

ERFARINGSOPSAMLING

OPSØGENDE OG KONTAKTSKABENDE INDSATSER

1. Indledning

Denne erfaringsopsamling er en opsummering af opmærksomhedspunkter og erfaringer i forhold til Opsøgende og Kontaktskabende Indsatser over for hjemløse borgere. Opsamlingen præsenterer som en del heraf ligeledes en række konkrete cases, der illustrerer arbejdet med Opsøgende og Kontaktskabende Indsatser.

Afsnittet er en opsummering af de resultater og perspektiver, der er præsenteret i hovedrapporten for evalueringen af Hjemløsestrategien.

Set i forhold til de øvrige metoder under Hjemløsestrategien er der ikke på forhånd defineret meget konkrete anvisninger for arbejdet med Opsøgende og Kontaktskabende Indsatser. Kommunerne har dermed i høj grad grebet indsatsen forskelligt an og delvist haft forskellige fokuspunkter. Denne erfaringsopsamling er derfor en syntese af erfaringer, der er baseret på en række indbyrdes forskellige projekter. For en uddybende beskrivelse af de enkelte projekter henvises til hovedrapporten for evalueringen af Hjemløsestrategien.

2. Målgruppe

Målgruppen for Opsøgende og Kontaktskabende Indsatser er de mest udsatte borgere, der typisk vil være karakteriseret af flere af følgende karakteristika:

- Sover på gaden, i et telt i skoven eller andre midlertidige steder
- Har massive og komplekse sociale problemer
- Har misbrugsproblemer
- Har psykiske og somatiske udfordringer
- Har trukket sig væk fra samfundet og levet uden fast forsørgelse i længere tid
- Mangler erkendelse af egne problemer
- Kan ikke forholde sig til livet i en fast bolig
- Er mistroiske over for det kommunale system.

Erfaringen peger på, at langt de fleste borgere har et ønske om at forbedre deres liv med bolig og behandling. Udfordringen for borgerne er, at deres livssituation gør det vanskeligt at modtage behandling og tilbud på grund af barrierer eksempelvis i forhold til at møde op på faste tidspunkter eller holde kontakten til kommunen. Disse borgere ender derfor ofte som mere eller mindre permanente beboere på herberger og varmestuer, eller borgerne opholder sig isoleret på gaden eller i parker, skove mv.

Frederiksberg Kommune har som en del af Hjemløsestrategien forsøgt at lave en analytisk sondring mellem forskellige typer af borgere i målgruppen ud fra borgernes adfærd. Frederiksberg Kommune sonderer i den forbindelse mellem de introverte og de ekstroverte borgere i målgruppen. Formålet er at billedliggøre, hvor differentieret målgruppen er samt skildre udfordringerne forbundet med at skabe og vedligeholde relationer til målgruppen.

Karakteristik af introverte og ekstroverte borgere ifølge Frederiksberg Kommune

Introverte	Ekstroverte
<ul style="list-style-type: none"> • Holder sig oftest i baggrunden • Vil nødig være til besvær eller have nogen form for opmærksomhed, ej heller positiv opmærksomhed • Er ofte meget lang tid om at "åbne" op over for medarbejderen • Har typisk ikke nogen familie eller netværk at trække på • Lidt eller slet ingen kontakt til offentlige instanser • Virker meget opgivende, nærmest apatiske over for deres egen situation. <p>Erfaringen er, at hjemløse borgere, der er udfordret af at være introverte, er blandt de sværeste at komme tæt på. Det relationsskabende arbejde foregår derfor typisk over længere tid. Derudover risikerer borgere med introvert og stille adfærd at blive overset, da det kan virke mere presserende at samarbejde omkring borgere, der larmer og fylder.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Søger ofte kontakt med andre borgere såvel som medarbejdere, og det vil derfor ofte være let at komme i kontakt med dem, også på gaden • Har en tendens til hurtigt at finde sammen med andre ligesindede og danne netværk/fællesskaber over kortere eller længere perioder • Har sjældent berøringsangst over for f.eks. personale eller offentlige instanser • Er ofte åben for at tale om egen situation og egne muligheder • Er ikke altid realistiske i forhold til deres egen situation, og det kan give anledning til konflikter, hvis ikke medarbejderen, ifølge borgeren, er i stand til at "gøre nok" • Kan finde det vanskeligt at "holde igen", være udadreagerende og kan hurtigt komme i konflikter med andre borgere • Lever i nuet og har svært ved at acceptere, at ting tager tid. <p>Hvis der samtidig er et misbrug indblandet, kan en ekstrovert borger få sat alt og alle i sving i løbet af kort tid. Det er derfor vigtigt, at medarbejderen kan rumme borgerens kaos og samtidig er i stand til at sætte rammer og skabe struktur for vedkommende.</p>

3. Metode

Det er vanskeligt at opstille en fast metodebeskrivelse med faste aktiviteter og mål for, hvad der kvalificerer som Opsøgende og Kontaktskabende Indsatser, netop fordi målgruppen er heterogen og hvert forløb er og skal være individuelt. De Opsøgende og Kontaktskabende

Indsatser bygger på grundige og fagligt begrundede overvejelser og handlinger, der er tilpasset den enkelte borger.

