

DEN GRIMME ÆLLING

TEMA: Styrket indsats – mennesket i centrum



SÆRUDGAVE

#40 APRIL 2017

Medlemsblad for mere end 100 væresteder
Udgivet af Landsforeningen af VæreSteder

Indhold

Mønstereksempel til efterlevelse	side	3
Lad sagsbehandlerne rykke ud, hvor de udsatte er	side	4
Fakta om Styrket Indsats på Værestederne	side	6
Et stærkt samarbejde	side	8
Fra skepsis til begejstring	side	12
”Man føler sig mere tryk, når man kan lukke døren”	side	16
Meget positiv evaluering af Styrket Indsats	side	18
Har du fået smag for Styrket Indsats?	side	21
De Små Skridts Metode	side	22
Værestedstanken	side	23

DEN GRIMME ÆLLING
#40 – APRIL 2017

UDGIVER
Landsforeningen af VæreSteder
Danmarksgade 6A
7000 Fredericia
Tel. 75 92 40 00
lvsinfo@lavs.dk
www.vaeresteder.dk

REDAKTION
Cliff Kaltoft,
Sekretariatschef, LVS
Steen Svendsen,
Public Futures
www.publicfutures.dk

GRAFISK PRODUKTION
Hanne Bennike
HR Offset AVS, Vejle,
www.hr-offset.dk

OPLAG
1000 stk.

ISSN
1602-8392

Artikler eller større uddrag må
gengives med kildeangivelse og
efter aftale med forfatteren.



Mønstereksempel til efterlevelse

Det kan være svært at få armene ned, når noget giver så gode resultater som projektet Styrket Indsats på Væresteder (SIV) har gjort. Det er en succes, vi alle kan være stolte af – og pilotkommunerne fortsætter, fordi de ved, at den nye samarbejdsmodel virker godt, skaber langt bedre resultater og meget større tilfredshed med den kommunale sagsbehandling blandt socialt udsatte. Samtidig er det ikke dyrere med bl.a. fremskudt sagsbehandling og misbrugsindsats.

Forhåbentligt vil de sociale indsatser fortsat styrkes og blive ved med at udvikle sig i samarbejder mellem landets kommuner og væresteder til glæde og gavn for alle: Først og fremmest det enkelte socialt udsatte menneske, men også bl.a. fremskudte sagsbehandlere og værestedsmedarbejdere og i sidste ende hele samfundet. Men det sker ikke af sig selv. Det kræver kommuner og ledere, som kan se potentialet og har lyst til positiv forandring sammen med værestedsbrugere og -medarbejdere.

Værestederne er en kæmpe ressource i den sociale indsats, og det arbejde, der dagligt udføres på værestederne, er uvurderligt. Arbejdet er lykkedes, når i morgen er lidt bedre end i dag for den enkelte bruger. Sammen med kommunerne kan vi endnu mere. Det kræver bl.a. kompetenceudvikling af alle involverede medarbejdere og frivillige, så nye roller og funktioner indtages bedst muligt. Der er brug for ledelsesmæssig opbakning og tværfagligt samarbejde.

Den Grimme Ælling handler denne gang kun om projekt Styrket Indsats på Værestederne og er primært henvendt til kommuner, som vil styrke deres sociale indsatser på nye enkle måder, der virker. Det Nationale Institut for Kommuner og Regioners Analyse og Forskning (KORA) har evalueret projektet og udarbejdet en implementeringsguide, og du kan læse om de vigtigste erfaringer og konklusioner i dette magasin.

Bolden er hermed givet op – og LVS håber, mange flere kommuner vil tage imod invitationen til at samarbejde. God forandringslyst!

Cliff Kaltoft, sekretariatschef, Landsforeningen af VæreSteder



Lad sagsbehandlerne rykke ud, hvor de udsatte er

Som børne- og socialminister er det helt afgørende for mig, at udsatte borgere i Danmark får den hjælp og støtte, de har behov for. Her spiller værestederne i mine øjne en nøglerolle. De har et stort potentiale for at være en aktiv del af den sociale indsats, fordi de er tæt på de mennesker, vi skal blive bedre til at nå.

