er jeg virkelig. Jeg vågner om morgenen og tænker tak for endnu en dag. Og det er på grund af Fremdrift og det fællesskab og frirum her. Fællesskab og frirum sammen med at jeg har det godt fysisk, er nøglen til at jeg føler mig lykkelig."*

#### 3.1.1.8 Ressourceblik og mere energi i arbejdet med midlertidige indsatser

Medarbejderne hos Fremdrift oplever, at der ligger et særligt *"mindset"* og *"en anden energi"* i arbejdet med midlertidige indsatser. Ifølge medarbejderne skaber fokus på de opsatte mål og tidsafgrænsningen på seks måneder en anden energi i forløbet for både medarbejder og borger, end hvis det var en langvarig indsats. Det fremhæves også, at der i arbejdet under § 82 er en højere grad af fokus på hvad borgeren kan, frem for hvad borgeren ikke kan, end hvad de har oplevet i deres tidligere professionelle virke som eksempelvis bostøtte og pædagog.

### 3.1.2 Hvilken målgruppe er indsatsen særlig virksom for, og hvorfor?

På interviewtidspunktet henvendte Fremdrift sig udelukkende til førtidspensionister. Denne målgruppe er dog blevet udvidet efterfølgende, grundet organisatoriske omlægninger af forvaltningsområder, som Aalborg Kommune har gennemgået siden interviewet blev foretaget.

Borgerens motivation for at ville en forandring i deres liv vægtes af medarbejderne som det vigtigste parameter for, at indsatsen skal blive en succes. En medarbejder fortæller:

*"Det er svært at sige hvilken målgruppe § 82 passer bedst til. Man kan blive overrasket over en borger, hvor man på papiret ville tænke, at det kommer da aldrig til at lykkes på en § 82, han har brug for meget mere hjælp, og så bliver det til det bedste forløb. Og så*

*andre, hvor man tænker, det er rent § 82, så ender det er i kaos og panik. For mig handler det om hvor motiverede de er til selv at tage fat. Det er den afgørende faktor. (...)."*

### 3.1.3 Hvilke udfordringer opleves, og hvad vil kunne gøres anderledes?

I nedenstående præsenteres de elementer, der i datamaterialet har vist sig, at de kan opleves som udfordrende i dette tilbud. Her fremhæver medarbejderne, at det dels kan være netop det midlertidige, der kan være udfordrende for borgerne, selvom det også er en styrke, som præsenteret ovenfor, og dels at balancen ift. dokumentation kan udfordre medarbejderne.

#### 3.1.3.1 Minimumskrav til dokumentation udfordres, når borgere skal visiteres til længerevarende indsats eller andet tilbud

Medarbejderne fortæller, at det er hensigten med arbejdet i § 82, at der skal være et minimumskrav til dokumentation. Det er vigtigt for medarbejderne, at dokumentationsindsatsen ikke bliver for tung, da det risikerer at trække energi og flow ud af indsatsen. Medarbejderne fortæller, at det kræver meget at holde fast i dette, fordi man i myndighedsarbejdet har andre forventninger til hvad god dokumentation er. En medarbejder uddyber:

*"Vi har vores egen model for hvad der skal dokumenteres som minimum, og det tænker jeg fungerer rigtig fint, der hvor de bare skal afsluttes, men det er mere der, hvor de skal sendes videre til f.eks. et andet tilbud, hvor de måske har et andet dokumentationskrav (...)."*

Socialrådgiveren tilføjer:

*"Og fordi vi (socialrådgiver) kommer til at sidde i den sidste ende og have brug for noget fra jer for at kunne kvalificere f.eks. en bostøttebevilling, så vi har den der balance i, at vi skal respektere jeres minimumsdokumentation, men vi kommer også til at bede jer om at skrive noget ned. Det er sådan en balance vi lige skal finde vores vej i."*

#### 3.1.3.2 Midlertidige indsats – en kulturændring der tager lang tid

Til trods for at medarbejderne ved opstart af individuelle forløb med borgere gør meget ud af at italesætte, at det er en midlertidig målrettet indsats, oplever medarbejderne flere gange, at netop dette kommer bag på borgerne. Ifølge medarbejderne skyldes det, at borgerne enten "vælger at overhøre" eller "drukner" i informationsstrømmen. Der gives bl.a. et eksempel på en borger, som først ved 3. individuelle samtale finder ud af, at det er en midlertidig indsats, hvilket var et hårdt slag for borgeren. En medarbejder fortæller om situationen:

*"Det kræver rigtig meget at inddrage og involvere en i sit liv. Der kan jeg godt mærke, at jeg går lidt på kompromis, for hun skal involvere mig i sit liv for en kort periode. Hun har brug for mere, end hvad jeg kan give. På et tidspunkt gik der rigtig meget samtale i den, hvor jeg måtte kridte banen op og sige, at vi skal have handlet. Der kommer det bag på hende. Noget af det måske bevidst ubevidst. Det er en udfordring, når det midlertidige viser sig ikke at være nok, fordi borgeren investerer rigtig meget i relationen og i at fortælle sin historie."*

I borgerinterviewet underbygges ovenstående fortælling, da en borger fortæller:

*"De (medarbejderne) prøver at gøre det (en midlertidig indsats) klart fra starten. De har også sagt det i starten, men jeg glemmer det lidt. De har sikkert sagt det. Jeg har bare ikke fattet det."*

Der er blandt borgerne forskellige holdninger til, om tidsperspektivet på seks måneder er tilstrækkeligt. En af borgerne giver udtryk for, at man slet ikke bør sætte en tidsfaktor på, når folk har det rigtig skidt. Denne borger udtaler: *"Mange som kommer ved Fremdrift har været igennem voldsomme ting, og det tager tid at arbejde med."* Hertil giver andre borgere udtryk for, at der også kan være fordele ved en midlertidig målrettet indsats i form af styrket motivation for at arbejde med udviklingspunkter både hjemme og ved Fremdrift, samt en bevidsthed om ikke at skulle *"hænge fast"* i indsatsen.

Medarbejderne fortæller, at det er en udfordring ift. den herskende kultur og forståelse i hele Handicapforvaltningen, da mange er vant til at have en fast bostøtte gennem mange år, hvor de er helt trygge i relationen. Det kan derfor være svært at skulle indgå i midlertidige forløb, hvor man skal give slip på relationen igen efter et halvt år.

Der gives også udtryk for, at det som medarbejder kan være udfordrende at skulle give slip på relationen med borgeren efter et halvt års forløb. Her gives et eksempel med en borger med et alkoholproblem, som ikke er målgruppe for bostøtte eller andre tilbud. Når denne borger har tilbagefald, tager han kontakt til medarbejderen hos Fremdrift, som føler sig nødsaget til at imødekomme borgerens behov for støtte til trods for, at han ikke længere har en § 82b.

En medarbejder tilføjer: *"Det er en kulturændring, der tager tid"*.

### **3.1.4 Opsamlende vedrørende Fremdrift**

Fremdrift er et tilbud der, ligesom de øvrige tre i denne rapport, tilbyder en uvisiteret midlertidig indsats til borgere – i dette tilfælde førtidspensionister (på interviewtidspunktet).

Det, som både medarbejdere og borgere især lægger vægt på, er hvordan Fremdrift er lykkedes med at skabe en varm atmosfære både menneskeligt og indretningsmæssigt, hvor oplevelsen er, at der er fokus på det enkelte menneskes ønsker og behov ift. udvikling. En ressourceorienteret tilgang, hvor borgerne oplever opbakning til at lykkes i livet med det der er vigtigt for dem, er af stor betydning for borgerne, der i Fremdrift omtales som gæster. Gæsten er i centrum, som en medarbejder fortæller.

Et andet element, der har betydning for tilbuddets succes er, at borgerne er motiverede for at arbejde med deres udfordringer, når de henvender sig.

Desuden virker det godt ved Fremdrift, at borgerne ikke efterlades efter de seks måneder, hvis der er behov for mere. Ved Fremdrift er der mulighed for at komme i workshopforløb efter de seks måneder i individuelt forløb – altså at gå fra en § 82b til en § 82a. Gruppeforløbet fremhæves af både medarbejdere og borgere som meget positivt, idet borgerne i tillæg får opbygget sociale relationer og får oplevelsen af fællesskab.

En af de udfordringer, der nævnes i datamaterialet, går på at finde en balance i hvor meget dokumentation, der er nødvendig/efterspørges af andre instanser sat overfor tiden,

der skal bruges på det. Desuden er det en kulturændring for nogle borgere, at indsatsen er midlertidig og det kan være udfordrende for medarbejderne at give slip på en borger, der ikke kan tilbydes et andet forløb.

## 3.2 Den Gode Modtagelse

Den Gode Modtagelse er et tilbud i Hjørring Kommune, der har som formål, at borgere gennem en tidsbegrænset indsats får forbedret sit funktionsniveau eller forebygget en forværring af sit funktionsniveau. Tilbuddet bygger på gruppebaseret hjælp og støtte, samt individuel tidsbegrænset socialpædagogisk hjælp, omsorg og støtte. Borgere, der ønsker tilbuddet, skal udfylde et henvendelseskema og bliver kontaktet herefter.

Den Gode Modtagelse er oprettet som en ny enhed for ca. 3 år siden, hvor der alene arbejdes med § 82. Medarbejderne er en bred sammensætning af fagligheder, bl.a. pædagog, sygeplejerske og ergoterapeut.

Der er forskel på borgernes forløb både før og efter indsatsen ved Den Gode Modtagelse, men der er trukket data på borgergruppen i et halvt år før undersøgelsens udførelse (1. april- 30. september 2021). I denne periode var der 119 borgere som afsluttede et forløb ved Den Gode Modtagelse, og heraf har 48 borgere efterfølgende modtaget en visiteret indsats (for yderligere data henvises til bilag 4.2)

### 3.2.1 Hvad virker godt ved indsatsen, og hvorfor?

I det følgende afsnit fremhæves de elementer, som er tydeliggjort gennem datamaterialet, der virker godt ved netop Den Gode Modtagelse. Centrale tematikker er, at borgerne mødes med andre i gruppeforløb og den fleksibilitet, der er i forhold til medarbejdernes muligheder for at tilpasse forløbet til borgerne, så de føler sig set og hørt.

#### 3.2.1.1 Borgerne føler sig set og hørt

Der lægges vægt på, at borgeren skal føle sig set og hørt ved henvendelse og ankomst til Den Gode Modtagelse. Medarbejderne oplever at have skabt et åbent og imødekommende miljø, hvor der er plads til, at borgeren kan komme og være sig selv.

*"Vi forsøger virkelig at være åbne og imødekommende. Når vi ser nogen, der kommer ind, hilser vi og hører hvad du skal i dag. Der er altid en, der er klar til at tage imod. Borgeren skal føle sig set, når de kommer ind"*

Når borgeren henvender sig, går medarbejderen på oplevelse i, hvad borgeren efterlyser hjælp til. Som udgangspunkt spørges der ikke bagom den problematik, som borgeren fremlægger, men der er i stedet fokus på det fremadrettede. Der lægges vægt på at få sat rammer for hvordan borgeren kan hjælpes, få operationaliseret problemet og konkretiseret hvordan medarbejder og borger kommer fra snak til handling. Hertil bruges "SMART-modellen".



### 3.2.1.2 Gruppeforløb

Hos Den Gode Modtagelse vægtes gruppeforløb særlig højt. Det er her medarbejderne i højeste grad oplever, at de lykkes med deres arbejde under § 82. Grundlæggende bygger indsatsen på en tro på, at det at komme ud og møde andre mennesker er særligt udviklende for borgeren. Ifølge medarbejderne giver gruppeforløbene borgerne sammenhold og redskaber, som de øver sammen. Medarbejderne oplever at lykkes, når borgerne begynder at have snakke på tværs af bordet.

*"Gruppeforløbene giver borgerne mulighed for at kigge ud over sig selv og måske hjælpe andre mennesker inklusiv sig selv. Det kan man lære i gruppeforløb. Få overskud til at erfare, at det her virker på mig og så kan det måske også virke for andre og så dele ud af sin viden."*

Foruden viden omkring de udfordringer de står i, får borgerne, ifølge medarbejderne, i høj grad oplevelse af styrkelse og selvstændighed i eget liv.

I neuropædagogisk optik tilføjes det, at *"bare det at skulle i bad og fragte sig herud og mærke vinden i håret, det giver jo enormt. Lige så meget som det vi underviser i."*

Medarbejderne fortæller også, at deres gruppetilbud er blevet udviklet over tid. I opstarten kunne det være en udfordring at skulle introducere sårbare mennesker for hinanden.

En borger, som har deltaget i gruppeforløb, fremhæver bl.a. at det er et *"rum hvor hun føler at hun kan slappe af og være sig selv"*, hvilket hun begrundes med at både medarbejdere og borgere i gruppeforløbet har været *"et godt match"*. Borgeren giver udtryk for, at særligt ét af hendes gruppeforløb har *"skubbet"* hende i en mere positiv retning og givet hende mestringsevner i en højere grad end hun oplevede i hendes tidligere forløb med bostøtte i hjemmet.

### 3.2.1.3 Flexibilitet og effektivitet i individuelle forløb

Medarbejderne fremhæver det at have både "bestiller- og udfører opgaver" som særligt givende i deres arbejde med borgerne. En medarbejder udtaler:

*"Der ligger den der selvstændighed i det, altså det er os selv der er med til at definere målene sammen med borgeren, og det er så også os selv der hænger på den altså som udfører. Hvor inden for bostøtten, så er man hele tiden i dialog med myndigheden, hvor så ringer myndigheden op når der er status og følger op. (...) Der sidder vi altså med begge kasketter."*

Medarbejderne oplever en forskel i deres rammer og vilkår, når de arbejder med § 82 frem for eksempelvis § 85, hvor de ved § 82 i højere grad oplever at kunne tænke ud af boksen og flytte borgerne. De fortæller, at konceptet for Den Gode Modtagelse løbende har ændret sig, bl.a. i form af større fleksibilitet og tilpasning til den enkelte borgers behov:

*"Hvis du kan finde tid i din kalender, kan du snakke med en borger hver dag i to uger. Frie hænder så lang tid det kan passes ind i din kalender. Alt er muligt. Vi kører på, når der er behov, så er det bare fuld skrue. Det betyder ikke, at alle borger har et tilbud, hvor de kan komme hver dag, men der hvor det er nødvendigt, så gør vi det."*

Medarbejderne beskriver, at der ved tilbuddets opstart var opstillet retningslinjer for, at man havde et halvt år til at arbejde med den enkelte borger, hvorefter man på et tidspunkt havde 10 gange, og til at der nu ikke er noget loft på hvor mange gange de kan mødes med den enkelte borger.

En borger fortæller om at være i et individuelt forløb, at hun er meget glad for tilbuddet, og oplever at få redskaber til at blive mere selvstændig i sin hverdag. Borgeren bruger sin kontaktperson i flere sammenhænge, hvor hun ellers ville være afhængig af sin mor, hvilket giver hende følelsen af bedre at kunne stå på egne ben. Borgeren oplever også, at hun lykkes med at gøre flere ting selvstændigt såsom telefonopkald og praktikforløb – i det hele taget at møde op til forskellige ting på egen hånd. Her får borgeren redskaber af sin kontaktperson, som hjælper hende i hverdagen. Hun oplever nem adgang, hvor hun altid kan skrive eller ringe til sin kontaktperson.

Medarbejderne fremhæver det også som en styrke, at borgere som afslutter forløb altid kan komme hurtigt ind igen. *"Man kan klare sig i to måneder eller to år og så komme ind forbi igen."*

Borgerne er også opmærksomme på deres mulighed for at kunne ansøge og genoptage deres forløb hos Den Gode Modtagelse. I den forbindelse er det vigtigt for borgerne, at de vil kunne komme i forløb hos den samme kontaktperson, som de tidligere har været tilknyttet. Det er i den henseende vigtigt at blive mødt af en person, som kender deres historie, således at de ikke skal genfortælle og investere energi i at opbygge en ny relation. En af borgerne rejser en yderligere opmærksomhed på, at det kan virke uoverskueligt at skulle udfylde en ansøgning om at komme i forløb, når hun får det skidt, da det netop er i sådan en forbindelse, at hun vil blive udfordret på at overskue hvordan man gør. Denne borger efterspørger, at kunne *"komme ind fra gaden"* ved behov for at genoptage individuelt forløb.