Af fællestræk kan fremhæves, at de Opsøgende og Kontaktskabende Indsatser forsøger via en vedholdende, tålmodig og respektfuld indsats at skabe en relation til borgeren, der på sigt bliver af en karakter, som gør medarbejderne i stand til at sørge for, at borgeren i første omgang ikke får det værre og modtager basal hjælp i form af lidt mad, tøj og sygepleje.

Gennem en tålmodig indsats er det målet, at borgeren på sigt kan overgå til eksempelvis § 85-støtte eller andre eksisterende tilbud, der kan rumme vedkommende, som et resultat af brobygningen og relationsarbejdet. Projekterne påpeger, at der i mange tilfælde er tale om lange, seje træk for blot at skabe kontakt og opbygge et tillidsforhold, der gør det muligt at afdække borgerens situation og behov.

Det opsøgende arbejde kan betragtes som fasen inden, at borgeren tør have en regelmæssig kontakt til en fagprofessionel. Der er tale om en målgruppe med massive problemstillinger, hvor blandt andet misbrug eller mistro over for systemet ofte vanskeliggør en struktureret og konstruktiv kontakt. Ofte har en borger haft mange forliste kontakter og relationer til det kommunale system eller frivillige organisationer, og de "stritter imod" over at blive mødt af velmenende personer, der mener at vide, hvad der er det bedste for borgeren, uden at lytte til borgerens egne ønsker og syn på tilværelsen. Det er derfor vigtigt, at medarbejderne tager udgangspunkt i borgerens ønsker og oplevelser af dennes udfordringer samt er tilgængelige, når borgeren har behov for dem.

Grundlæggende principper for Opsøgende og Kontaktskabende Indsatser

- Der skal være fokus på borgeren og tages udgangspunkt i borgerens ønsker og situation
- Borgeren opsøges og kontaktes, hvor vedkommende befinder sig
- Der kan være tilbagefald i arbejdet med målgruppen, og der arbejdes derfor med dynamiske planer fremfor lineære i den forstand, at man ikke kan forvente en uafbrudt fremgang hele tiden. Tilbagefald eller situationer, hvor borgeren trækker sig tilbage, betyder ikke, at arbejdet ophører eller at arbejdet har været spildt
- Der er tale om et kontinuerligt relationsarbejde for at opbygge og vedligeholde tillid, og der arbejdes systematisk med fagligt begrundede handlinger og aktiviteter
- Medarbejderne skal være synlige i gadebilledet/på natvarmestuer (alt efter organisering af indsatsen) og troværdige i deres optræden over for borgeren.

Observationer og indledende kontakt

Der er gode erfaringer fra projekterne om at observere borgerens adfærd og rytmer forud for den første kontakt samt have løbende observation med henblik på, at medarbejderne får

et indtryk af borgeren. Mange af de psykisk syge borgere har over tid oparbejdet deres egen struktur og verdensopfattelse, hvilket betyder, at man ikke bare kan bryde ind og sige, at de skal møde op på et bestemt tidspunkt på bestemte dage. Man skal langsomt finde frem til "indgangen" til borgeren, og ofte er det nødvendigt at afprøve forskellige metoder for at opnå kontakt til borgeren, f.eks. via sms, beskeder, visitkort eller opsøge vedkommende forskellige steder og på forskellige tidspunkter.

Inden man opsøger borgeren, er det desuden en god idé at have orienteret sig om muligheder for overnatning eller andre relevante tilbud, så man har noget konkret at fortælle og tilbyde borgeren.

Det er vigtigt, som en del af kontakten med borgeren, at få afdækket, om borgeren har forskellige lidelser, som kan påvirke den kontakt og relation, man kan få etableret. Udover at man som en del af arbejdet med målgruppen skal have øje for blandt andet misbrug, psykiatri, sociale problemer mv., fremhæver projekterne, at det er vigtigt også at have blik for, om borgeren eksempelvis også kan have en egentlig hjerneskade. Der er eksempler på borgere, der har medfødte hjerneskader, men ofte er der tale om senhjerneskader efter mange års misbrug eller fald og andre ulykker i forbindelse med et hårdt liv. Disse borgere har ofte en historik bestående af indlæggelser, neurocentre og genoptræning, som det kan være vigtigt at forholde sig til og dermed bruge denne viden konstruktivt.