Værestederne fungerer for mange brugere som et helle. De kommer måske for at få en varm frokost, socialt samvær eller et godt råd i trygge omgivelser. Projekt Styrket Indsats på Værestederne har vist os, at værestederne også kan være en tryk ramme for og bygge bro til kommunernes øvrige arbejde. Det gælder både indsatsen for at løfte borgerne socialt og i forhold til beskæftigelse og sundhed.

For når sagsbehandleren sidder klar ved kaffebordet på værestedet, hvor Jens med en psykisk lidelse og et alkoholmisbrug kommer hver dag, er det nok både lettere og tryggere for ham at sætte sig og tale om sine muligheder, end hvis han skal møde op på kommunen og sidde over for en sagsbehandler bag et skrivebord.

Foreløbig har tre kommuner forsøgt sig med modellen, hvor værestederne bliver brugt aktivt til at nå socialt udsatte borgere, som kommunerne har svært ved at nå. Evalueringen viser blandt andet, at flere dele af den kommunale forvaltning har en bedre og tidligere kontakt med udsatte borgere, at den faglige indsats over for borgerne er blevet styrket, og at færre udebliver fra eksempelvis samtaler om job- og uddannelsesmuligheder. Med andre ord: Det virker.

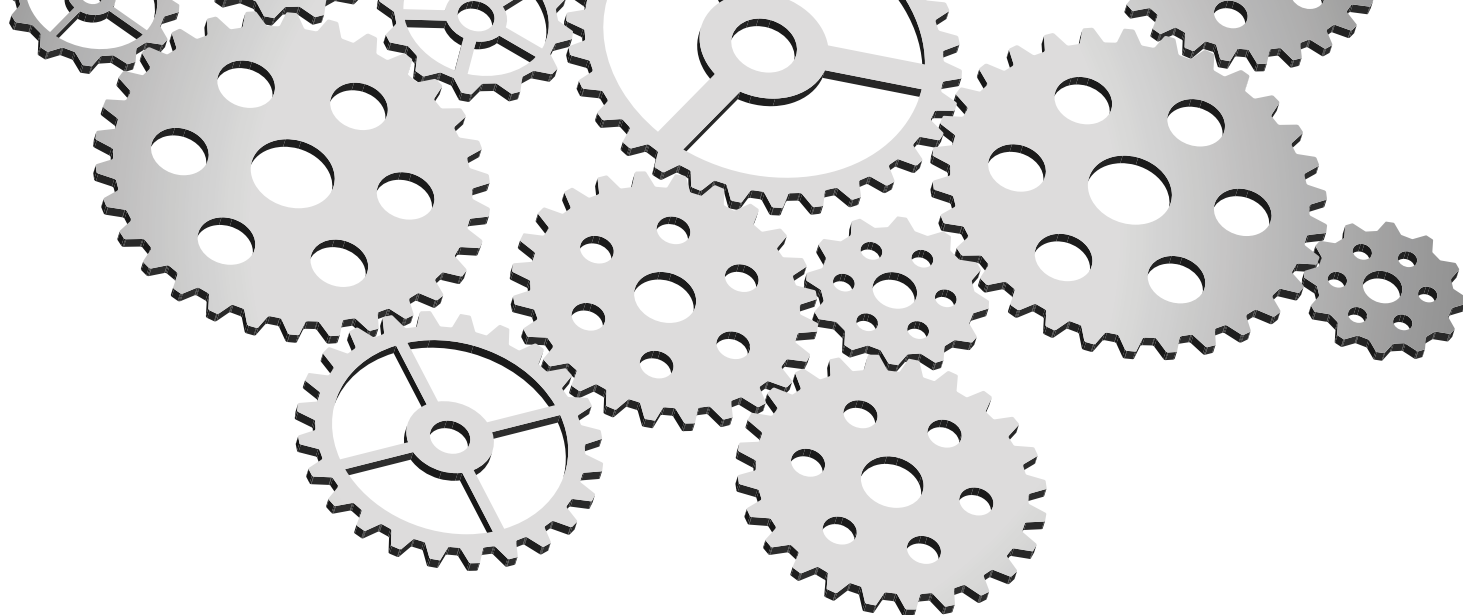
Derfor er jeg glad for, at mange andre kommuner nu viser interesse for at tage erfaringerne til sig. Jeg håber, at projektet og de flotte resultater kan blive startskuddet til mere samarbejde mellem kommuner og væresteder landet over til gavn for de mest udsatte borgere.