Borgerne udtrykker generelt stor tilfredshed omkring oplevelse og udbytte af at være i individuelle forløb, og tillægger den trygge relation til deres kontaktperson stor værdi.

#### 3.2.1.4 Samarbejde mellem Den Gode Modtagelse og Bostøtten

Den Gode Modtagelse er fysisk placeret i samme bygning som Bostøtteordningen i Hjørring Kommune. Ifølge medarbejderne har man i Hjørring Kommune besluttet, at alle borgere som udgangspunkt skal forbi Den Gode Modtagelse, inden der gives tilbud om Bostøtte. Hertil nævnes, "Råd- og vejledningssamtaler", hvor der altid vil deltage en sagsbehandler og en medarbejder fra Den Gode Modtagelse. En medarbejder udtaler:

*"Øvelsen for os er at finde tilbud i Den Gode Modtagelse, som kan matche den borger. Selvfølgelig kan de være så tunge, at det ikke kan lade sig gøre og så ligger det jo til højrebenet, at det skal være en bostøtte. Men når ordentligheden skal være der, så skal vi forsøge om vi kan matche noget via gruppeforløb eller individuelle samtaler."*

I takt med at organisationen omkring Den Gode Modtagelse er blevet mere modnet, er det blevet muligt at gradbøje grænsefladerne mellem Bostøtten og Den Gode Modtagelse afhængigt af den enkelte borgers behov. Medarbejderne fortæller om en udvikling, hvor man i starten skulle reducere i borgerens pakkestørrelse i bostøtten, hvis borgeren også

skulle tilknyttes Den Gode Modtagelse. I dag er dette samarbejde løsnet mere op, hvortil medarbejderne giver dette som eksempel:

*"Vi samarbejder med bostøtten omkring borgere som eksempelvis et gået lidt i stå, men som er ikke der, hvor de kan afgive en pakke. Så laves der aftale om at prøve et eller andet af i samarbejde med Den Gode Modtagelse."*

Medarbejderne tilføjer hertil, at de oplever deres arbejde som en succes, når bostøtterne henvender sig og foreslår borgere at komme forbi Den Gode Modtagelse.

Borgerne giver også udtryk for ønske om at kunne kombinere bostøtte med tilbud i Den Gode Modtagelse.

### 3.2.1.5 Stærke fagligheder

Medarbejderne giver udtryk for at have et stærkt indbyrdes samarbejde, som muliggør at de hurtigt kan lave koblinger på tværs af fagligheder, så indsatsen for den enkelte borger bliver skræddersyet. Fælles er, at de alle har mange års arbejds erfaring inden for feltet, og deraf solide værktøjskasser, hvormed de møder borgeren med stor faglighed. Dertil har de alle stort lokalkendskab, som de drager nytte af, når de skal henvise borgere til forskellige tilbud i nærmiljøet.

## 3.2.2 Hvilken målgruppe er indsatsen særlig virksom for, og hvorfor?

Den Gode Modtagelse henvender sig til hele handicapområdet, hvortil den største andel som bruger tilbuddet, er borgere med psykiske sårbarheder.

Medarbejderne oplever, at borgerne har en høj grad af motivation, når de henvender sig til Den Gode Modtagelse.

*"Og når de mennesker vi arbejder med, har taget initiativet til at komme herind, så er de også klar til at arbejde med de ting der skal arbejdes med. Og det er jo en gave til os. At dem der kommer her, de vil gerne en forandring."*

Indsatsen i Den Gode Modtagelse synes særligt virksom for borgere som er kontant-hjælpsmodtagere eller førtidspensionister. Ifølge medarbejderne kommer mange inden for denne målgruppe i enten praktik eller arbejde efter endt forløb i Den Gode Modtagelse, hvortil kun en mindre andel får tildelt bostøtte. De tilføjer hertil, at denne målgruppe ville have fået tildelt bostøtte de næste 10 år, hvis ikke det havde været for § 82.

## 3.2.3 Hvilke udfordringer opleves, og hvad vil kunne gøres anderledes?

I nedenstående præsenteres de elementer, der i datamaterialet har vist sig kan opleves udfordrende i dette tilbud. Et element der nævnes er, at der er nogle borgere, der ikke har overskuddet til at møde op fysisk. Desuden nævnes fra borgerne i dette datamateriale en udfordring ved, at nogle mister deres bostøtte, hvis de går med i Den Gode Modtagelse, hvor medarbejderne kunne ønske, at flere borgere ville komme i dette tilbud fremfor at modtage bostøtte.

### 3.2.3.1 Borgere som ikke er i stand til at møde op fysisk

Det kan udfordre, når borgerne ikke er i stand til at møde fysisk op. I nogle tilfælde løses det ved tålmodighed, så borgeren selv vender tilbage og er klar til at møde op. Men der er ikke noget generelt svar ift. hvad man gør, når borgere ikke er i stand til at møde fysisk op. Medarbejderne udtrykker, at det handler om den enkelte og hvor han/hun er og har til rådighed. I nogle tilfælde kontakter medarbejderne kolleger inden for SKP, og gør dem opmærksomme på specifikke borgere.

Borgerne udtrykker hertil, at fysisk fremmøde hos Den Gode Modtagelse både er en udfordring og en styrke. En borger uddyber:

*"Det kan være uoverskueligt, og nogle dage kommer man ikke afsted. Men når man så er kommet afsted, er der gevinster som socialt fællesskab og bare det at skulle ud ad døren."*

### 3.2.3.2 Stadig stigende bostøttekurve – ønske om større tilgang

Det ærgrer medarbejderne, at bostøttekurven stadig er stigende. Deres oplevelse er, at de godt vil kunne varetage mere komplekse opgaver, end de gør på nuværende tidspunkt. Medarbejderne har derfor et håb om, at flere borgere med bostøtte vil blive afgivet til Den Gode Modtagelse. De er indforstået med, at det er en svær proces, fordi borgerne er vant til at få hjemmebesøg, men tilføjer hertil:

*"Man ser sådan på det, at hvis folk har for komplekse problemstillinger, så er det nødvendigt at det er en bostøtte, der kommer på besøg. Hvor jeg sådan tænker, altså også fordi vi har det der med, at vi kan byde ind med mange gange og at vi faktisk også godt kan komme hjem nogle gange, at så kan vi godt løse flere opgaver, end vi gør nu."*

Medarbejderne udtrykker, at der i nogen grad kan være en oplevelse af modstand hos kolleger i bostøtten, mod at afgive borgere til Den Gode Modtagelse, da der kan ligge en frygt for at stigende tilgang i Den Gode Modtagelse, kan have negative konsekvenser for medarbejderne tilknyttet bostøtten. En medarbejder udtaler:

*"Vi har været en trussel for vores kollegers eksistensgrundlag. Altså bostøtterne har jo været bange for, at vi tager deres arbejde, og det samme med sagsbehandlere. Så der ligger jo noget der i forhold til at så holder man fast i sine opgaver på en anden måde."*

Medarbejderne tilføjer i denne sammenhæng også, at tilbuddet under Den Gode Modtagelse er billigere for kommunen, og for nogle borgere tilmed en bedre indsats.

### 3.2.3.3 Borgere oplever i nogen grad Den Gode Modtagelse som en "spareøvelse"

For to af borgerne er fortællingen om Den Gode Modtagelse præget af deres oplevelse af at have fået frataget deres bostøtteordning. For begge borgeres vedkommende gør det sig gældende, at de gennem flere år har haft en bostøtteordning, som blev frataget i forbindelse med at de fik tilbudt tilknytning til Den Gode Modtagelse. Borgerne udtrykker, at det i første omgang virkede som en klar nedgradering og spareøvelse. Borgerne fortæller, at de hører fra andre, at " (...) de i hvert fald ikke vil ned til Den Gode Modtagelse. Det er noget med kommunen og så risikerer man at blive frataget sin bostøtte."

Der tegnes således et billede af, at der hos nogle borgere kan være en grad af modstand mod Den Gode Modtagelse, på baggrund af en frygt for at få frataget en bostøtteordning, som borgerne oplever sig trygge i.

Begge borgere giver dog også udtryk for, at deres tilknytning til Den Gode Modtagelse er medvirkende til at give dem mestringsevner og følelse af selvstændighed i en højere grad end ved bostøtte i hjemmet.

### 3.2.4 Opsamlende vedrørende Den Gode Modtagelse

Den uvisiterede midlertidige indsats, som Den Gode Modtagelse tilbyder borgere, lader til at lykkedes særligt godt i arbejdet med kontanthjælpsmodtagere eller førtidspensionister.

Både medarbejdere og borgere udtrykker, at Den Gode Modtagelse er et sted med et imødekomende miljø, hvor borgerne kan komme og være sig selv og blive mødt som de er. Ligesom ved Fremdrift, er der her fokus på at gå på oplevelse i, hvad borgeren efterlyser hjælp til og have et ressourceorienteret fremadskuende blik i samarbejdet.

Borgerne udtrykker tilfredshed med både individuelle forløb og gruppeforløb, men medarbejderne oplever særligt at lykkes med gruppeforløbene. Borgernes møde med andre opleves særligt udviklende for borgerne, hvor fællesskabet og sammenholdet kommer i centrum. Både borgere og medarbejdere giver udtryk for, at det at komme ud blandt andre guider borgerne i en positiv retning og øger mestringsevner.

Arbejdet med § 82 giver medarbejderne større grad af mulighed for at kunne tænke ud af boksen og flytte borgerne, fordi der er en fleksibilitet, som giver muligheder for at tilpasse forløbet til borgerne.

Det, der kan udfordre i Den Gode Modtagelse, er at nogle borgere ikke har overskuddet til at møde op fysisk. Det er muligt at ansøge om at komme med igen, når man er afsluttet, men nogle borgere udtrykker ønske om muligheden for at kunne *"komme ind fra gaden"*. Desuden kan frygten for at miste sin bostøtte ved deltagelse i Den Gode Modtagelse afholde nogle fra at starte op, selvom de interviewede borgere giver udtryk for, at deres tilknytning til Den Gode Modtagelse er medvirkende til at give dem mestringsevner og følelse af selvstændighed i en højere grad end ved bostøtte i hjemmet.

## 3.3 Det Sociale Pitstop

Det Sociale Pitstop er et tilbud i Frederikshavn Kommune og er fysisk placeret i et lokale i forbindelse med et socialpsykiatrisk værested i Frederikshavn. Det Sociale Pitstop er for voksne i en svær livssituation, der føler sig ensomme, har en økonomi, der er vokset én over hovedet, eller man trænger til at tale med nogen. Det Sociale Pitstop er åbent tre dage om ugen i fire timer ad gangen. Her kan borgere ringe, hvis de har brug for at lave en aftale, eller de kan komme direkte ind fra gaden.

Medarbejderne, som arbejder ved Det Sociale Pitstop, spænder bredt i deres faglighed, bl.a. pædagog, SOSU-uddannet og socialrådgiver. Det Sociale Pitstop adskiller sig fra de øvrige indsatser ved, at ingen medarbejdere er fuldtidsansatte ind i arbejdet med § 82.

For alle medarbejderes vedkommende gør det sig gældende, at de også arbejder med andre paragraffer, såsom § 85 og 99, hvormed arbejdet med § 82 er en mindre del i deres opgaveportefølje.

Der er forskel på borgernes forløb både før og efter indsatsen ved Det Sociale Pitstop, men der er trukket data på borgergruppen i et halvt år før undersøgelsens udførelse (1. april- 30. september 2021). I denne periode var der 32 borgere som afsluttede et forløb gennem Det Sociale Pitstop, og heraf har 9 borgere efterfølgende modtaget en visiteret indsats (for yderligere data henvises til bilag 4.4)

### 3.3.1 Hvad virker godt ved indsatsen, og hvorfor?

I det følgende afsnit fremhæves de elementer, som er tydeliggjort gennem datamaterialet, der virker godt ved Det Sociale Pitstop. Centrale tematikker er den nemme tilgængelighed, imødekommenhed og mulighed for brobygning

#### 3.3.1.1 Alternativ indgang til kommunen med en mere 'hjertelig' kontakt

Medarbejderne lægger vægt på, at Det Sociale Pitstop er en alternativ indgang til kommunen, hvor borgerne bliver mødt med en mere "hjertelig" kontakt, hvor det skal opleves nemt, afslappet og imødekommende. De fortæller, at der kommer "en anden ro" over borgerne, når de kommer ind hos Det Sociale Pitstop, til forskel fra borgernes tidligere erfaringer med eksempelvis Jobcenteret. En medarbejder fortæller:

*"Frederikshavn Kommune siger, at den der kan selv, skal selv. Men man har et system, som har en stor pisk, og det fungerer slet ikke. Det kurer folk og trækker deres selvværd ud af dem og gør folk endnu svagere. Hvor det her er jo noget helt, helt andet."*

#### 3.3.1.2 Tilgængelighed og hurtig målrettet forebyggende indsats

Hos Det Sociale Pitstop kan borgeren komme direkte ind fra gaden og få hurtig hjælp og rådgivning. Her kommer borgeren hurtigt i gang med et forløb, hvor mange hjælpes til at mestre eget liv og andre visiteres til rette indsats. En medarbejder udtaler:

*"Det, der virkelig skaber værdi, er den tidlige indsats som gør, at nogen slet ikke kommer ind i systemet. Og at man finder den rigtige indsats, altså man skal guides og måske lige løftes lidt på vej."*

Medarbejderne udtaler, at hovedformålet med indsatsen er, at "man skal forsøge at tage tingene i opløbet". Det er således tanken, at borgeren skal kunne komme på et relativt tidligt tidspunkt i sin problematik, hvorved en mindre kort indsats kan hjælpe borgeren til at mestre eget liv. Medarbejderne fortæller hertil, at det er forskelligt hvad borgerne har behov for:

*"Nogen kommer kun ind til de her samtaler og så går de videre ud i livet. For andre er det mere vedvarende – ja, enten vedvarende, eller så finder vi ud af at det slet ikke er hos os men et andet sted. Succeskriterie skulle måske være, at vi lykkes med at gøre noget på det halve år, men der er også en del, der får en § 85 bagefter. Men altså, så har vi jo fået*

*fat i dem og det er jo også at lykkes. At man har fået fat i nogen, inden det er accelereret.”*

Medarbejderne hos Det Sociale Pitstop oplever, at § 82 giver mulighed for bedre afklaring af borgerens faktiske behov og bedre indsigt i om der bør visiteres til en § 85, eller om *”det bare er et midlertidigt lille skub, der skal til i en eller anden grad”*. Medarbejderne oplever således både at lykkedes, når borgeren hurtigt hjælpes til at kunne mestre eget liv, og når borgeren på et velovervejet grundlag bliver retmæssigt visiteret til eksempelvis § 85.

### 3.3.1.3 Formidler og brobygger

Det Sociale Pitstop har funktion som formidler af sociale tilbud og brobygger til visitering til mere omfattende indsatser. Medarbejderne hos Det Sociale Pitstop kan gøre borgerne opmærksomme på, hvad der er af oplagte tilbud for dem i deres nærmiljø og guide dem derhen. Det foregår oftest ved, at medarbejderne uddeler foldere fra de forskellige tilbud, der findes i byen. Den fysiske placering af Det Sociale Pitstop i forbindelse med et socialpsykiatrisk værested, som indeholder en række sociale tilbud, gør at borgeren allerede ved indgangen til Det Sociale Pitstop, kan få en fornemmelse af de øvrige tilbud, der findes i huset. En medarbejder fortæller:

*”Så man møder jo allerede tilbuddene der, i stedet for hvis man havde siddet på rådhuset. Så er man lige, hvor tingene de sker. Der er jo også borgere, som kommer for at blive henvist til noget helt bestemt fx lilleskolen eller kurser, og så vil de gerne høre mere om det og henvises til det.”*

### 3.3.1.4 Medarbejdere, som arbejder med forskellige paragraffer, skaber trygge overgange for borgere (styrke ved at arbejdet i Det Sociale Pitstop er en ”niche”)

Medarbejderne oplever nogle fordele ved, at de alle arbejder med forskellige paragraffer. Det kan f.eks. være i forbindelse med, at en borger skal henvises videre til en § 85. Her opleves det som en styrke, at medarbejderen ved Det Sociale Pitstop kan henvide til *”én af hendes kolleger”* i en anden afdeling. Ifølge medarbejderen hænger det sammen med, at Det Sociale Pitstop er et trygt miljø, hvor der skabes tillidsfulde relationer, hvilket gør at borgeren er mere tryk i at gå videre i systemet.