Anerkendende tilgang samt basal hjælp

Det handler om at finde og anerkende borgerens viden og ressourcer, så vedkommende føler sig hørt og forstået samt behandlet ligeværdigt. I tråd hermed er det vigtigt at finde frem til det, der betyder noget for borgeren. Er vedkommende særligt optaget af et bestemt problem, er det ofte ved fokus og hjælp hertil, at man kan finde eller fremme motivation til at indgå i en relation samt forandring på sigt. Der er gode erfaringer med at have noget konkret at tilbyde vedkommende, ofte i form af naturalier, når kontakten indledes. Det kan være en kop kaffe, et par vanter eller lidt mad, som bevirker, at medarbejderen får mulighed for at komme i kontakt med borgeren og påbegynde udviklingen af et tillidsforhold.

To på gaden og vidensdeling

Der er gode erfaringer i projekterne med at gå to medarbejdere på gaden, eftersom det giver mulighed for faglig sparring samt giver en tryghed i den indledende kontakt med ofte utilregnelige borgere på varierende tidspunkter af døgnet. Det er et spørgsmål om prioritering af ressourcer, der skal vurderes i forhold til den specifikke målgruppe for det opsøgende arbejde.

I et bredere perspektiv peger projekterne på betydningen af at dele viden og lære af hinandens oplevelser og erfaringer. Dette gør sig især gældende, når nye medarbejdere starter op i indsatsen.

Fleksibilitet og vedholdenhed

I det konkrete arbejde med borgeren skal medarbejderen være fleksibel og kunne komme med fleksible løsninger, der matcher borgerens situation og behov. Der skal skabes udfordringer og opgaver for borgeren, som er garanteret succes, så borgeren oplever at lykkes med små skridt. I forhold til vedholdenhed handler det om at blive ved, selvom borgeren

træder ved siden af eller er afvisende. Borgeren skal opleve, at der er nogen, som vil dem, selvom de opfører sig anderledes.

Det er vigtigt at være opmærksom på, at der i mange tilfælde vil være tale om en mere svingende proces med tilbagefald og nyopståede problemstillinger, der forlænger indsatsen eller betyder, at kontakten afbrydes midlertidigt ved f.eks. afsoning. Dette må ikke betragtes som et udtryk for, at indsatsen har været spildt. Snarere er det et grundprincip ved arbejdet med målgruppen, at der kan ske ændringer og tilbagefald.

Borgerens selvbestemmelse

Projekterne er enige om, at borgeren skal være i centrum for indsatsen. Men der kan være forskellige holdninger til, hvornår man kan og skal gribe ind over for en borger. Der skal være en balance mellem indgriben og observation, hvor borgeren bevarer sin selvbestemmelse omkring, hvad der sker med vedkommende. Det kræver refleksion og overvejelser i hver enkelt sag og er en tilbagevendende udfordring. I samme tråd har det også været et diskussionspunkt projekterne imellem, i hvilken grad man arbejder med eller for borgeren. Det er et spørgsmål om afvejning, hvor det i forhold til de professionelle samarbejdspartnere kan siges, at medarbejderen på et plan arbejder for borgeren ved at facilitere de gode møder og overgange, og i relationsarbejdet mere direkte arbejder sammen med borgeren.

4. Implementering

Hvor det ovenstående afsnit har fokus på overvejelser i forhold til det konkrete metodearbejde med borgeren, er fokus i dette afsnit en række mere overordnede implementeringsmæssige forhold, man skal være opmærksom på, eksempelvis i forhold til medarbejderkompetencer og det organisatoriske samarbejde.

Afsnittet skal betragtes som en syntetisering af den række af forskellige erfaringer kommunerne har gjort sig gennem Hjemløsestrategien. I forlængelse af, at kommunerne har grebet indsatsen forskelligt an og at der i udgangspunktet ikke har været en fælles og fast tilgang herfor, består afsnittet af en række opmærksomhedspunkter, som er relevante at medtænke, snarere end en meget fastlagt procedure, implementeringen skal følge.

Medarbejderkompetencer

Der er ikke en endegyldig liste over, hvilke kompetencer en opsøgende medarbejder skal besidde, men projekterne fremhæver egenskaber som tålmodighed, fleksibilitet, åbenhed og faglig integritet samtidig med at have respekt for andres fagligheder. Som opsøgende medarbejder er det desuden vigtigt at have indlevelsesevne samt have indblik i, hvordan mennesker reagerer, og hvordan de handler ud fra forskellige måder at se verden på. Derudover er det godt at have en bred viden om magtforhold, da man skal vide, hvornår man udøver magt i relationen til borgeren. Kendskab og erfaring til målgruppen er at foretrække, men det handler også meget om personlighed og livserfaring.

Herudover er det centralt, at medarbejderne har en bredere viden om meget socialt udsatte borgere og har viden om eller erfaring med at arbejde med borgere med misbrug, psykiske lidelser, sociale problemer mv., da dette er et grundvilkår ved arbejdet.

