

# ORGANISERING AF INDSATSEN OVER FOR SOCIALT UDSATTE OG SINDSLIDENDE BORGERE

TOVHOLDER

KOORDINERING AF INDSATS

INKLUSION PÅ ARBEJDSMARKEDET



## HVEM ER DE SOCIALT UDSATTE?

Socialt udsatte er mennesker, der har et eller flere tunge sociale problemer – fx alkohol- eller stofmisbrug, hjemløshed eller prostitution. Her tænkes også på mennesker med sindslidelser, som er i risiko for at blive marginaliserede eller udstødte, eller mennesker, der får et tilbud indenfor den socialpsykiatriske indsats i kommunerne.

Socialpædagogernes ønsker en organisering, der guider borgeren igennem systemet, så ingen farer vild mellem regler og sagsbehandlere – kontakten til kommunen skal 'give mening' for borgeren. Borgeren er ikke bare en sag, men et menneske, som skal have den rette indsats for at blive i stand til at komme videre med eget liv på en god og meningsfyldt måde. Dette sikres bedst gennem en velkoordineret indsats, hvor der er mulighed for at blive inkluderet i samfundet og på arbejdsmarkedet.

## TOVHOLDER

En vej til at skabe den gode indsats for udsatte borgere kan være at have en socialarbejder, som er 'tovholder' for hver enkelt udsat borger. Altså en socialarbejder, der er tæt på borgerens dagligdag og kan fungere som en slags koordinator eller støtteperson.

Koordinatoren er som udgangspunkt ikke ansvarlig for visitation og bevilling af indsatser til borgerne, men står for kontakten og koordinationen af indsatsen videre ind i systemet. Herved sikres også adskillelse mellem den støttende funktion og myndighedsfunktionen.

Det er nogle steder svært for én medarbejder at rumme den samlede koordineringsfunktion. Så alternativt kunne man samle dem, der er involveret i borgerens behandling, og få aftalt koordinationen. En såkaldt stafetmodel vil i nogle sammenhænge være tilstrækkelig. I de mere komplekse sager bør der holdes netværksmøder.

I større kommuner med mange borgere inden for området er det en mulighed at oprette særlige udsatte-enheder, der samarbejder med væresteder, herberger, forsorghjem mv. Her kan koordinatorfunktionen også have sit udgangspunkt.

→ I Lyngby-Taarbæk Kommune arbejder medarbejderne på Slotsvænget på tværs i alle botilbudets mange projekter, dels for at medarbejderne kan bruge alle deres kompetencer, dels for at borgerne altid er omgivet af personer, som de allerede kender og er trygge ved. Ifølge Slotsvænget, skaber denne organisering en række nye udfordringer rent organisatorisk, da den gør op med den traditionelle hierarkiske organisering, men samtidig ses denne fleksibilitet og netværksorganisation som fremtidens måde at organisere sig på. På denne måde skabes en tæt, tryk og kontinuerlig kontakt mellem medarbejderen og borgeren.

→ I de mere komplekse sager afholder man i Lyngby-Taarbæk Kommune netværksmøder, og oftest vil den sociale sagsbehandler have tovholderfunktionen over for borgeren. Ligeledes har der i kommunen været debat i Social- og sundhedsudvalget omkring etablering af et udsatteråd. Man har i stedet valgt at etablere et dialogforum, hvor man møder de udsatte grupper der, hvor de er. Fx har man holdt møde med sindslidende på et af kommunens biblioteker for at høre, hvad de synes, kommunen kan gøre bedre for dem.

## KOORDINERING AF INDSATS

De udsatte borgere har ofte brug for støtte inden for en lang række områder, såsom beskæftigelse, afslusning, boligforhold mm. Grundet den mangeartede indsats gælder det ofte i dag, at borgere skal være i kontakt med mange sagsbehandlere og flere forskellige forvaltningsenheder i kommunen, hvorfor en god indsats kræver koordinering mellem de mange forskellige enheder.

Et eksempel på manglende koordinering kan være, at en sagsbehandler sørger for, at en hjemløs borger får anvist en bolig, men pga. fejltrin fra borgeren stoppes de sociale ydelser af en anden sagsbehandler, og der sker derfor på ny en udsættelse af borgeren fra boligen pga. manglende huslejebetaling.

Den gode koordinering sikrer, at borgeren guides gennem systemet uden at fare vildt i uoverskuelige regler og mange forskellige sagsbehandlere, samtidig sikres stabilitet og ligeværd i borgerens møde med systemet.

For at sikre, at den forudgående indsats ikke tabes på gulvet, og for at støtte borgeren videre i eget liv på den bedst mulige måde, er det også vigtigt, at der løbende følges op på borgerens indsats, således at det sikres, at der gives de rette tilbud og den rette støtte.