En anden medarbejder fremhæver fordele ved at kunne bygge bro mellem personens arbejde inden for hhv. § 82, 85 og 99. Medarbejderen udtaler:

*”Når jeg er ude i § 99 regi, så kan jeg jo godt møde nogen, hvor jeg tænker, at de skulle ned i pitstop. Nogle gange har jeg også kørt dem decideret derned, hvis vi tænker, ej men de skal videre nu, og så skal vi finde ud af om det er en § 85 eller midlertidig eller et eller andet. Hele tiden bro mellem arbejdet i § 99 til 82 og 85.”*

### 3.3.2 Hvilken målgruppe er indsatsen særlig virksom for, og hvorfor?

Det er ifølge medarbejderne ofte Jobcentret, der henviser borgere til Det Sociale Pitstop. Medarbejderne giver udtryk for, at målgruppen er meget blandet. De fremhæver dog, at

de får flere og flere borgere i Det Sociale Pitstop, som er i en tidlig fase i en bekymrende udvikling. Det kan f.eks. være borgere, som er kommet i knibe jobmæssigt, som er stresset og eventuelt har følt sig jagtet af systemet. Ifølge medarbejderne er det ofte denne målgruppe, for hvem en midlertidig målrettet indsats er særligt virksom.

Medarbejderne giver udtryk for, at borgerens egen motivation for at komme er en afgørende faktor. Som en medarbejder formulerer det:

*"Der er mere kraft i, når folk de selv opsøger. Så har de en gnist i, at der skal ske en ændring i mit liv, i stedet for at der ryger noget ind i postkassen, at nu skal du være der og der. Her er det deres motivation, man kan arbejde med. Bare det at de går herover."*

### 3.3.3 Hvilke udfordringer opleves, og hvad vil kunne gøres anderledes?

I nedenstående præsenteres de elementer, der i datamaterialet har vist sig kan opleves som udfordrende i dette tilbud. Tematikkerne her er borgere, der ikke kan møde op fysisk, de fysiske rammer for tilbuddet og det at være en niche.

#### 3.3.3.1 Borgere, som ikke er i stand til at møde op fysisk

Nogle borgere har svært ved selv at skulle tage 'rejsen' ind til Det Sociale Pitstop. Medarbejderne kan godt se potentiale i at kunne møde borgeren uden for Det Sociale Pitstop i den første kontakt, men har ikke kutyme for at køre ud til borgere og er usikre på om det er en mulighed i henhold til deres arbejdsgange. De har ingen faste arbejdsgange ift. at hjælpe disse borgere ind, men flere ringer eksempelvis borgeren op telefonisk.

*"Der hvor det hjælper en hel del er, hvis man laver en telefonisk kontakt og aftale om at jeg er derhøje på mandag. Det kan hjælpe borgeren, at nu har jeg en aftale og der er nogen, der venter på mig."*

#### 3.3.3.2 Indretning mangler "finish"

Det Sociale Pitstop holder til i et mindre lokale i forbindelse med et socialpsykiatrisk værested. Rummet er ifølge medarbejderne indrettet "*lidt tilfældigt*" med møbler, som har været tilovers. Ifølge medarbejderne selv mangler lokalet "*den sidste finish*" i form af eksempelvis pottedplanter og holdere til de mange foldere, som ligger på borde og i vindueskarm. Medarbejderne lægger vægt på, at der er en "*signalværdi*" i at "*tingene er i orden*", og har derfor et ønske om nogle bedre fysiske rammer for Det Sociale Pitstop.

#### 3.3.3.3 Fysisk placering i forbindelse med Socialpsykiatrisk værested

Det kan være en udfordring, at Det Sociale Pitstop er fysisk placeret i sammenhæng med Socialpsykiatrien. Medarbejderne fortæller, at det kan "*afskrække*" flere borgere fra at henvende sig, da de ikke ser sig selv i "*den boks*". En medarbejder uddyber, hvordan nogle borgere kan forholde sig: "*Tænk nu hvis nogen ser mig og jeg bliver stemplet*".

En af borgerne, som benytter sig af det socialpsykiatriske værested, fortæller, at man faktisk gerne vil have Det Sociale Pitstop placeret et andet sted. Hun oplever, at der kan være en fornemmelse af "*banegård*", når mange borgere kommer forbi Det Sociale



Pitstop. Det gør sig særligt gældende, da mange bruger en indgang, hvor de skal gå gennem hele værestedet, inden de kommer til Det Sociale Pitstops lokale. Hun tilføjer en dimension hertil, at det også kan være til gene for de borgere, der kommer og har brug for hjælp, at de skal bevæge sig gennem et langt lokale ofte fyldt med mennesker. Hertil fortæller borgeren også, at de desuden oplever pladsmangel hos værestedet.

#### 3.3.3.4 Udfordringer ved at arbejdet i Det Sociale Pitstop er en "niche"

Ifølge medarbejderne er det en udfordring, at borgerne ikke kan forvente at møde samme medarbejder i et sammenhængende forløb. Det vil altid være afhængigt af, hvem der er til stede, hvormed borgeren ofte skal genfortælle sin historie på ny. Medarbejderne kæder denne problematik sammen med, at ingen medarbejdere er fuldtidsansatte hos Det Sociale Pitstop. Medarbejdere giver dertil udtryk for ønske om, at der skal være mere faste medarbejdere ved Det Sociale Pitstop. I den sammenhæng udtrykker medarbejderne også, at en mere specialiseret arbejdsportefølje hos den enkelte medarbejder vil kunne højne kvaliteten i borgernes tilbud. En medarbejder udtaler i den forbindelse: *"Alle skal kunne alt og så bliver kvaliteten derefter."*

En anden medarbejder tilføjer desuden, at hun ved sine første vagter ved Det Sociale Pitstop, havde en følelse af at være blevet *"kastet ud i det"*. Hun fremhæver derfor, at nye medarbejdere bør klædes godt på ift. viden om, hvad de kan møde borgeren med.

Alle medarbejdere pointerer dog også, at de er glade for deres tilknytning til Det Sociale Pitstop – det giver dem energi og spændende faglige udfordringer.

### 3.3.4 Opsamlende vedrørende Det Sociale Pitstop

Det Sociale Pitstop tilbyder en uvisiteret midlertidig indsats til borgere, der af forskellige årsager har det svært og oplever især at lykkes ift. de borgere, der er i en tidlig fase i en bekymrende udvikling, hvor de eksempelvis har jobmæssige udfordringer, er ramt af stress eller lignende. Borgere kan ringe og lave en aftale eller komme ind fra gaden.

Det Sociale Pitstop opleves som et tilbud med en mere varm, afslappet og imødekomende indgang til kommunen, hvor der er mere ro på. Styrken er at tilbuddet er nemt tilgængeligt for borgerne og at det er muligt at arbejde med borgernes problematikker, inden de vokser sig for store og de dermed kommer 'ind i systemet'. Nogle af borgerne kan i dette tilbud blive løftet på vej af de samtaler der tilbydes og komme videre i livet derfra, mens andre kan få hjælp til hvilken yderligere indsats og hjælp de har brug for.

Desuden nævner medarbejderne styrken ved, at de alle arbejder med forskellige paragraffer i hverdagen, og dermed nemt kan være formidler af sociale tilbud og brobygger til visitering til mere omfattende indsætter.

Ligesom ved Den Gode Modtagelse kan det ifølge medarbejderne være en udfordring for borgerne selv at skulle tage 'rejsen' ind til Det Sociale Pitstop, da den kan være uoverskuelig for nogle. Desuden kan borgerne ikke være sikre på at møde den samme medarbejder hver gang, idet der ikke er faste kontaktpersoner.

En anden udfordring, som både medarbejdere og borgere beretter om, er at Det Sociale Pitstop er fysisk placeret i sammenhæng med Socialpsykiatrien. Det giver dels en lidt banegårds-lignende stemning og dels kan det måske afskrække nogle borgere fra at henvende sig.

Slutteligt nævnes, at de fysiske rammer godt kunne optimeres yderligere, så det fremstod mere hjemligt og imødekommende.

### 3.4 Daghuset og Drivhuset

Daghuset og Drivhuset er etablerede indsatser i Thisted Kommune, som har kørt i en længere årrække. Indsatserne har været under samme ledelse siden 2013, hvor Daghuset blev lagt ind under ledelsen af Drivhuset. Hos Daghuset har man arbejdet med § 82 i ca. 2 år. Begge indsatser er fysisk placeret i samme bygning. Hverken Daghuset eller Drivhuset har tilknyttet myndighed.

Der er trukket data på borgergruppen i et halvt år før undersøgelsens udførelse (1. april-30. september 2021). I denne periode var der 22 borgere som afsluttede et forløb hos Daghuset, og heraf har 6 borgere efterfølgende modtaget en visiteret indsats (for yderligere data henvises til bilag 4.3)

#### 3.4.1.1 Drivhuset

Drivhuset er et uvisiteret tilbud, hvor borgere kan komme ind fra gaden, når det passer dem. Tilbuddet er åbent alle ugens dage. Der er stor grad af socialt aspekt i Drivhusets tilbud, hvor der laves og serveres mad hver dag, arrangeres ture og der gennemføres forskellige kreative og musiske aktiviteter. Der er ingen tidsbegrænsning på borgernes brug af tilbuddet og der arbejdes ikke individuelt med målsætninger for den enkelte borger. For medarbejderne i Drivhuset er der ingen krav om dokumentation. Medarbejderne giver udtryk for, at indsatsen ved Drivhuset ikke tænkes ind som en del af arbejdet under § 82.

#### 3.4.1.2 Daghuset

Daghuset tilbyder fortrinsvis gruppeforløb, suppleret med bl.a. fysioterapi. For at gøre brug af Daghuset, skal borgeren visiteres til § 82 eller §104. Formålet med Daghuset er overordnet at give borgere et "boost" for at gøre dem klar til arbejdsmarkedet.

### 3.4.2 Hvad virker godt ved indsatsen, og hvorfor?

I det følgende afsnit fremhæves de elementer der gennem datamaterialet er blevet tydeligt virker godt ved netop Daghuset & Drivhuset. En central tematik er her et fokuseret tilbud med fremtidsperspektiver og ressourcensyn i centrum.

#### 3.4.2.1 Socialt nærvær og struktur i borgerens hverdag

Indsatsen ved både Drivhuset og Daghuset giver borgerne mulighed for socialt nærvær, og bidrager til struktur i hverdagen. Medarbejderne nævner også, at indsatserne hjælper til at forebygge ensomhed hos borgerne, eksempelvis ved at deltage i turgrupper og ved

at have et sted, hvor man kan komme og spise sammen med andre. Drivhuset hjælper også borgere med at håndtere post og andre praktiske ting.

#### 3.4.2.2 Daghuset hjælper borgeren tilbage i job eller i gang med uddannelse

Daghuset ses som et 'boost' for at gøre borgeren klar til arbejdsmarkedet. Medarbejderne oplever, at de via målrettede og midlertidige indsatser lykkes med at "*køre borgere i stil-ling*" til at komme i praktik, uddannelse eller tilbage på arbejdsmarkedet. Oplevelsen er at borgerne bliver klædt godt på, og er klar til at komme videre i deres liv ved endt forløb hos Daghuset.

#### 3.4.2.3 Tidsperspektivet i § 82 indsatser styrker ressourcensyn og effektivitet

Medarbejderne giver udtryk for, at vilkårsrummet i arbejdet med § 82 kan være med til at højne kvaliteten i deres arbejde med borgerne. Her refereres særligt til tidsperspektivet på et halvt år. En medarbejder udtaler:

*" (...) jeg bliver mere effektiv, når jeg hele tiden som tovholder bliver holdt fast på, at vi har den her tid og der er en opfølgning. Jeg bliver nødt til at holde mig til målsætninger og være mere bevidst om relevansen af det, vi har gang i."*

Det gør sig bl.a. gældende ved gruppeforløb, hvor en medarbejder udtaler:

*"Det med at skulle have mere fokus på hvad jeg kan nå at give vedkommende (borgeren) med, det tror jeg øger kvaliteten i det jeg går og laver. (...)"*

Medarbejderne giver også udtryk for, at tidsperspektivet i § 82 arbejdet fremmer et øget ressourcensyn på borgeren, til forskel fra arbejdet med § 104. En medarbejder uddyber:

*"Vi bliver bedre til at lede efter ressourcerne. Det er man nødt til, fordi ellers så når de (borgerne) det ikke. Hvorimod ved § 104 så kan man vente på at ressourcerne blomstrer. Her er vi nødt til at grave efter dem."*

To af borgerne refererer til, at de tidligere har været i psykologforløb. Der fortælles i den forbindelse at arbejdet ved Daghuset har været særligt givende, fordi man har fokuseret på fremtiden, frem for at grave i fortiden, hvilket de har gjort meget ud af i deres psykologforløb. Der gives udtryk for, at når man skal grave for meget i fortiden og bruge tid på at genfortælle sin historie, så er det også med til at fastholde sig i "*sygdommen og dårligdommen*". Det taler ind i at § 82 kan have en særlig styrke ved det italesatte fokus på at arbejde med det, som borgeren giver udtryk for at ville arbejde med, og den målrettede tidsbegrænsede indsats, hvor der ikke er tid til/fokus på at grave for meget i fortiden – og som kræver handlingsrettet fokus på nutiden og fremtiden.

### 3.4.3 Hvilken målgruppe er indsatsen særlig virksom for, og hvorfor?

#### 3.4.3.1 Målgruppe hos Drivhuset

Drivhuset, som er det uvisiterede åbne tilbud, henvender sig bredt til borgere med forskellige psykiske sårbarheder. Det er meget forskelligt, hvordan borgere gør brug af

Drivhuset, hvor nogle deltager i ture ud af huset engang i mellem og andre kommer dagligt for at indtage et måltid. Borgere som henvises til Drivhuset, kan eksempelvis være folk, som bliver udskrevet fra socialpsykiatrisk afdeling på sygehuset, og som endnu ikke er blevet visiteret til anden indsats. Det kan også være borgere med bostøtte, som har brug for at deltage i sociale arrangementer i weekenderne. Hertil henvises borgere også til Drivhuset, hvis de har afsluttet forløb hos Daghuset, men endnu ikke er klar til at stå på egne ben. Aldersgruppen spænder bredt, fra unge mennesker til pensionister.

#### 3.4.3.2 Målgruppe hos Daghuset

Målgruppen for Daghuset er borgere, som er tilknyttet Jobcentret. Siden § 82 trådte i kraft, bliver borgerne så vidt muligt visiteret til § 82 frem for § 104. Eneste målgruppe, som ikke visiteres til § 82, er førtidspensionister. Denne målgruppe vil stadig blive visiteret til § 104.

Medarbejderne giver udtryk for, at borgerne som visiteres på § 82 generelt er bedre stillet end borgerne, som førhen blev visiteret på § 104.

Når borgere henvises til Daghuset, er det primært pga. behov for en gruppeindsats. Ved behov for individuelt forløb, vil borgeren som udgangspunkt henvises til bostøtte (§ 85). Det er fælles for alle borgerne, som bliver tilknyttet Daghuset, at de har haft psykiske udfordringer gennem længere tid.

På trods af tidsperspektivet i indsatsen under § 82, oplever medarbejderne at modtage borgere, hvor man fra starten af ved, at der vil være længere udsigter end seks måneder til at borgeren vil kunne være klar til job eller praktik. For andre borgere er det målsætningen, at de skal i praktik umiddelbart efter de seks måneder hos Daghuset.