Som opsøgende medarbejder skal man kunne planlægge og kunne tage initiativ i hverdagen. Man skal i høj grad kunne skabe sit eget job i hverdagen, eftersom indsatserne tilpasses den enkelte og der dermed ofte er få definerede arbejdsopgaver. Medarbejderen skal sammen med borgeren langt hen ad vejen finde frem til, hvad der er det nødvendige, at medarbejderen gør.

Det opsøgende arbejde stiller således en række krav til medarbejdernes faglige og særligt personlige egenskaber, da indsatsen netop i høj grad handler om at skabe en troværdig kontakt til et andet menneske.

I den forbindelse kan det også nævnes, at projekterne påpeger, at man med fordel kan forsøge at matche den enkelte medarbejder og borger, så den enkelte borgers individuelle udfordringer og ressourcer rummes bedst. Dette kan dog i praksis være en logistisk udfordring, og det er derfor vigtigt, at der er intern faglig sparring, hvilket uddybes nedenfor.

Gråzone omkring kommunalt tilhørsforhold

Alle projekterne nævner udfordringer omkring, at medarbejderne møder borgere på gaden, som viser sig ikke at være hjemhørende i kommunen, hvor projektet er forankret. Udgangspunktet for projekterne er, at alle kan hjælpes med akuthjælp, og borgeren bliver i akutarbejdet ikke spurgt ind til, hvor denne kommer fra. Hvis borgeren skal videre i systemet, er det dog nødvendigt at vide, hvilket betyder, at der er en del afklaringsarbejde i forhold til at finde ud af borgerens kommunale tilhørsforhold. Dette kan både være en positiv og negativ del af arbejdet, eftersom man i denne udredningsproces ofte indhenter meget anvendelige oplysninger, samtidig med at man kan risikere at lave et stykke arbejde for en borger, som projektet egentlig skulle have hjulpet over til samarbejdspartnere i rette kommune. Der er gode erfaringer med at etablere samarbejde med gadeplansmedarbejdere i borgerens hjemkommune og derigennem sørge for, at de tager over og etablerer støtte, når borgeren flytter tilbage, eller eventuelt at handleansvaret udliciteres til opholdskommunen, indtil der er en ny adresse

Skabe overblik over aktører og tilbud

Erfaringen fra projekterne peger på, at det er vigtigt at skabe et overblik over andre involverede i forhold til den enkelte borger. Der kan ofte være adskillige professionelle i berøring med borgeren, især hvis der er tale om en ekstrovert borger, som sætter alle i gang. Et overblik er centralt for, at indsatserne kan komplementere hinanden og arbejde sammen fremfor at arbejde i forskellige retninger. Derudover skal de opsøgende medarbejdere løbende skabe og vedligeholde viden om tilbud og muligheder i systemet for målgruppen. Indsatser på det sociale område skifter og der kan være omstruktureringer og omprioriteringer i kommunen, så det er vigtigt, at man er opdateret for at kunne bygge bro til de rette steder.

Samarbejde med andre aktører

Det er erfaringen, at det er vigtigt at prioritere relationen til samarbejdspartnere. Der skal skabes samarbejdsrelationer til relevante professionelle ligesom de relevante professionelle, der allerede er i systemet, skal forberedes, opkvalificeres og klædes på med viden om målgruppen. Dette relationsarbejde til professionelle samarbejdspartnere kræver tid på grund af

travle kalendere, men når der først er skabt en relation, skal det gerne på sigt blive lettere at samarbejde om målgruppen.

Projekterne pointerer, at den bedste vej frem er, at den konkrete medarbejder opbygger en relation til konkrete andre medarbejdere blandt de relevante samarbejdspartnere. Det handler her om at synliggøre, hvordan et samarbejde kan gavne begge parter samt borgeren. Det er via disse relationer, at der skal udbredes viden om målgruppen. Det er vigtigt at sprede viden om målgruppen for at sikre, at kompleksiteten i borgerens situation ses og erkendes. For eksempel kan det nogle gange være nødvendigt med en detailorientering af andre aktører forud for et møde med borgeren, så de er klar over, hvad vedkommende responderer godt eller dårligt på. Derudover er erfaringen, at deltagelse ved netværksmøder og samarbejds møder er vigtigt at prioritere i forhold til samarbejdet og den samlede indsats til borgeren.

Fremmende faktorer

- Synlighed for både borgerne og samarbejdspartnerne
- Klare kommunikationskanaler for at undgå, at borgeren falder mellem to stole
- Samarbejde og viden, således at borgeren kan blive henvist til den rette hjælp og støtte, og således at instanser ikke risikerer at modarbejde hinanden. Det kan f.eks. være via samarbejds møder og deltagelse i netværksmøder omkring borgeren
- Kendskab, tillid og respekt for hinandens tilbud og grænser
- Kendskab til målgruppen
- Flexibilitet i samarbejdet.