- I Bornholms Regionskommune har et af de vigtigste mål i Projekt BRISK (brugerdeltagelse i styring og koordination) været at fremme borgerens aktive deltagelse i alle beslutninger om den psykosociale rehabiliteringsindsats. Derudover har Projekt BRISK haft stort fokus på at styrke koordineringen af indsatserne for borgere med en sindslidelse, imellem de involverede instanser. Der er ansat tre projektmedarbejdere, som udarbejder funktionsevnebeskrivelser og rehabiliteringsplaner i samarbejde med den enkelte borger, behandlingspsykiatrien, myndighedsafdelingen og medarbejdere i socialpsykiatrien. På den måde sikres det, at alle parter har en fælles forståelse af borgerens funktionsevne, og at alle relevante oplysninger inddrages, når der lægges konkrete planer for opnåelse af borgerens mål. Med henblik på at opnå en tværfaglig forståelse af borgerens situation og reel koordinering af indsatsen, er de tre medarbejdere i Projekt BRISK hhv. sygeplejerske, socialrådgiver og socialpædagog.
- Et af de centrale elementer i projekt BRISK er anvendelsen af ICF – International Klassifikation af Funktionsevne, Funktionsevnenedsættelse og Helbredstilstand – til at beskrive borgernes funktionsevne. Borgerens funktionsevnebeskrivelse kommer til at skabe et fælles fundament for kommunikationen mellem parterne. Oplysningerne fra beskrivelsen sættes derefter i relation til de mål, borgeren har, og sammen reflekterer borgeren og de professionelle over, hvad der skal til af indsats fra de professionelle såvel som fra borgeren selv, for at målene kan nås. Denne metode medvirker til at skabe et mere sikkert fundament, hvad angår udarbejdelsen af individuelle planer sammen med borgerne, og sikrer, at dialogen mellem alle parter bliver mere koordineret, præcis og målorienteret.

- På det organisatoriske plan har projekt BRISK også skabt resultater, idet der er etableret rammer for nye konstruktive samarbejdsrelationer mellem flere offentlige institutioner. Projektet har indgået samarbejdsaftaler, der indeholder en metodisk model for at udarbejde konkrete rehabiliteringsplaner sammen med Psykiatrisk Center og Jobcentret. Der skabes et fælles grundlag/sprog, hvis status og vigtighed anerkendes af alle. På denne måde skabes en tæt sammenhæng og mening mellem ord og handling.

## **INKLUSION PÅ ARBEJDSMARKEDET**

De socialt udsatte borgere skal inkluderes på arbejdsmarkedet, så der for dem, som for alle andre, er noget at stå op til, og nogle der forventer noget af dem. Tilknytning til arbejdsmarkedet giver borgeren mulighed for at mestre eget liv og blive en del af et fællesskab – det skaber identitet, giver selvtilid, værdighed og et netværk.

- I rehabiliteringstilbuddet Fontænehuset Bornholm er det overordnede formål at støtte mennesker med sindslidelser eller psykiske problemer i at komme sig, og for nogle medlemmer (borgeren kaldes ikke klient eller patient men medlem) at debutere på eller komme tilbage til arbejdsmarkedet, hvad enten det er på ordinære vilkår eller på særlige betingelser. Fontænehuset er organiseret i et arbejdsstruktureret dagsprogram, der gennem daglige arbejdsrutiner optræner medlemmets kompetencer på det personlige, sociale og faglige område. Dette sker ved at styrke deres selvværd, praktiske kunnen, ansvarlighed og sociale færdigheder, uddannelse og støtte til at opnå tilknytning til arbejdsmarkedet. Medarbejdere og medlemmer samarbejder om den daglige drift af klubhuset i forhold til fx arbejdsopgaver i arbejdsenheder såsom køkken, kontor, hus og have, valg af styrende organer, administration, ansættelser og repræsentative opgaver. Socialpsykiatrien i Bornholms Regionskommune er geografisk opdelt i tre områder, som alle dækker opsøgende arbejde, aktivitets- og samværstilbud/værestedsfunktion og støtte i eget hjem. Fontænehuset Bornholm tilknyttes det ene af disse geografiske områder, men vil være et tilbud på ø-plan.



- **SOCIALT UDSATTE OG SINDSLIDENDE BORGERE SKAL SÅ VIDT MULIGT INKLUDERES PÅ ARBEJDSMARKEDET**
- **HVER ENKELT BORGER SKAL TILDELES EN TOVHOLDER, DER ER TÆT PÅ BORGERENS DAGLIGDAG OG KAN FUNGERE SOM STØTTEPERSON OG VEJLEDER**
- **INDSATSEN OVERFOR SOCIALT UDSATTE OG SINDSLIDENDE BORGERE SKAL VÆRE SAMLET OG HELHEDSORIENTERET**

**Socialpædagogernes Projekt 2012** skal skabe dialog med kommunerne om den fremtidige organisering af det specialiserede sociale område. Vi har talt med eksperter og besøgt kommuner. Denne og fire andre pjecer er et oplæg til videre dialog med alle kommuner. De omtalte case-kommuner har bidraget væsentligt med viden og sparring, der peger fremad i forhold til både organisering og praksis, men får selv kun en kort omtale her. Læs mere om projektet og casekommunernes organisering og praksis på: [www.sl.dk/projekt2012](http://www.sl.dk/projekt2012)