Med venlig hilsen
Mai Mercado, Børne- og socialminister

”

Borgerne oplever generelt, at det er meget positivt, at de fremskudte indsatser er på værestederne. De føler sig mere trygge og tilpasse i samtalerne, og de oplever, at samtalerne kommer på de rigtige tidspunkter og drejer sig om forhold, der er vigtige for dem.

KORA, Styrkelse af værestedernes rolle i den sociale indsats i kommunerne – En evaluering af erfaringer fra tre kommuner med en samarbejdsmodel, 2016



Fakta om Styrket Indsats på Værestederne

HVAD

Styrket Indsats på Værestederne (SIV) er et fireårigt projekt (2013-2016) under Socialstyrelsen, som har styrket samarbejdet mellem kommuner og væresteder for socialt udsatte borgere. Sagsbehandling, støtteordning og misbrugsindsats er flyttet ud på værestederne, og den fremskudte indsats betyder, at borgerne i langt højere grad får den rette hjælp. Kommunerne og værestederne indgår i projektet som to ligeværdige parter, der i fællesskab har udviklet og afprøvet samarbejdsmodellen, og i alt næsten 600 socialt udsatte har haft gavn af projektet. Styrket Indsats har været så stor en succes, at pilotkommunerne Odense, Haderslev og Holstebro har valgt at fortsætte samarbejdet med deres væresteder.

HVORFOR

Baggrunden for Styrket Indsats er en erkendelse af, at værestederne har et stort potentiale for at skabe lyst til forandring blandt socialt udsatte, og at de derfor bør spille en mere central rolle i den sociale indsats. Ved at tænke værestederne ind i den samlede kommunale indsats over for socialt udsatte opnås bedre og mere sammenhængende indsatser. Socialt udsatte har multiple og komplekse udfordringer, og det kræver en god og tillidsfuld kontakt mellem f.eks. sagsbehandler og borger at yde den rigtige hjælp. Mere end halvdelen af socialt udsatte føler sig dårligere behandlet end andre af kommunen og kun cirka hver femte har tillid til kommunen.

HVORDAN

De tre pilotkommuner har sammen med værestedsledere og -brugere udviklet og implementeret en ny samarbejdsmodel for de sociale indsatser (se modsatte side). De kommunale medarbejdere er bl.a. blevet indført i Værestedstanken og De Små Skridts Metode (læs mere på side 22-23). Værestedsmedarbejdere er uddannet til at styrke det daglige forandringsarbejde ved bl.a. at skabe rammerne for holdbaserede aktiviteter for brugerne, som hermed inddrages i at udvikle et stærkere fællesskab og sammenhold på værestedet. Landsforeningen af Væresteder (LVS) har primært bidraget med disse kompetenceløftende kurser og aktiviteter for både kommunalt ansatte med tilknytning til værestederne, værestedsmedarbejdere og brugere. Desuden har LVS bidraget med formidlingstiltag, netværksorganisering og sparring med værestederne. (Læs mere på side 12-15).

”

...værestederne har en central funktion i den sociale indsats over for de mest udsatte borgere i Danmark. Der er behov for, at denne funktion styrkes, og at kommunerne i højere grad tænker indsatsen på værestederne ind i den samlede indsats over for udsatte grupper.

Satspuljeforliget 2012

SAMARBEJDSMODEL

Målet med Styrket Indsats har været at udvikle en model for, hvordan samarbejdet mellem kommuner og væresteder kan styrkes, så socialt udsatte borgere kan få tilbud om en sammenhængende hjælp og støtte, der er tilpasset deres individuelle behov. Det sker gennem øget, ligeværdigt samarbejde mellem kommuner og væresteder og ved at inddrage værestedernes særlige kompetence og potentiale som brobygger og tillidsskaber over for udsatte borgere.