Hæmmende faktorer

- Travlhed og fyldte kalendere
- Manglende eller forskellige socialfaglige udgangspunkter forvaltningerne imellem
- Manglende forståelse af målgruppens komplekse problemstillinger samt ufleksibel tilgang til løsninger i det kommunale system
- Manglende viden om forskellige indsatsers start og sluttidspunkter, f.eks. i forbindelse med afsoning af fængselsstraf.

Ledelsesopbakning

Projekterne understreger, at det er vigtigt, at der er ledelsesmæssig opbakning til, at det tager tid at arbejde med opsøgende arbejde. Derudover skal der være ledelsesmæssig opbakning til, at man organisatorisk tænker og arbejder helhedsorienteret i forhold til borgeren.

Det hanger blandt andet om, at det skal anerkendes, at det tager tid at skabe resultater, hvor man samtidig bevarer en tillidsfuld og ligeværdig relation til borgeren.

Der er gode erfaringer i projekterne med, at medarbejderne har et økonomisk råderum, som der kan trækkes på hurtigt. Det muliggør at reagere på og opfylde en borgers basale behov for f.eks. et par nye vanter eller et måltid mad.

Endeligt er det vigtigt, at ledelsen også engagerer sig i den faglige diskussion om sondringen mellem de Opsøgende og Kontaktskabende Indsatser (typisk efter § 99) og andre ordinære indsatser, således at det er tydeligt for medarbejderne, hvori rammerne for deres arbejde består og hvornår en borger kan overgå til andre tilbud, f.eks. § 85-bostøtte. Projekterne påpeger, at denne opdeling skal understreges på ledelsesniveau, således at alle dele af den kommunale indsats har en fælles forståelse heraf.

En midlertidig ydelse

Selvom de Opsøgende og Kontaktskabende Indsatser er et midlertidigt tilbud, som for nogle borgere kan vare længe, er midlertidigheden vigtig at holde sig for øje, således at borgerne på sigt kan overgå til ordinære tilbud, når og hvis de bliver parate.

Man skal her være opmærksom på, at en utilsigtet effekt af det opsøgende arbejdes intensitet ifølge projekterne kan være, at man leverer "for godt et tilbud", hvormed der menes, at det kan være svært for borgeren at acceptere serviceniveauet i de ordinære tilbud. Det centrale ifølge projekterne er her, at man løbende skal være tydelig omkring, at tilbuddet er midlertidigt og målet er at få borgeren videre, når han eller hun er klar. Man skal som medarbejder være i stand til at "slippe" borgeren, hvilket flere medarbejdere løbende har påpeget er en tilbagevendende udfordring i deres arbejde.

Det er her et vigtigt opmærksomhedspunkt, at forcerer man borgerens udvikling ved for hurtigt at visitere vedkommende videre til andre støttetilbud, hvor der ikke er de samme rammer og muligheder for at møde borgeren på vedkommendes præmisser, er det projekternes oplevelser, at man risikerer at tabe borgeren.

5. Effekt

Formålet med de Opsøgende og Kontaktskabende Indsatser er i høj grad at skabe og vedligeholde en relation til borgeren, således at borgerens situation kan udredes og at borgeren på sigt kan få den nødvendige hjælp og støtte, herunder en bolig.

Det er på det foreliggende kvantitative dokumentationsgrundlag ikke muligt på en entydig måde at opgøre, hvorvidt indsatserne er effektive i forhold til at opbygge og vedligeholde relationer til borgerne og således på sigt bidrage til en stabilisering af borgernes situation.

Dette skal blandt andet ses på baggrund af, at det er vanskeligt i en kvantitativ dokumentationsramme, der er udgangspunktet for Hjemløsestrategien, at indfange de ofte små og varierende skridt, borgerne og medarbejderen sammen kan tage med henblik på opbygningen af tillid og fortrolighed. Ligeledes må det ses i lyset af, at medarbejderne i høj grad har tilrettelagt indsatsen således, at det netop er det relations- og tillidsopbyggende arbejde, der har været fokuspunktet og i mindre grad eksempelvis at stabilisere borgerens boligsituation, hvilket uddybes nedenfor.

Sigtepunktet for arbejdet

Som en del af dokumentationen af Hjemløsestrategien spørges medarbejderne om, hvad sigtet med de Opsøgende og Kontaktskabende Indsatser over for borgeren er. Dette er et

interessant spørgsmål i relation til spørgsmålet om indsatsens effekt, da det retter opmærksomheden mod, hvad medarbejderne opfatter som indsatsens umiddelbare endemål.

Hvad er sigtet med Opsøgende og Kontaktskabende Indsatser over for borgeren på nuværende tidspunkt?