Det er fælles for alle fire borgere, som har deltaget i interview, at de gerne vil kunne klare sig selv og have et job og en hverdag, hvor de føler, at de udretter noget.

#### 3.4.3.3 Tidlig indsats styrker borgerens motivation

Medarbejderne fortæller, at indsatsen på et halvt år virker bedst for borgere, som modtager en tidlig indsats og derved ikke allerede har været for længe i jobcentersystemet. De oplever, at borgernes motivation for at udvikle sig og komme i arbejde er større, jo kortere til de har været i "systemet". En medarbejder uddyber:

*"Dem, som har været ude i al muligt, er blevet kørt trætte. Tit når vi får dem, som har været i systemet i lang tid, så er de opsatte på at ville have deres pension. De er slidt op og er svære at rykke."*

#### 3.4.4 Hvilke udfordringer opleves, og hvad vil kunne gøres anderledes?

I nedenstående præsenteres de elementer, der i datamaterialet har vist sig kan opleves som udfordrende i dette tilbud. Tematikkerne er udfordringerne i at få koordineret indsætter på tværs og sikre, at borgerne kommer godt videre efterfølgende.

#### 3.4.4.1 Faldende tilgang hos Daghuset

Medarbejderne mener generelt, at der visiteres for få borgere til Daghuset. De oplever at se flere borgere anvende Drivhuset, som ifølge dem burde være visiteret til et forløb ved Daghuset og dermed være i et mere målrettet forløb, som har til formål at hjælpe borgerne videre i livet. Der gives udtryk for, at Drivhuset kan have tendens til at blive en "parkeringsplads" for nogle borgere. Her lægger medarbejderne særlig vægt på, at de ser flere unge mennesker blive henvist til Drivhuset. Medarbejderne oplever således i flere tilfælde at kunne se borgere i Drivhuset, for hvem de ville kunne gøre en positiv forskel for i Daghuset. En medarbejder tilføjer:

*"Vi er klar til at tage imod dem. Der er pladser på alle hold. Vi mangler bare borgere. Vi har sadlet om på bedste vis og vi har taget imod det som en god udfordring. Vi har virkelig gjort vores. Og derfor er det så mærkeligt at der ikke kommer nogen i Daghuset. Og der er så stor tilgang i Drivhuset."*

Medarbejderne tilføjer, at de har indtryk af, at sagsbehandlere og jobcentermedarbejdere ikke har tilstrækkelig viden om, hvad Daghuset kan tilbyde, og derfor ikke er opmærksomme på, hvornår de kan og bør visitere borgere hertil. En medarbejder fortæller:

*"Det må være en uvidenhed i systemet i forhold til hvad man som sagsbehandler eller jobkonsulent kan tilbyde. Jeg tror ikke, at mange ved hvad der er af muligheder i kommunen. Eksempelvis sagsbehandlere, der ikke ved hvad Daghuset kan tilbyde, herunder hvad er et ACT-hold og hvad kan en kognitiv sensorisk profil. Hvis man er mere skarp på hvad der foregår de forskellige steder, så vil det være nemmere at få ideen til at det er lige der, du skal hen."*

I den forbindelse tillægges det stor værdi, at der er en medarbejder fra socialafdelingen tilknyttet huset, som er til stede én gang ugentligt. Medarbejderne udtaler bl.a. at det skaber langt større gensidig forståelse og indblik i hinandens arbejdsfelter og vilkår.

Yderligere pointerer medarbejderne, at Jobcentret tilbyder sammenlignelige gruppeforløb, hvormed der kan forekomme et konkurrerende forhold mellem gruppetilbud ved Jobcentret og i Daghuset.

#### 3.4.4.2 Samarbejde mellem Daghuset, Socialafdelingen og Jobcentret kan udfordre en koordineret indsats

Medarbejderne ser et forbedringspotentiale i det tværgående samarbejde omkring den enkelte borger, hvor der dog er gode erfaringer at bygge videre på.

Medarbejderne giver eksempelvis udtryk for, at en typisk udfordring de møder, er at målsætninger for borgerne ikke er afstemte med borgernes nærmeste udviklingszone og forløb ved Daghuset. Her opleves det i nogle tilfælde, at der arbejdes med forskellige målsætninger i henholdsvis Jobcentret og Daghuset, hvilket skaber et usammenhængende forløb for borgeren med grobund for irritation og motivationstab.

For at fremme et bedre koordineret samarbejde og skabe et sammenhængende forløb for borgeren, inviterer Daghuset en tilknyttet medarbejder ved Jobcentret med til opfølgingsmøder sammen med borgeren hver fjerde uge. En medarbejder udtaler:

*"Vi har den fordel, at vi ser borgeren noget oftere end deres sagsbehandler, så de (sagsbehandlerne) kan godt sidde og tro, at det går rigtig godt og borgeren er på rette vej, men vi ser noget andet i praksis. Der er de her møder virkelig vigtige hver fjerde uge (...)."*

Øget videndeling ift. Daghusets tilbud i et mere overordnet perspektiv kunne ligeledes fremme samarbejdet.

#### 3.4.4.3 Borgere med § 82 risikerer at blive "tabt på gulvet" ved endt forløb i Daghuset – behov for at kunne forlænge forløb

Medarbejderne oplever arbejdet under § 82 kan have den problematik, at der kan opstå en "hul", hvor borgeren bliver overladt til sig selv på trods af fortsat behov for støtte. Medarbejderne ønsker derfor muligheder for at kunne forlænge borgernes forløb i særlige tilfælde. Eksempelvis i form af en klippekortsordning, hvor borgeren vil kunne komme til en række samtaler efter behov. En medarbejder tilføjer:

*"I min verden er det også en målrettet indsats, fordi så kigger man på det enkelte menneske – hvad har du behov for og ikke på hvad er en § 82."*

Borgerne giver udtryk for forskellige oplevelser af at skulle afslutte deres forløb ved Daghuset. Én af borgerne, som afsluttede sit forløb i foråret 2021, og på interviewtidspunktet endnu ikke var i arbejde eller praktik, havde haft en god oplevelse i forbindelse med at afslutte sit forløb hos Daghuset. Denne borger oplever selv at mestre eget liv uden tilknytning til arbejdsmarked eller sociale tilbud. Det er anderledes for to andre borgere, som begge nævner oplevelsen af at "være tabt mellem to stole". Det er fælles for disse borgere, at de gerne vil have en praktikplads. Begge borgere giver udtryk for at være bange for, at de igen vil få det dårligt og at forløbet vil ende med at være spildt.

En medarbejder siger samstemmende:

*"Det er enormt vigtigt, at der er noget på den anden side, der griber dem (borgerne,) når de er færdige her (...) for hvis man bare bliver sluppet ud til ingenting, så kan det være enormt svært at se meningen med at bruge energi på at ville det her, hvis ikke der er et formål."*

Borgerne giver udtryk for, at forløbet på seks måneder virker for kort. De forklarer, at de bruger den første måneds tid på at vænne sig til at komme i huset og møde folk, hvor perioden hvor de er læringsparate i deres gruppeforløb bliver meget kort. Dertil giver borgerne udtryk for, at det stresser dem med den skarpe bagkant, hvor de kan have følelsen af, at indsatsen går fra "100 til 0". To af borgerne ønsker en fortsat tilknytning til Daghuset med henblik på at holde deres erhvervede kompetencer ved lige og blive mindet om de gode redskaber, som de er blevet præsenteret for.

#### 3.4.5 Opsamlende vedrørende Daghuset og Drivhuset

Daghuset og Drivhuset er tilbud, der giver borgere mulighed for socialt nærvær, og bidrager til struktur i hverdagen. Målgruppen for Daghuset er borgere som er tilknyttet Jobcentret, hvor Drivhuset er et uvisiteret åbent tilbud, der henvender sig bredt til borgere med

forskellige psykiske sårbarheder. Ifølge medarbejderne er den midlertidige indsats særligt virksom ift. borgere som modtager en tidlig indsats og ikke har været længe i systemet, idet borgernes motivation for udvikling opleves størst ved denne gruppe.

Ligesom ved de øvrige nævnte tilbud i denne rapport opleves det som en styrke at tilbuddet har en målrettet og midlertidig karakter. Dette er med til at sikre fokus på borgernes ressourcer og hvordan disse kan styrkes, frem for at bruge megen energi på at dvæle ved fortiden. Borgerne udtrykker, ligesom medarbejderne, at dette er særligt givende ved denne type tilbud. Oplevelsen er at borgerne bliver klædt godt på, og er klar til at komme videre i deres liv, ved endt forløb hos Daghuset.

Det udfordrende fra medarbejdernes perspektiv er, at flere burde anvende Daghuset frem for Drivhuset. Medarbejderne oplever i forlængelse heraf, at sagsbehandlere og jobcentermedarbejdere kunne blive klædt bedre på ift. viden om hvad Daghuset kan tilbyde, da det måske ville betyde større tilgang til netop Daghuset. Det er således et forbedringspotentiale i det tværgående samarbejde omkring den enkelte borger.

Medarbejderne oplever det desuden som en udfordring, at der kan opstå et hul, hvor borgeren bliver overladt til sig selv på trods af fortsat behov for støtte efter det halve års forløb. De påpeger vigtigheden af, at borgerne ikke føler sig overladt til sig selv efterfølgende, og dermed kan tabe motivationen for udvikling. Borgerne i datamaterialet giver også udtryk for ønsket om knap så skarp bagkant, da dette kan stresse.

### 3.5 Konsekvenser af Covid19

I henhold til § 82d, er hensigten at tilbuddene skal agere brobygger ud til de tilbud, der allerede findes, samt inddrage civilsamfundet og frivillige foreninger, når de gennem samtaler med borgerne bliver klogere på hvad de efterspørger.

Det har således hele tiden været på tegnebrættet at brobygge til civilsamfundet, men der har indtil nu været en tendens til, at det er nemmere at brobygge til andre fagpersoner. En medarbejder fra Fremdrift fortæller:

*"Det har vi ikke gjort så meget endnu, det har mest været til de uvisiterede tilbud, der findes i Aalborg kommune."*

Ligesom i resten af samfundet har Covid19 således også spillet en rolle for de uvisiterede midlertidige indsatser. De tilbud, der blot har eksisteret et par år, har måtte tænke i kreative løsninger og brugt energi på bare det at komme i gang – og så kom corona.

*"Vi har ikke været lukket ned. Vi har forsøgt at holde tilbuddet i gang via teams, opkald, gåture. Men brobygning har været svært."*

Oplukning og nedlukning af kursusaktiviteter og det momentumtab, der ligger i det, har ligeledes udfordret. Dette har også resulteret i at det ind imellem har været mere uklart for borgeren hvad der skulle ske og skabt en længere ekspeditionstid ift. at få borgeren ud ad døren med en plan for det fremadrettede forløb.

En medarbejder uddyber dette, idet de oplever, at det har været svært for jobcentrene at finde praktikker under Covid19, så en praktik stod klar når borgerne var igennem forløbet hos dem. Brobygningen ud til praksis har hermed været vanskeliggjort.

### 3.6 Lederperspektiv

I dette afsluttende kapitel fremlægges lederens perspektiver på etablering af kultur og det særlige ved en § 82 indsats på de organisatoriske snitflader til andre myndigheder, samt generelle erfaringer med etablering og drift. I lederinterviewet er der også spurgt ind til oplevelse af samarbejde og dokumentationskrav fra direktionen. Det gennemgående billede i den forbindelse er, at lederne oplever at være *"sat fri"* og i stor grad arbejder selvstændigt med tillid fra direktionen. Denne tematik er derfor ikke yderligere behandlet i rapporten.

#### 3.6.1 Ledelse af en kulturproces – det særlige "§ 82 mindset"

Alle ledere nikker genkendende til, at der er en særlig kultur omkring arbejdet med § 82. Der tales i den forbindelse også om et særligt *"mindset"*, som præger arbejdet med § 82. Foruden metodefrihed, høj faglighed og hastighed, så handler det særlige mindset om en tilgang til borgeren, der bygger på *"mindste indgriben i borgerens liv"*. Det er en kulturproces, som særligt berører medarbejdere og borgere under § 82, men som også har indvirkning på – og er betinget af – kulturprocesser og forståelser *"længere oppe i systemet"* og i samarbejdende afdelinger og forvaltninger. Sidstnævnte referer til, at lederne giver udtryk for, at det er en vigtig nøgle for at lykkes med § 82 indsatserne, at der er en organisatorisk forståelse for, at kulturprocesser tager tid, samt en bred tilslutning til de organisatoriske omlægninger, som kulturændringerne lægger op til.

Lederne giver i nogen grad udtryk for, at deres medarbejdere er kommet langt i denne kulturændring, hvortil borgerne nu er i gang. Kulturprocessen for borgerne handler, ifølge lederne, særligt om at støtte borgerne i deres ønske om i videst muligt omfang at kunne *"klare sig selv"*.

Det er ifølge lederne *"et ongoing arbejde med at skabe og vedligeholde kulturen blandt medarbejderne"*. Her refereres til at fastholde det særlige mindset og eksempelvis ikke bevæge sig tilbage til det herskende mindset ved arbejdet med § 85 eller § 104. Lederne giver udtryk for at have stor opmærksomhed på kontinuerligt at italesætte og arbejde med den ønskede kultur. En leder nævner i den forbindelse, at der arbejdes med tænkninger fra den amerikanske psykolog Carol Dweck, samt Bo Vestergaards model ift. en *"non hierarkisk organisation"*, da disse tilgange taler ind i den kreativitet, som man ønsker hos medarbejderne.

En leder udtaler: *"Vores mindset er virkelig vendt og vi har fået en kæmpe kulturændring i vores område"*. Lederen tilføjer hertil, at hun oplever, at tankegangen kan være gammeldags i samarbejdet med andre afdelinger, f.eks. når det kommer til resourcesyn på borgeren og inddragelse af borgerens egen stemme.



### 3.6.1.1 En større organisationsændring koblet til arbejdet med § 85 og § 104

Lederne gør opmærksom på, at man ved indføringen af § 82 har at gøre med en større organisationsændring, som i nogen grad kan provokere det eksisterende forvaltningsarbejde. Det tillægges derfor stor betydning, at man som leder tør "gå forrest" og er i stand til at "sælge budskabet". Her udtrykker lederne, at det har været vigtigt at fremhæve for medarbejderne, at § 82 lægger op til en "omlægning af arbejdsopgaver og ikke en besparelse". En leder fortæller:

*"Det kræver mod og at man er rustet til blå mærker til at starte med. Folk kan virkelig blive provokeret, når man gør noget, der er markant anderledes (...) Det kan provokere det eksisterende forvaltningsarbejde. F.eks. når man vender folk i døren, er der ikke så mange, der har brug for bostøtte."*

Lederne giver udtryk for, at både ledere, medarbejdere og borgere kan have tendens til at "hvile" i den "tryghed" der kan være i arbejdet med § 85 og §104, hvor der ikke er nogen tidsbegrænsning og hvor den personlige relation i højere grad dyrkes. Her fremlægger lederne det som et "springende punkt" og elementer der står i kontrast til det herskende mindset i § 82, som beror på en forståelse af at "mindste indgriben i borgerens liv" skaber den bedste støtte. En leder udtaler om arbejdet i § 85:

*"Man skal tænke sig selv som en bostøttemedarbejder, hvis primære formål er at gøre sig selv arbejdsløs. Det kan være det springende punkt. Jo flere borgere vi kan få afsluttet, jo bedre, men det kan være svært for medarbejderen at se."*

En leder tilføjer i denne sammenhæng, at hvor medarbejdere arbejder både med § 82 og § 104, kan det være en udfordring at skabe og fastholde det særlige mindset i § 82, da medarbejderne i det tilfælde kan have tendens til at se fordelene ved §104 ift. at det er et længere forløb.