Indsatsen bygger på en række kommunalt fremskudte indsatser på væresteder og et tværgående implementeringsteam. Fremskudt sagsbehandling, misbrugsindsats og en styrkelse af støtte- og kontaktpersoner er sammen med en række holdbaserede aktiviteter for brugerne kernen i den nye samarbejdsmodel.

Modellen søger at tage højde for, at henholdsvis kommune og væresteder har forskellige rammebetingelser for deres virke.

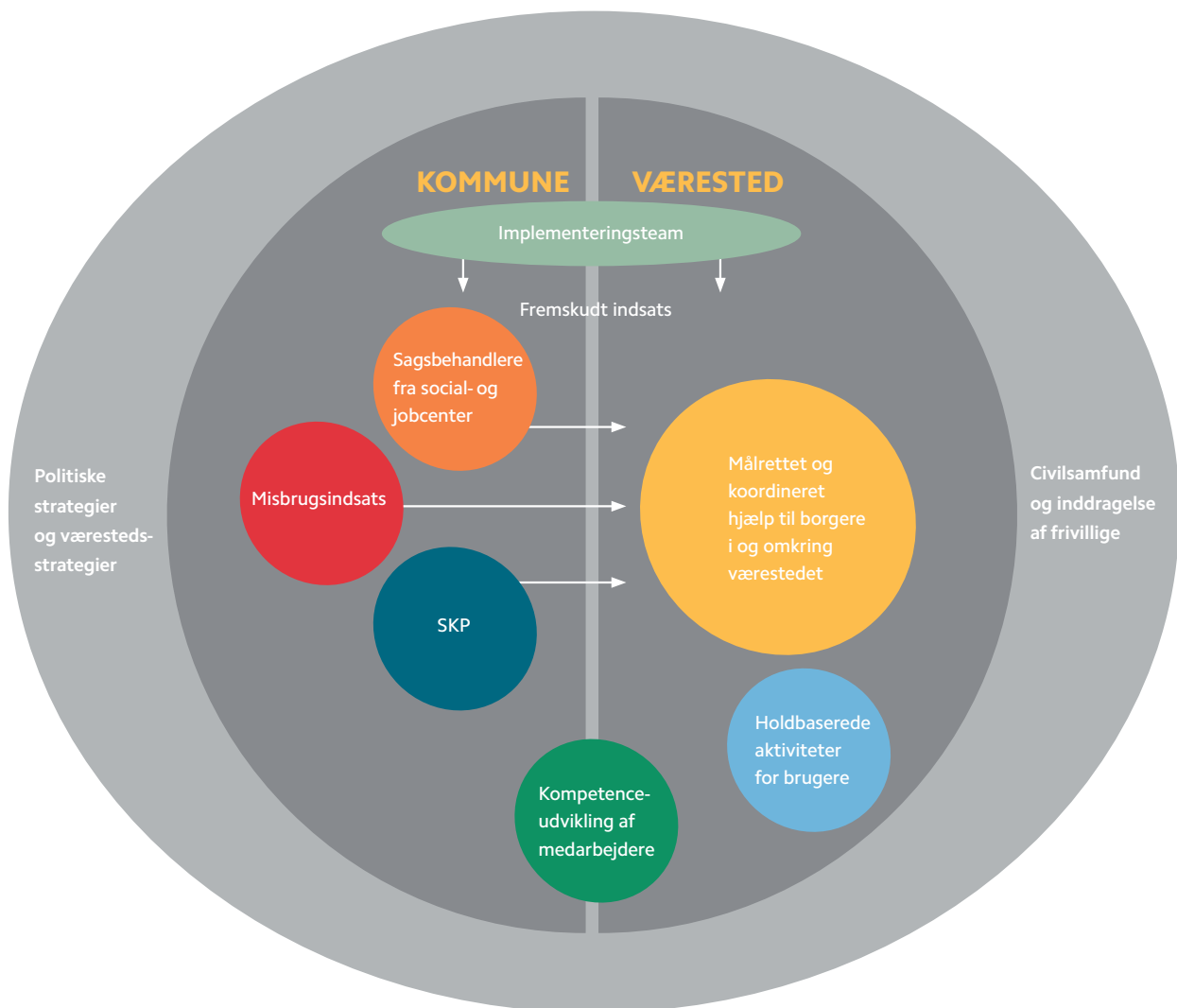


Illustration: KORA – Styrkelse af værestedernes rolle i den sociale indsats i kommunerne 2016