Sigte med arbejdet	Andel af borgere i pct.
At skabe kontakt til borgeren	55
At skabe en relation til borgeren	30
At vedligeholde en relation til borgeren	32
At udrede borgerens behov	60
At skabe kontakt mellem borger og sagsbehandler	19
At skabe kontakt mellem borger og psykiatrisk behandling	9
At skabe kontakt mellem borger og misbrugsbehandling	10
At skabe kontakt mellem borger og anden relevant behandling	6
At skabe kontakt mellem borger og frivillige organisationer	4
At etablere en boligløsning for borgeren	21
Andet	10

Antal borgere=339. Tallene summerer ikke til 100 pct., da det har været muligt at sætte flere krydser. Figuren viser situationen ved seneste indberetning for borgeren.

Tabellen viser, at en stor del af de Opsøgende og Kontaktskabende Indsatser sigter mod at skabe en kontakt og en relation til borgeren og udrede borgerens behov. Etableringen af en boligløsning er kun sigtepunktet i 21 pct. af forløbene. Ligeledes er sigtepunktet kun i 19 pct. af forløbene at skabe kontakt mellem borgeren og sagsbehandleren, ligesom det kun i 10 pct. af forløbene er målet at skabe kontakt til eksempelvis misbrugsbehandling.

Dokumentationen peger dermed på, at de Opsøgende og Kontaktskabende Indsatser har det relations- og tillidsopbyggende arbejde samt udredning af borgerens situation som det overvejende fokuspunkt.

Den øvrige oparbejdede dokumentation ligger i forlængelse heraf. Dokumentationen fra Hjemløsestrategien peger eksempelvis på, at borgerne i den periode, de følges under Hjemløsestrategien, kun i mindre grad opnår at få en bolig. Det er således kun 26 pct. af borgerne, der har en bolig ved deres sidste indberetning mod 16 pct. ved opstarten af indsatsen. Dette er ikke nødvendigvis ensbetydende med, at borgerne ikke kommer i bolig, idet borgerne kun følges i dokumentation, indtil borgerne stopper under den Opsøgende og Kontaktskabende Indsats. Det er muligt, at borgerne overgår til andre støtteforanstaltninger, hvor der etableres en permanent boligløsning. Dette kan dokumentationen dog ikke udtale sig om.

På tilsvarende måde viser dokumentationen, at langt de fleste borgere under indsatserne hverken har en § 141-handleplan ved deres første eller ved deres sidste indberetning. I 55 pct. af forløbene ved medarbejderen ikke, om borgeren har en handleplan ved den sidste indberetning. Det skal dog bemærkes, at målgruppen under de Opsøgende og Kontaktskabende Indsatser er særligt udsatte og isolerede borgere med en meget svag eller ikkeeksisterende kontakt til det etablerede system. Karakteren af de Opsøgende og Kontaktskabende

de Indsatser er således ofte præget af svingende kontakt til borgerne og deraf en meget begrænset viden om deres livssituation. Fra et praktisk synspunkt er der derfor flere forskellige årsager til, at medarbejderne ofte ikke vil vide, hvorvidt borgeren kan have en § 141-handleplan.

Case 1: Lyt til borgeren og samarbejde på tværs

Borgeren

- Der er tale om en mand i 50'erne, som er blevet sat ud af sin lejlighed grundet misvedligehold og manglende betaling af husleje. Hans samlever døde for nogle år siden, og derefter begyndte han og lejligheden at sande til
- Sov i buskadser og opholdt sig udendørs.

Den indledende kontakt

Projektmedarbejderen har i samarbejde med projekt UDENFOR kortlagt borgerens daglige rutiner og rytmer ved at observere vedkommende forud for, at der tages kontakt. Herved ved medarbejderen, at X sover i nogle buske og kan findes på en bestemt bænk inden for et bestemt tidsrum. Det viser sig, at X er meget snakkesalig, om end ofte ret usammenhængende. Den opsøgende medarbejder finder frem til, at X er bekymret for sit indbo, der blev beslaglagt, da han blev sat ud af sin lejlighed for nylig. Medarbejderen lover at se på sagen og finder frem til indboet samt sørger for, at dette bliver opbevaret for X, hvilket X er meget glad og taknemmelig for. Herved er der startet en relation, hvor borgeren oplever, at der er nogen, der lytter og tager ham alvorligt.

Samarbejde med andre aktører

Den opsøgende medarbejder har arbejdet tæt sammen med projekt UDENFOR om X, hvor de er to, der sammen eller på skift har opsøgt og talt med ham. De får hurtigt mistanke om, at X har en psykisk lidelse og kontakter derfor psykiateren i Hjemløseenheden, som tager med ud til borgeren. Psykiateren ordinerer medicin, som X i første omgang ikke vil tage. Efter gentagne besøg og opfordringer fra psykiater og de opsøgende medarbejdere indvilger han dog og er glad herfor. Det stabiliserer hans hverdag en smule at få den psykiske lidelse under kontrol, og det er nu muligt for X at koncentrere sig om et emne ad gangen.