Samarbejdet mellem § 82 og § 85 har også været en tematik ved flere medarbejderinterviews. Her understreges det, at både § 82 og § 85 har deres berettigelse, fordi der er mange borgere, som skal have bostøtte. Dog er medarbejdernes erfaring over tid, at for mange borgere får tildelt bostøtte, som ellers ville kunne hjælpes til at mestre eget liv ved tilknytning til indsatsen under § 82. Ifølge medarbejderne er der således en målgruppe, for hvem bostøtten ender med at være en fastholdelse i 'sygdom' og dermed ikke til gavn for borgeren. En medarbejder fortæller:

*"Jeg tænker, at det der gør det her bedre end bostøtte, det er, at det ikke er én til én. Altså det er den der isolation, hvor de bliver siddende hjemme og der kommer en hjem for at snakke med dem. Det er belejligt, men det får de det ikke nødvendigvis bedre af. Jeg tænker mere, at det kan komme til at vedligeholde den der sygdom, som de tænker, at de har."*

Hertil er en gennemgående pointe hos medarbejderne, at det er en stor gevinst for borgerne med det sociale aspekt, der ligger i at møde fysisk op og evt. deltage i gruppeforløb, hvor borgerne må forholde sig til og lytte til andre mennesker. En medarbejder udtaler om bostøtteindsatsen:

*"Men ulempen er jo også, at hvis jeg var bostøtte og kom hjem til dig, så er det jo dig det handler om og du skal ikke spørge ind til mig, fordi jeg er professionel, så jeg løfter ikke"*

*sløret for ret mange ting, så du er i fokus og centrum, du har retten til at tale om dig selv. Og det lærer man altså ikke at interagere sammen med andre mennesker af. Det her med at være interesseret i andre og lytte til andre.”*

### 3.6.2 Stor diversitet i organiseringen af arbejdet med § 82

Det er en gennemgående tematik ved lederinterviewet, at de oplever stor forskellighed i deres organisering kommunerne imellem. Det gør sig særligt gældende ved håndtering af visitationskompetence, samarbejde mellem udfører og myndighed samt organisatoriske snitflader.

#### 3.6.2.1 Visitationskompetence

I Frederikshavn Kommune, Aalborg Kommune og Hjørring Kommune gør det sig gældende, at de udførende medarbejdere har mandat til at kunne tage beslutning og visitere borgere til et forløb under § 82. I Frederikshavn Kommune foregår det f.eks. når socialfaglige medarbejdere tilknyttet Det Sociale Pitstop sidder med ved udredningsmøder og allerede ved mødet kan tage beslutning om at tilbyde borgeren en § 82. Lederne tillægger det stor værdi, at de udførende medarbejdere under § 82, som besidder ‘det særlige § 82 mindset’, er med i visiteringen, da de har den største indsigt i hvilke borgere, der hjælpes bedst med en § 82. Det fremhæves også som en klar fordel ift. hurtig visitering og derved mulighed for forebyggende indsats.

Anderledes ser det ud i Thisted Kommune, hvor visitationen til § 82 foregår gennem jobcenter/myndighed hos Socialforvaltningen. Både leder og medarbejdere ved Daghuset fremhæver dette som en ulempe, der komplicerer og forlænger sagsgange. Denne udfordring underbygges yderligere i afsnit 3.4.4.

#### 3.6.2.2 Samarbejde mellem udfører og myndighed

Lederne fremhæver det som en stor styrke, når der er tæt samarbejde mellem udfører og myndighed. Lederne fortæller, at det skaber hurtigere og bedre sagsgange, hvortil en leder uddyber:

*”Der kommer et andet flow, samarbejde og refleksion. Nysgerrighed i hinandens praksis. Følgeskab hvor vi tester noget af sammen.”*

I forlængelse af forrige afsnit opleves det, at netop adskillelsen mellem udfører og myndighed er en udfordring for visitering og tværgående samarbejde om en koordineret indsats jf. afsnit 3.4.4.

#### 3.6.2.3 Organisatoriske snitflader

Der forekommer stor diversitet i indsatsenes kontakt og samarbejde med andre afdelinger. Lederen af Daghuset fortæller, at deres organisatoriske snitflader primært består af jobcentret og myndigheden i Socialafdelingen. I den modsatte grøft giver lederen af Fremdrift udtryk for, at de har meget brede organisatoriske snitflader. Hun fortæller:

*"Åben dør politikken bliver også en del af vores samarbejdspolitik. Vi behøver ikke være de bedste med det hele, men vi skal vide, hvad vi ikke ved og kunne give bolden videre og inddrage andre enheder, når det giver mening ift. borgerens behov."*

### 3.6.3 Behov for at kunne forlænge borgeres forløb

Der er bred enighed blandt lederne ift. ønske om at kunne forlænge borgeres individuelle forløb i særlige tilfælde. Lederne fortæller, at *"seks måneder er lige på grænsen"*, hvortil de kunne ønske, at der blev set på lovgivningen ift. mulighed for forlængelse af forløb inden for § 82. En af lederne har en antagelse om, at man vil kunne halvere mængden af borgere som ender med længerevarende indsats, hvis det var muligt at videreføre § 82 i 3-6 måneder.

Under interviewet bliver lederne opmærksomme på, at de har forskellige forudsætninger/praksisser ift. at kunne have borgere tilknyttet § 82 i en længere periode end seks måneder. Her nævnes bl.a. muligheden for at borgere kan starte med et individuelt forløb i seks måneder for derefter at være tilknyttet via deltagelse i gruppeforløb. Ift. gruppeforløb fremhæves det også, at lovgivningen tillader fortolkning, således at der ikke er krav om tidsbegrænsning på gruppeforløb.

### 3.6.4 Erfaringer fra arbejdet med § 82 kan overføres og skabe værdi i andre områder

Alle lederne giver udtryk for, at erfaringer fra arbejdet med § 82 kan overføres og skabe værdi i andre områder. Her nævnes særligt ældreområdet, herunder hjemmepleje og aktivitetscentre, hvor udfordringen ofte kan være ensomhed. En leder uddyber:

*"Hjemmepleje og aktivitetscentre kan bruge det specifikke mindset. Udfordringen er ensomhed, det kan ikke løses af bostøtte eller hjemmehjælp. Det kunne være spændende at tænke § 82 inden for ældreområdet. Hastighed og mulighed for brobygning til andre fællesskaber. Det kræver, at man får involveret medarbejderne. (...) hvordan arbejder man med at skifte mindset? Det gør man gradvist."*

Lederne fremhæver også, at mindsettet i § 82 kan styrke den koordinerede indsats på børne- og ungeområdet. Her fremhæves det, at hastighed, nytænkning og færre bureaukratiske barrierer vil kunne medvirke til bedre forebyggende indsatser og hindre at mange børn og unges problemer bliver komplekse.

### 3.6.5 Opsamlende vedrørende lederperspektivet

Der er generelt enighed blandt lederne om, at der er et særligt mindset og en særlig kultur, der kendetegner arbejdet med § 82. Denne kulturændring tager tid, kontinuerligt ledelsesmæssigt fokus og kræver tilslutning hele vejen rundt i systemet for at lykkes. Dette er ifølge lederne centralt for at kunne lykkes med intentionerne i § 82 indsatserne, da det netop går på med en kort og midlertidig indsats at skabe en forandring ud fra et ressourcelperspektiv og samtidig gribe mindst muligt ind i borgerens liv – uden at dette for hverken medarbejdere eller borgere opleves om en spareøvelse.

Samtidig beretter lederne om et ønske om, at der blev set på lovgivningen ift. mulighed for forlængelse af forløb inden for § 82 i særlige tilfælde, hvor seks måneder er lige lidt nok for borgerne. På interviewtidspunktet har indsatserne forskellige forudsætninger/praksisser ift. at kunne have borgere tilknyttet § 82 i en længere periode end 6 måneder ved eksempelvis at tilbyde gruppeforløb efter individuelle forløb.

Det er ikke altid, at der opleves samme ressourcensyn og fokus på borgerinddragelse i de øvrige afdelinger der samarbejdes med og lederne påpeger, at den måde de i indsatserne arbejder nogle steder kan udfordre det eksisterende forvaltningsarbejde, hvor den personlige relation i højere grad dyrkes. En opmærksomhed der rejses ift. indsatser, hvor medarbejdere arbejder både med § 82 og § 104 er, at det her kræver ekstra ledelsesmæssigt fokus at fastholde det særlige mindset i § 82.

I forhold til håndtering af visitationskompetence, samarbejde mellem udfører og myndighed samt organisatoriske snitflader er der stor forskel i hvordan kommunerne har organiseret sig. Det anses generelt som værdifuldt, at udførende medarbejdere under § 82 er med i visiteringen. Dette letter arbejdsgangene og giver øget indsigt og forståelse ift. § 82 indsatsernes muligheder.

Det kunne ifølge lederne give god mening at overføre de positive erfaringer fra arbejdet med § 82 til andre områder såsom ældreområdet, herunder hjemmepleje og aktivitetscentre, og ift. styrkelse af den koordinerede indsats på børne- og ungeområdet.

## 4. Bilag

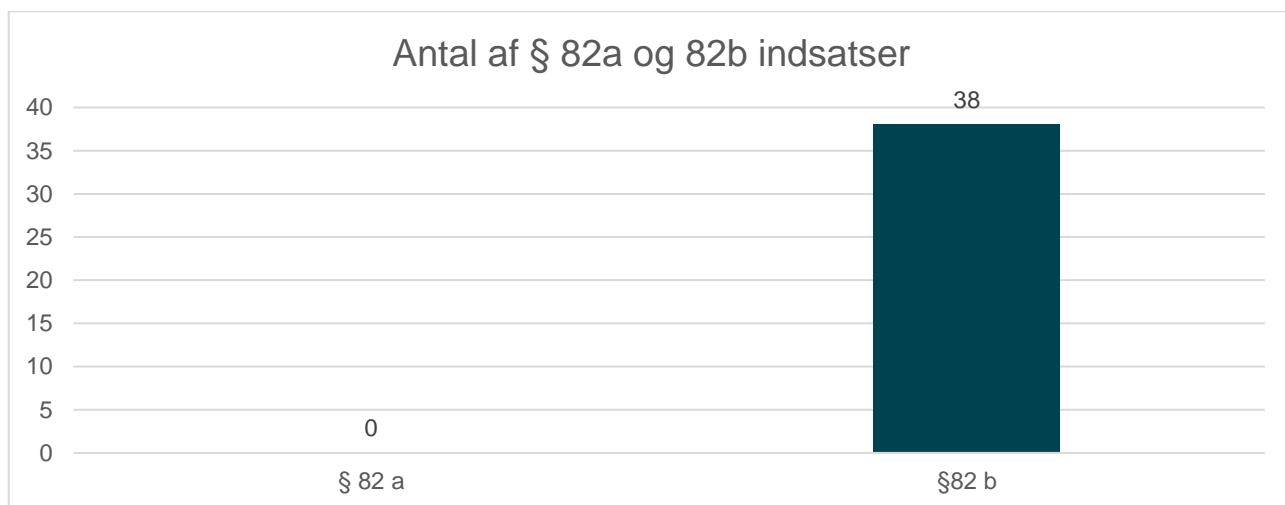
I følgende bilag indgår medsendt data fra hver af de fire deltagende kommuner, som behandler hhv.: Antal borgere, der har modtaget en § 82a og 82b; Antal borgere, der har afsluttet et forløb i perioden – opdelt på alder; Forløbenes længde inkl. angivelse af gennemsnitslængde for forløbene; Antal borgere, der har fået en indsats før forløbet og efter forløbet. Hertil har nogle af kommunerne på forskellig vis medsendt data, som viser udvikling i visiterede bostøttetimer.

### 4.1 Aalborg Kommune

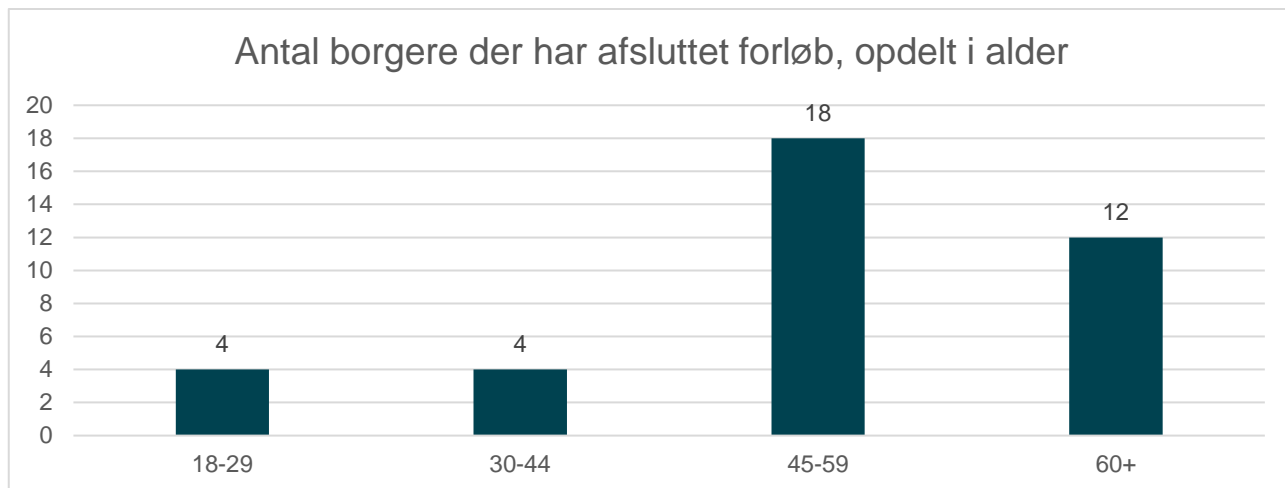
Nedenstående data kigger på antal borgere, der har afsluttet et § 82 forløb i perioden 1. april - 30. september 2021

Antal borgere, der har afsluttet et § 82 forløb i perioden: 38. Heraf har 34 borgere efterfølgende modtaget en visiteret indsats

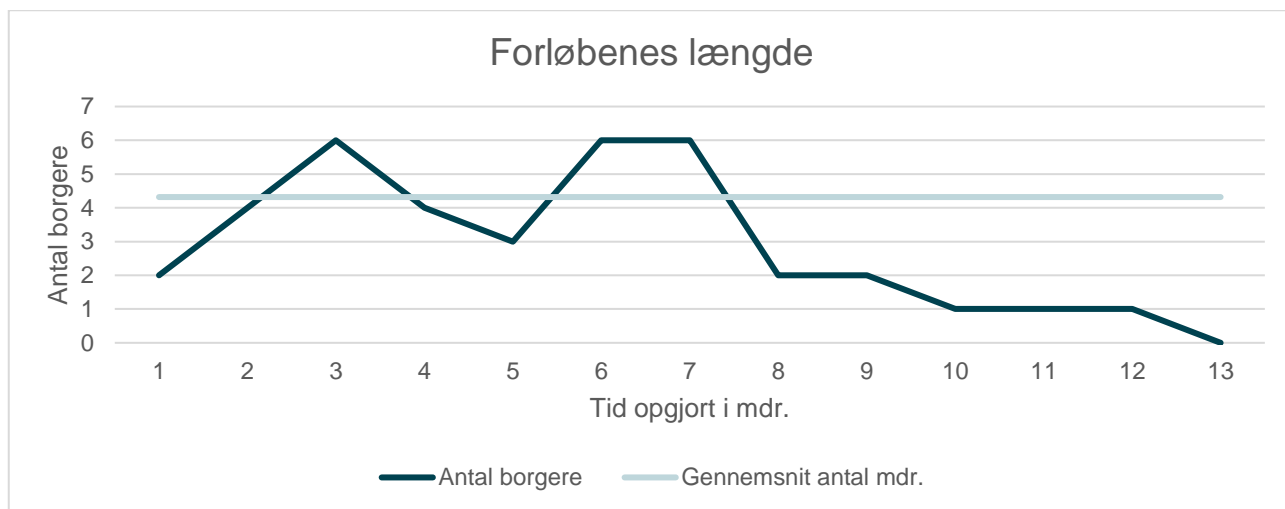
Tabel 1: Antal borgere der har modtaget en § 82a og 82b