Samarbejde med andre aktører er en vigtig del af at kunne støtte en borger, og i denne sag har projektet samarbejdet med Hjemløseenheden i forhold til sagsbehandling og psykiatrisk behandling samt projekt UDENFOR og herberger.

Borgerens udvikling

Via ugentlige besøg over en længere periode af flere måneder lykkes det de opsøgende medarbejdere at få borgeren motiveret til at flytte på et herberg, indtil en mere permanent løsning kan findes. På herberget vil X blive hjulpet videre til en mere stabil boligsituation, når man har fundet frem til den rette løsning. Casen illustrerer, at jo hurtigere der skabes en god relation, jo lettere er det at hjælpe en borger. At finde frem til og lytte til, hvad der er vigtigt for borgeren lige her og nu, er ofte det første skridt mod en relation.

Casen er derudover et eksempel på, hvordan samarbejde på tværs i forhold til at støtte helhedsorienteret op om borgerens udfordringer bærer frugt. Samarbejdet gjorde det muligt at få X i medicinsk behandling, hvilket var forudsætningen for at kunne arbejde videre med X's ønsker og behov. Ved at vise at de opsøgende medarbejdere tog X seriøst og ville og kunne hjælpe ham, blev der skabt en relation, som førte til, at borgeren kom væk fra gaden. Projektet vurderer, at netop fordi de fik fat i borgeren så hurtigt, var det muligt relativt nemt at hjælpe ham og afværge en negativ udvikling.

Case 2: Vedvarende og individuel støtte

Borgeren

- Der er tale om en ung grønlandsk mand i 20'erne, som har været indlagt på psykiatrisk afdeling i Grønland
- Han vil i starten ikke i medicinsk behandling og opfører sig utilregneligt.

Kontakt og støtte over tid

Den opsøgende medarbejder gøres opmærksom på X af et herberg og opsøger ham med tilbud om hjælp, hvilket han ikke er afvisende overfor. X hjælpes med at få styr på sit forsørgelsesgrundlag, hvor den opsøgende medarbejder følger ham til jobcenter og deltager som bisidder ved møderne. Det lykkes desuden at få et herbergsværelse til ham.

X oplyser, at han hører stemmer men afviser at komme i medicinsk behandling, fordi han har dårlige erfaringer med bivirkninger, og selv psykiateren kan ikke overtale ham. Dette respekteres, og han lover at tilkendegive, hvis han vil have medicin.

En dag er X pludselig rejst til en anden by, og den opsøgende medarbejder er i jævnlig telefonisk kontakt med ham. I en periode er det slet ikke muligt at få kontakt med X, og da han vender tilbage til byen, er han stadig ikke interesseret i medicin. Men den opsøgende medarbejder fastholder kontakten to gange om ugen og støtter i relationen til jobcentret, hvilket fører til flere praktikpladser, som X dog ikke kan fastholde. Herefter beskriver den opsøgende medarbejder, at X efter en længere samtale ovenpå udeblivelser indvilger i at tage en smule medicin. Han stopper dog og bliver på et tidspunkt tvangsindlagt af politiet efter en hændelse på et herberg. Efter tvangsindlæggelsen og politiets indblanding går alvoren op for X, og han begynder i medicinsk forløb. Der arbejdes med succes på at genetablere relationen til en bror i Grønland, og det aftales, at X skal flytte tilbage til Grønland og fortsætte behandlingen.

Der har i forløbet været samarbejdet med natvarmestuer og herberger, jobcenter, praktikpladser, praktiserende læger, psykiater i projektet, behandlingspsykiatrien i regionen og i Grønland og socialforvaltningen i Grønland. Samarbejdet bestod i at afklare borgerens behov for støtte, ressourcer og det egnede botilbud.

Borgerens udvikling

Borgeren er nu flyttet tilbage til Grønland, hvor han følger sin psykiatriske behandling og har fået en lejlighed, samt er ved at søge om førtidspension. Den opsøgende medarbejder er stadig i jævnlig kontakt med X via e-mail hver 3. måned.

Casen illustrerer, at når en ung psykisk syg borger har så meget modstand imod medicin, og der ikke er grundlag eller vilje til indlæggelse, er det vigtig, at der kan fastholdes en kontakt med borgeren. Her er både relationsmedarbejder og psykiater vigtig for dels at holde øje med, om tilstanden bliver værre, så der er behov for en indlæggelse (eventuelt med tvang), eller der kan motiveres til en behandling uden indlæggelse. Her er det vigtig at skelne mellem, hvad medarbejderen oplever og borgerens oplevede behov, og en psykiatrisk vurdering er central. Den opsøgende medarbejders erfaring er, at det giver mening at lytte og respektere borgeren langt hen ad vejen for at opnå tillid og dermed få mulighed for at hjælpe borgeren videre. I dette tilfælde var det vigtigt, at X fik så meget tillid, at han turde tage imod medicinsk behandling.