**Tabel 2: Antal borgere der har afsluttet et forløb i perioden – opdelt på alder**



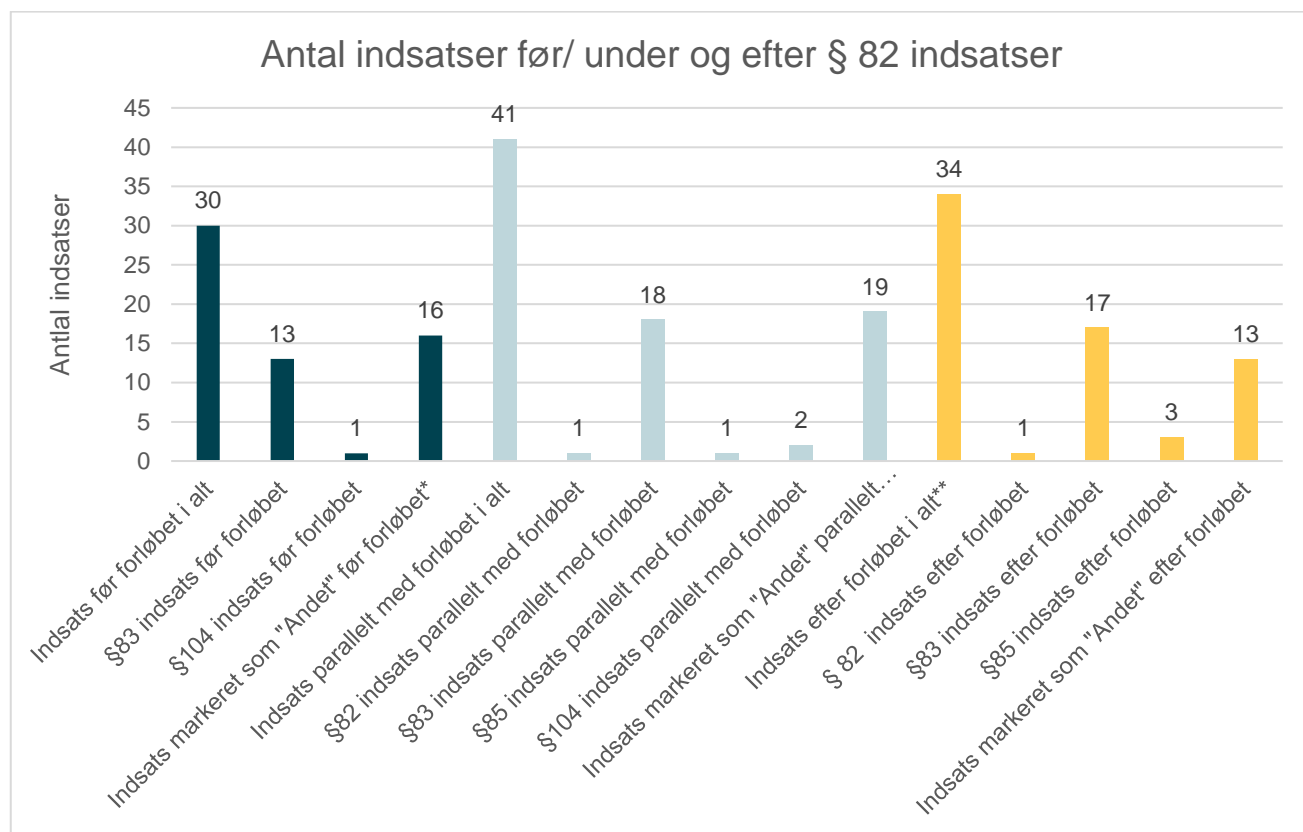
**Tabel 3: Forløbenes længde inkl. angivelse af gennemsnitslængde for forløbene**



**Tabel 4: Antal indsatser igangsat før/under og efter § 82 indsatser**

\*En indsats kaldet "Andet " kan fx referere til ledsagerordning, værested eller aktivitetscenter.

\*\*En borger kan have flere forløb (fx både en §83 og §85)

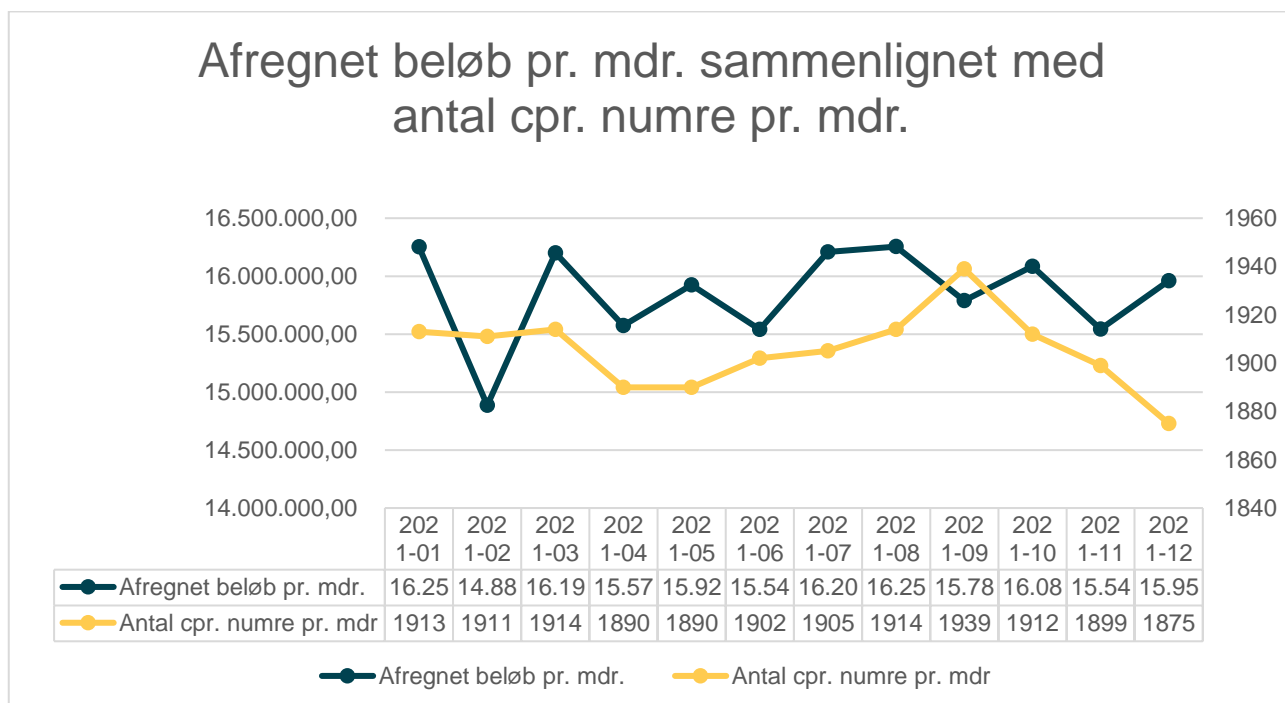


### Bostøtte efter SEL § 85

De midlertidige og uvisiterede indsatser efter § 82 er indført for at sikre, at alle borgere kan få øjeblikkelig og individuel hjælp. Såfremt § 82 indsatsen ikke er tilstrækkelig, kan borgeren visiteres til en § 85 indsats – bostøtte. Nedenstående tabel viser udviklingen i bostøtte fra 2018 til 30. september 2021.

Det fremgår af tabellen at antallet af cpr. numre generelt har været stigende i midten af 2021, for derefter at falde i slutningen af året. Det afregnede beløb pr. måned har været svingende over perioden.

Tabel 5: Afregnet beløb og antal cpr. numre



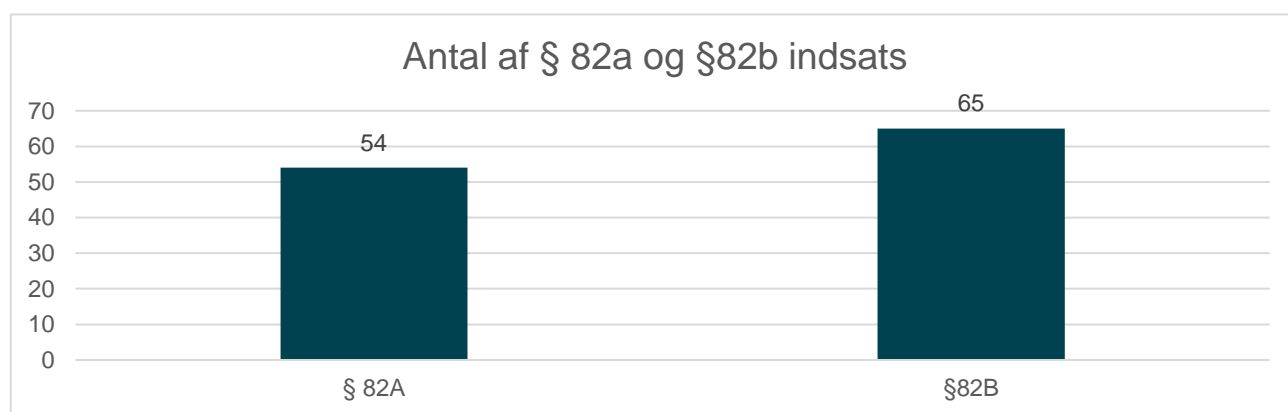


## 4.2 Hjørring Kommune

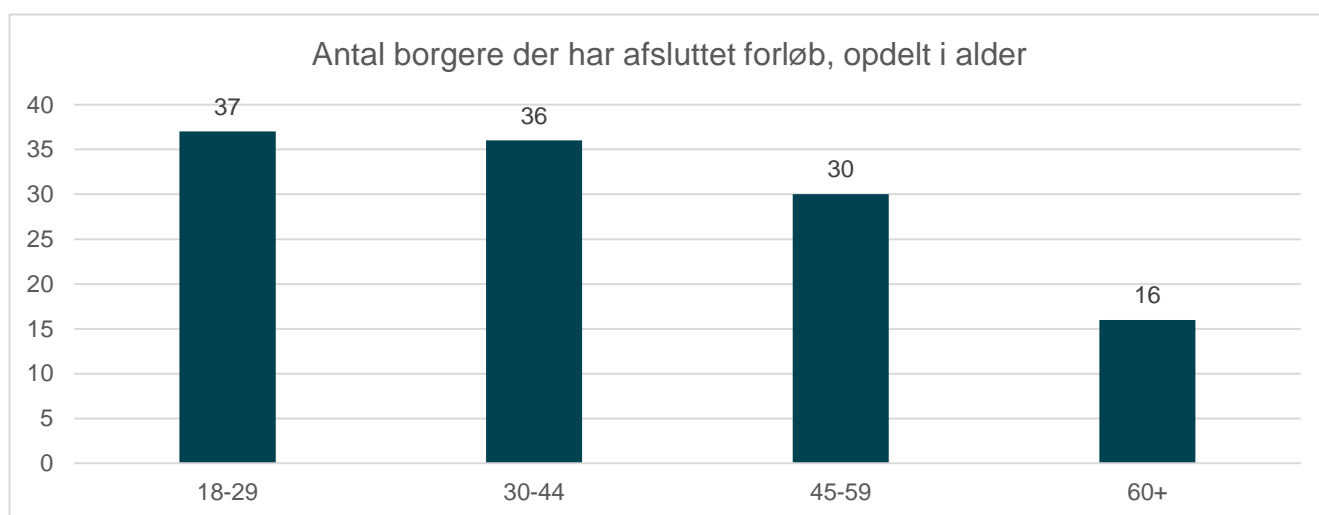
Nedenstående data kigger på antal borgere, der har afsluttet et § 82 forløb i perioden 1. april - 30. september 2021

Antal borgere, der har afsluttet et § 82 forløb i perioden: 119. Heraf har 48 borgere efterfølgende modtaget en visiteret indsats

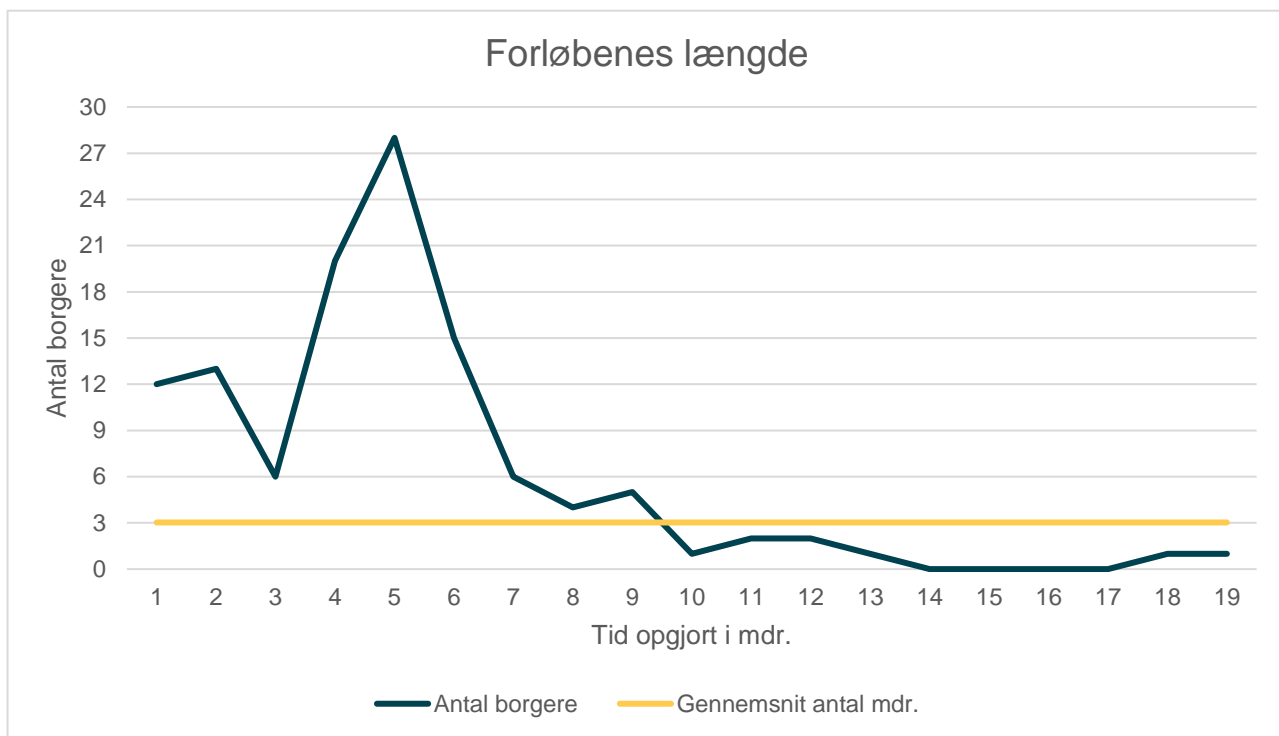
Tabel 1: Antal borgere der har modtaget en § 82a og 82b indsats