Case 3: Det lange, seje træk og tvangsindlæggelse

Borgeren

- Der er tale om en mand i 70'erne, som har det psykisk dårligt
- Har været hjemløs i nogle år og sover i overdækkede porte og lignende
- Har ikke haft kontakt til "normalsamfundet" i længere tid og er ikke interesseret i hjælp fra det offentlige.

Kaffe, vind og vejr

Projekt UDENFOR har haft kontakt til borgeren igennem flere år, og han tager gerne imod en kop kaffe og noget mad, men er ikke interesseret i længere samtaler eller at blive hjulpet i forhold til økonomi eller bolig. Han har dårlige erfaringer med systemet og vil ikke have noget med det at gøre. Projektet beskriver, at det med borgere som ham er et langt, sejt træk at forsøge at opretholde kontakten, og det forbliver længe på et stadie, hvor der blot tales om vind og vejr hen over en kop kaffe. Det er et eksempel på, at det handler om at blive ved med at være synlig, så borgeren vænner sig til medarbejderne.

Tvangsindlæggelse

Borgeren er gradvist blevet dårligere både fysisk og psykisk, og der sker et skred i arbejdet med borgeren, da de opsøgende medarbejdere gentagne gange møder borgeren, hvor de kan lugte, at der fysisk er noget i vejen med borgeren, selvom han benægter dette. Man opsøger næste gang borgeren sammen med en psykiater, og det lykkes for psykiateren at overtale borgeren til at vise sine ben, der afslører fødder og ben i meget dårlig stand. Borgeren ønsker stadig ikke at modtage nogen form for hjælp, hvorefter psykiateren vurderer, at der er behov for en tvangsindlæggelse for at få styr på borgerens somatiske og psykiatriske problemstillinger. Borgeren giver ved senere lejlighed udtryk for, at det trods hans protester var i orden, at medarbejderne tog det skridt og hjalp ham i en situation, hvor han ikke kunne tage vare på sig selv.

Borgerens udvikling

Borgeren er via de opsøgende medarbejdere gået fra en tilværelse som hjemløs uden fast forsørgelse til at få en plejehjemsplads, hvor der tages hånd om hans behov, og hvor personalet har sørget for, at han får pension.

Det kan virke voldsomt at tvangsindlægge en borger, og det er sidste udvej, men dette tilfælde er et eksempel på, at det nogle gange kan være det bedste for borgeren, når det vurderes, at vedkommende ikke er i stand til at varetage egne basale, fysiske interesser.

Case 4: Ung kaotisk misbruger på herberg

Borgeren

- En ung mand i starten af 20'erne med hund. Har været hjemløs i cirka et halvt år med ophold i et kolonihavehus uden vand og elektricitet
- Ser sin hund som en nær ven
- Han har gennem flere år haft et massivt misbrug af hash, kokain og andre stoffer og er kaotisk i sin adfærd
- Han henvender sig næsten dagligt til kommunen for at bede om hjælp, da hans situation er uholdbar.

Negativ synergi på herberg

De opsøgende medarbejdere mødes med X og diskuterer hans begrænsede muligheder, når han har hund. X ønsker ikke selv at blive indskrevet på et herberg af frygt for, at hans misbrug vil eskalere, men da der ikke er andre muligheder, får han et værelse. Han tilknyttes misbrugscentret og modtager medicin, og man er her villig til at bøje reglerne lidt og tillade, at han har hund med til samtaler, da den er sød og venlig.

Efter noget tid på herberget forværres X's misbrug, og han bliver mere udadreagerende i sin adfærd og hans personlige hygiejne forværres, og både herberg og opsøgende medarbejdere oplever, at det er dårligt for ham at omgås klientellet på herberget.

Ro i egen bolig

Teamet beslutter at installere X i en akuttejlighed, de råder over. Det har resulteret i en mere rolig hverdag for X, hvor han nu følger sine samtaler og behandling på misbrugscentret. Der er tale om en midlertidig løsning, men der er mangel på boliger, hvor man må have husdyr. X kan og vil ikke skille sig af med sin hund, og projektet oplever flere sager som denne, hvor manglen på boliger med husdyrtilladelse skaber en flaskehals og tvinger borgerne ud i uholdbare løsninger som et herbergsværelse.

Borgerens udvikling

Der er tale om et relativt kort forløb, hvor X har fået mere ro på sig selv og samtidig har han fået en større tillid til og forståelse af den hjælp, teamet vil yde ham, men også en selvforståelse af hvilken hjælp han mener at have brug for. Casen viser desuden, hvor negativt det kan være for unge misbrugere at opholde sig på herberg.