Tabel 2: Antal borgere der har afsluttet et forløb i perioden – opdelt på alder

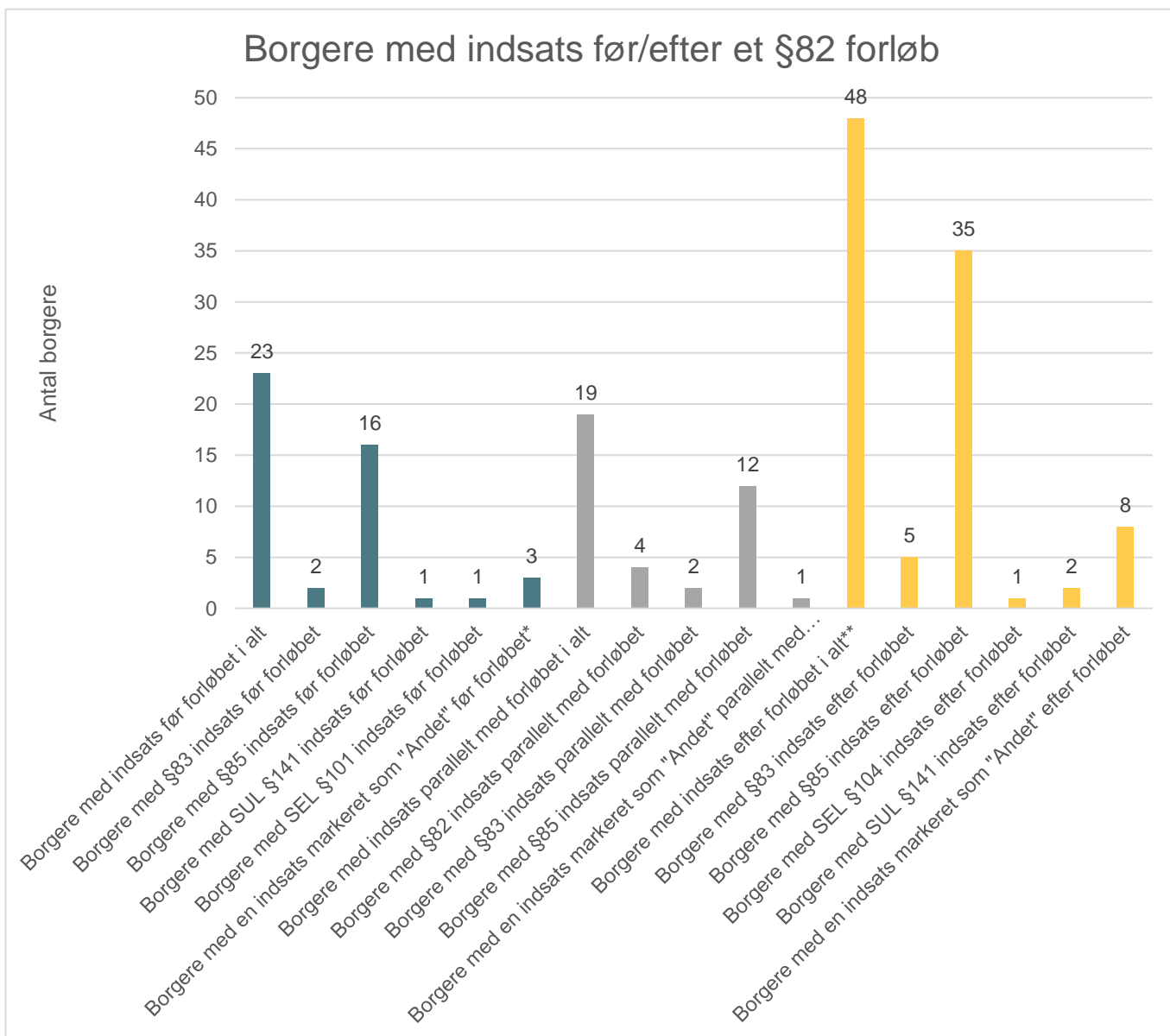


Tabel 3: Forløbenes længde inkl. angivelse af gennemsnitslængde for forløbene



**Tabel 4: Antal borgere, der har fået en indsats før forløbet og efter forløbet**

\*En borger kan have flere forløb (fx både en §83 og §85)



\*En indsats kaldet "Andet " kan fx referere til ledsagerordning, værested eller aktivitetscenter.

\*\*En borger kan have flere forløb (fx både en §83 og §85).

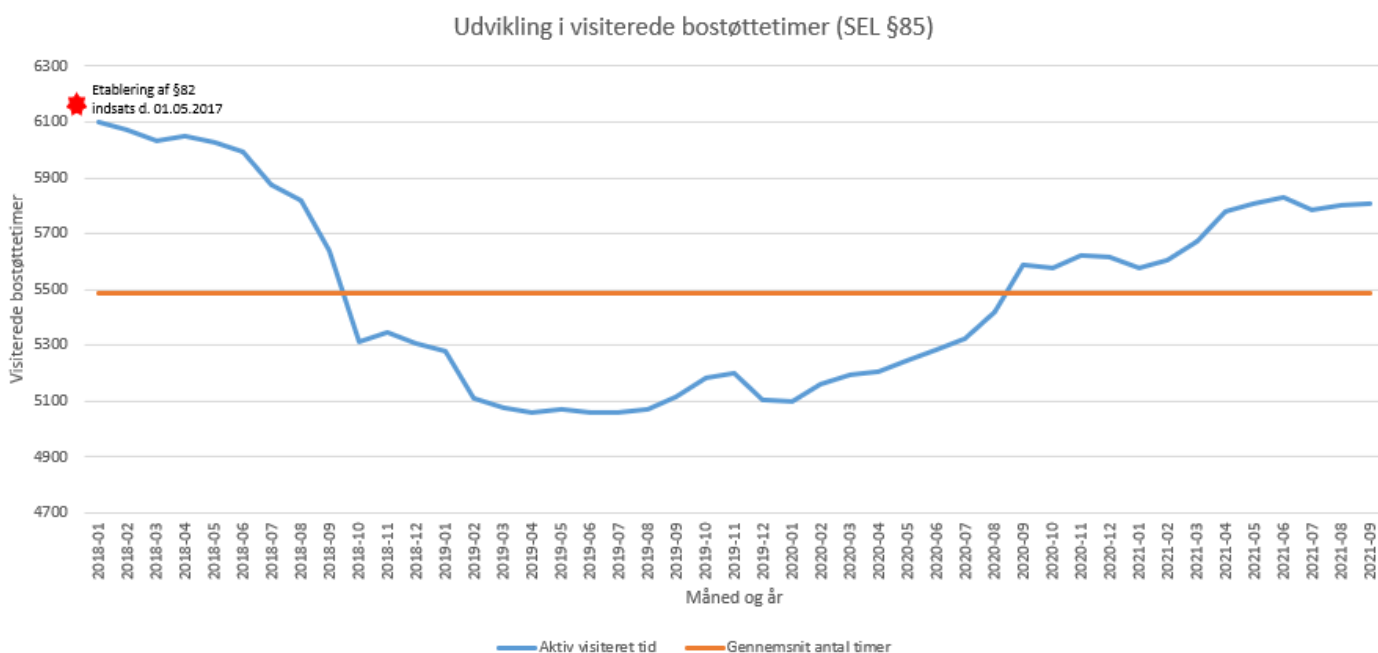
§85

**Bostøtte efter SEL §85**

De midlertidige og uvisiterede indsatser efter § 82 er indført for at sikre, at alle borgere kan få øjeblikkelig og individuel hjælp. Såfremt § 82 indsatsen ikke er tilstrækkelig, kan borgeren visiteres til en § 85 indsats – bostøtte. Nedenstående tabel viser udviklingen i bostøtte fra 2018 til 30. september 2021.

Hjørring kommunes § 82 indsats blev etableret den 01.05.2017, og det fremgår af tabellen, at dette har påvirket § 85 indsatsen således at den i en periode har været faldende, men fra midt 2020 har der været en tendens til at indsatstimerne har været let stigende.

Tabel 5: Antal timer og borgere pr. måned

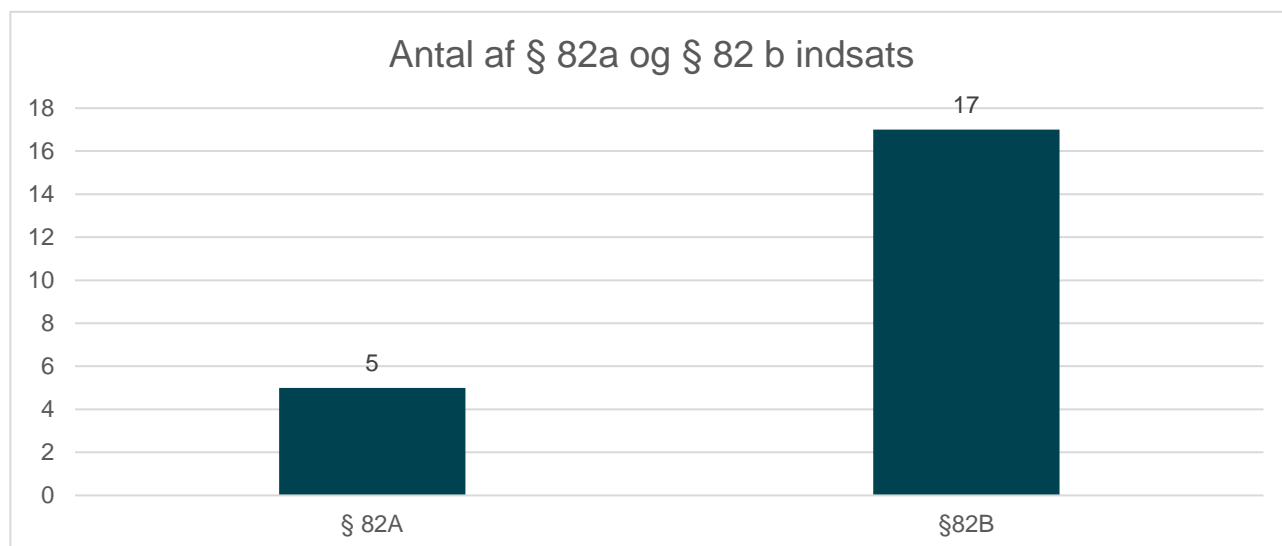


### 4.3 Thisted Kommune

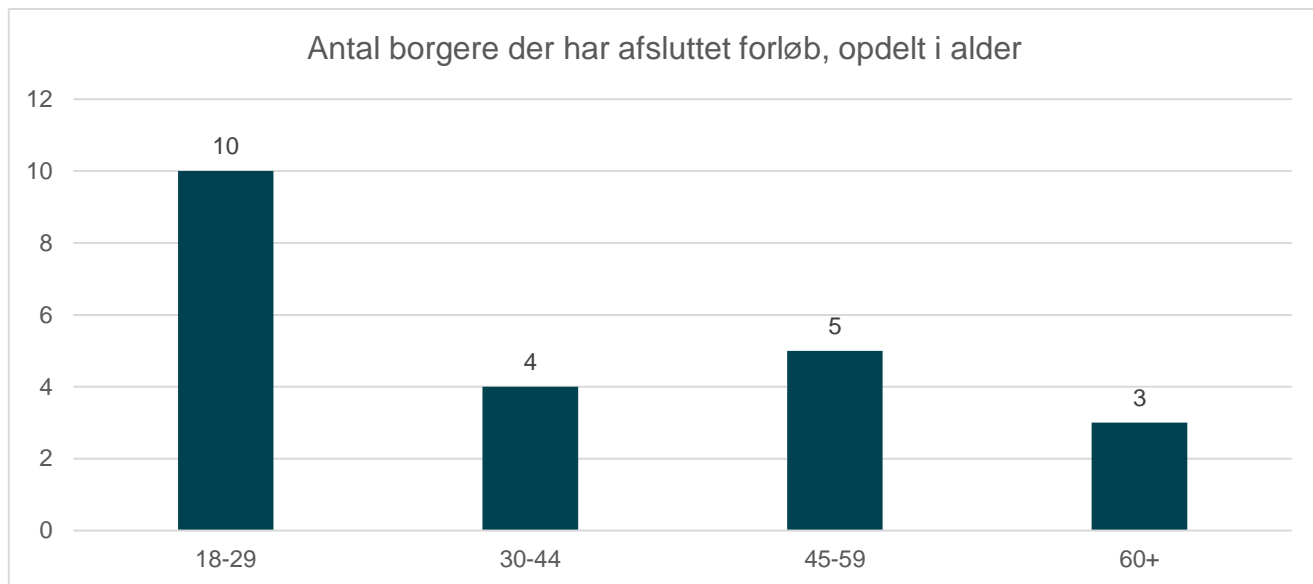
*Nedenstående data kigger på antal borgere der har afsluttet et § 82 forløb i perioden 1. april - 30. september 2021*

Antal borgere der har afsluttet et § 82 forløb i perioden: 22. Heraf har 6 borgere efterfølgende modtaget en visiteret indsats

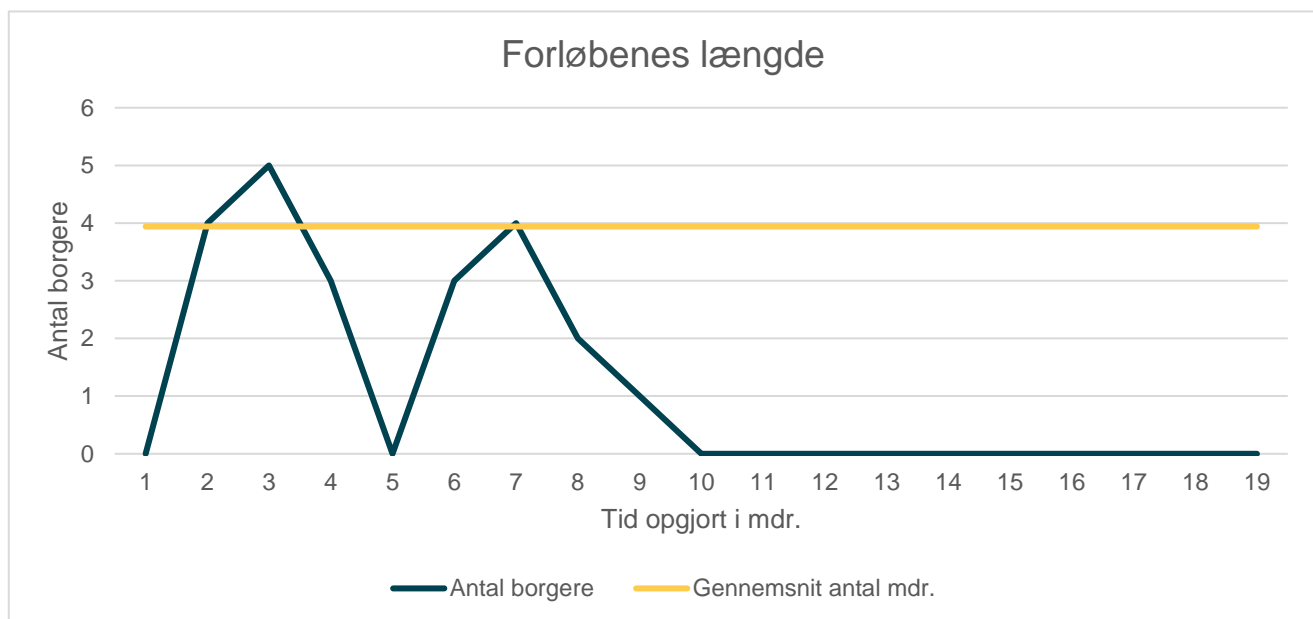
Tabel 1: Antal borgere der har modtaget en § 82a og 82b



**Tabel 2: Antal borgere der har afsluttet et forløb i perioden – opdelt på alder**



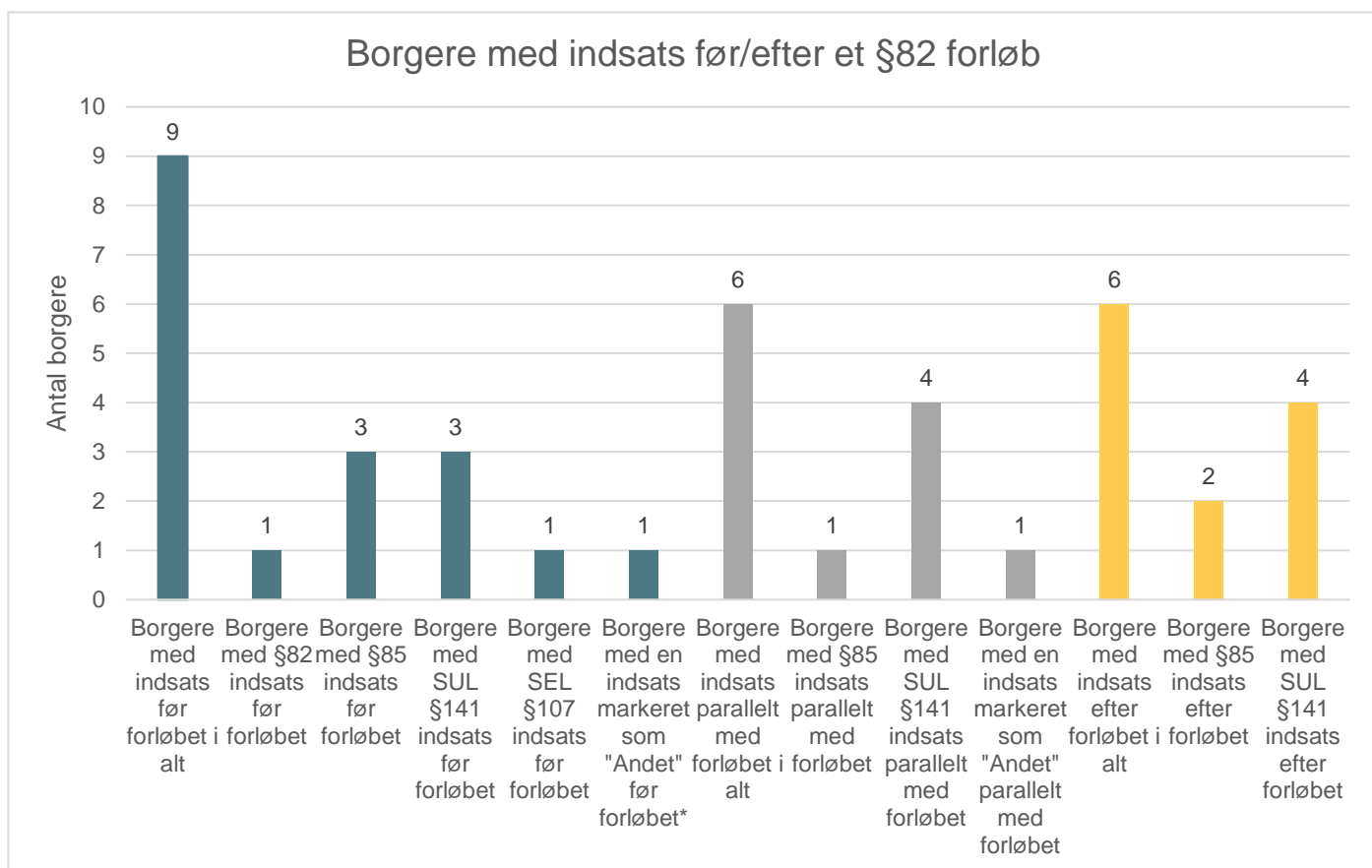
**Tabel 3: Forløbenes længde inkl. angivelse af gennemsnitslængde for forløbene**



Tabel 4: Antal borgere, der har fået en indsats før forløbet og efter forløbet

\*En borger kan have flere forløb (fx både en §83 og §85)

**Bostøtte efter SEL §85**

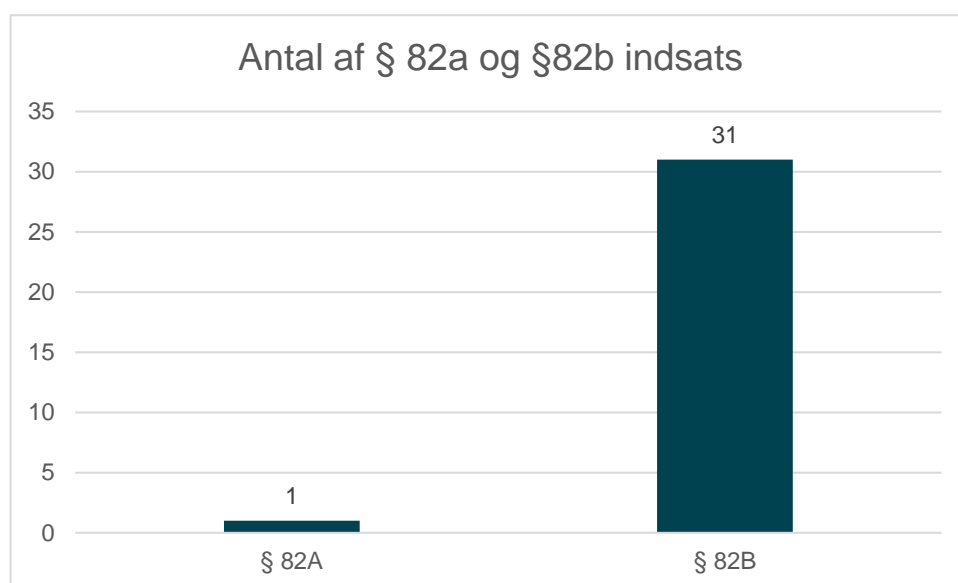


#### 4.4 Frederikshavn Kommune

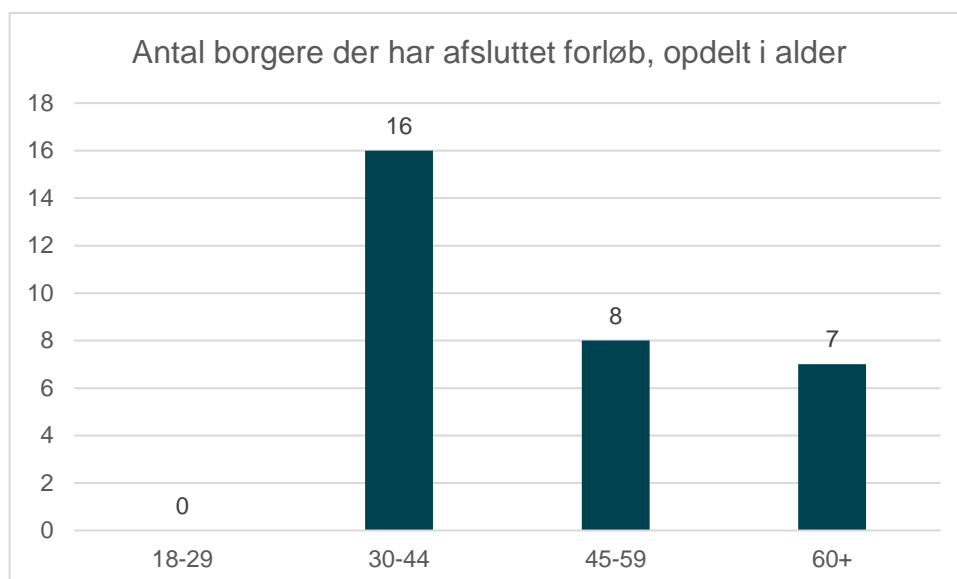
Nedenstående data kigger på antal borgere der har afsluttet et § 82 forløb i perioden 1. april - 30. september 2021

Antal borgere, der har afsluttet et § 82 forløb i perioden: 32. Heraf har 9 borgere efterfølgende modtaget en visiteret indsats.

Tabel 1: Antal borgere der har modtaget en § 82a og 82b indsats

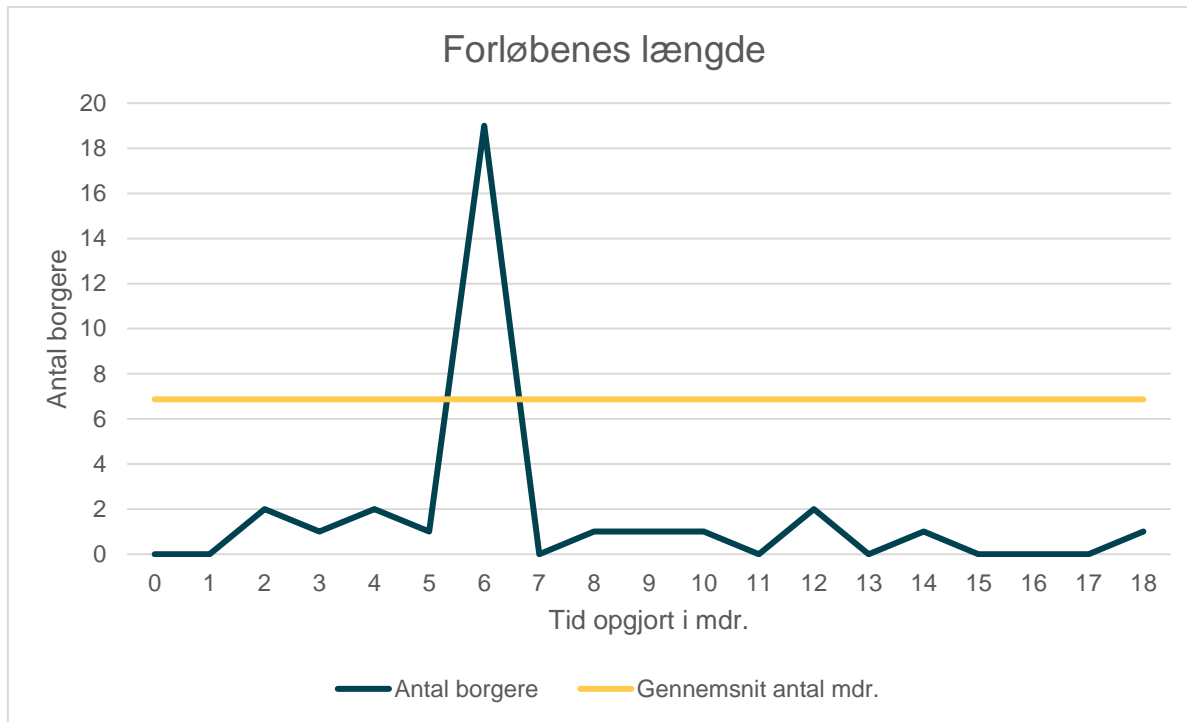


Tabel 2: Antal borgere, der har afsluttet et forløb i perioden – opdelt på alder



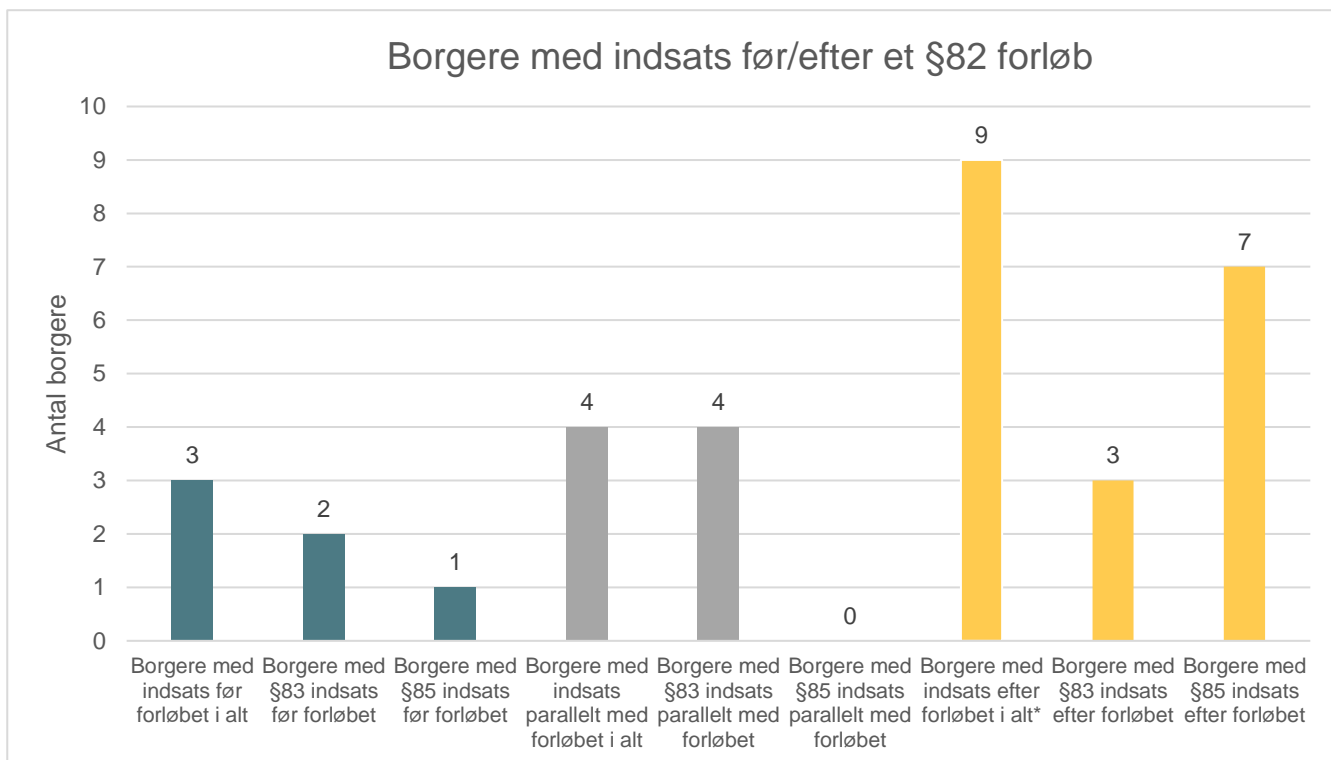


Tabel 3: Forløbenes længde inkl. angivelse af gennemsnitslængde for forløbene



**Tabel 4: Antal borgere, der har fået en indsats før forløbet og efter forløbet**

\*En borger kan have flere forløb (fx både en §83 og §85)

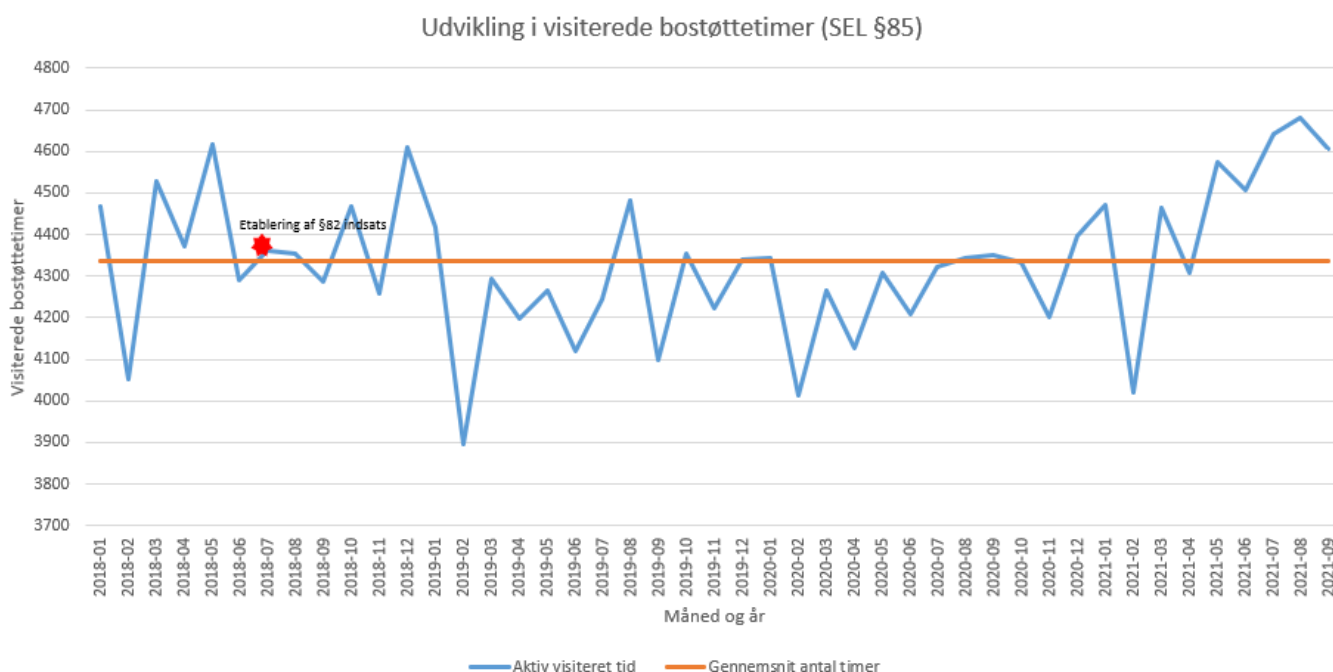


### Bostøtte efter SEL §85

De midlertidige og uvisiterede indsatser efter § 82 er indført for at sikre, at alle borgere kan få øjeblikkelig og individuel hjælp. Såfremt § 82 indsatsen ikke er tilstrækkelig kan borgeren visiteres til en § 85 indsats – bostøtte. Nedenstående tabel viser udviklingen i bostøtte fra 2018 til 30. september 2021.

Frederikshavn kommunes § 82 indsats blev etableret den 01.07.2018, og det fremgår af tabellen, at dette har påvirket § 85 indsatsen således at den i en periode har været faldende, men i 2021 har indsatstimerne været stigende.

Tabel 5: Antal timer og borgere pr. måned



**Professionshøjskolen UCN**

Mylius Erichsens Vej 137

Postbox 64

9100 Aalborg

[www.ucn.dk](http://www.ucn.dk)



PROFESSIONSHØJSKOLEN