Et **STÆRKT** samarbejde

Projekt Styrket Indsats på Værestederne er slut, men alle tre pilotkommuner – Odense, Haderslev og Holstebro – har valgt at videreføre hele eller dele af projektet. Den 17. november 2016 holdt Landsforeningen af VæreSteder sammen med Socialstyrelsen en inspirationsdag, hvor de mange positive erfaringer med den nye samarbejdsmodel blev delt med bl.a. repræsentanter for 34 kommuner og væresteder.

På dagen fik de 90 deltagere indsigt i den nyudviklede model for styrket samarbejde mellem kommune og værested og kunne høre om de mange gode grunde til at tænke værestederne ind i den sociale indsats. Kommunerne delte deres konkrete erfaringer fra projektet, og Det Nationale Institut for Kommuners og Regioners Analyse og Forskning (KORA) præsenterede resultater fra evalueringsrapporten "Styrkelse af værestedernes rolle i den sociale indsats i kommunerne".

Årsager til succes

Interessen samlede sig hurtigt om, hvad der skabte succes, og hvilke erfaringer kommunerne kunne øse af til de mange tilmeldte kommuner.

Baggrunden for projektet og i særdeleshed Haderslev Kommunes deltagelse i det blev kort ridset op af Niels H. Poulsen, leder af afdelingen for Socialpsykiatri og Misbrug:

"For 6 år siden havde vi en dagsorden om, at værestederne skulle reduceres. Vi havde dengang som i dag mange væresteder og det var afsæt for en proces, hvor vi så nærmere på værestederne. Da vi bliver inviteret til projektet af Socialstyrelsen er vi allerede godt på vej til at blive klogere på, hvad værestederne kan og hvad vi vil med dem. Timingen var perfekt."

Haderslev Kommunes ønske om at styrke værestederne og tænke dem ind i den samlede indsats er helt i tråd med projektets formelle formål: At der er borgere, som man i kommunerne ikke har den ønskede kontakt til og derfor ikke kan tilbyde den bedst mulige hjælp. Borgere, som enten er udenfor systemets rækkevidde, eller som man bruger uforholdsmæssigt mange ressourcer på med et meget begrænset resultat.

Set fra den kommunale ressourcensynsvinkel er der store gevinster at hente i en omlægning af dele af den eksisterende indsats. Der er tale om, at man ved at tænke værestederne ind og fremskyde medarbejdere til værestederne, kan optimere tidsforbruget og samtidig nå nogle mennesker, man ellers ikke har kontakt til. Takket være projekt Styrket Indsats har Haderslev Kommune nu 18 personer i forløb i misbrugsbehandlingen, som de ikke havde kendskab til før projektet.

Gevinsterne begrænser sig ikke til det. Faktisk er der mange for både kommunerne, medarbejderne og socialt udsatte (se også boks).

Givet at en del af baggrunden for projektet var en tillidskløft mellem kommune og borger og en oplevelse af dårligt fungerende kommunikation, er det opsigtsvækkende, at næsten alle involverede socialt udsatte er meget positive over den fremskudte indsats og samtalerne på værestederne.

- Positivt, at samtalen gennemførtes på værestedet (95 %)
- Tryk og tilpas i løbet af samtalen (96 %)
- Der bliver lyttet til dig og dine meninger (96%)
- Samtalen drejede sig om det, der var vigtigt for borgeren (99 %)
- Samtalen kom på det rigtige tidspunkt for borgeren (98 %)

En styrket indsats sker dog ikke af sig selv, og kommunerne understreger, at det kræver en dedikeret projektleder, opbakning fra medarbejdere og væresteder samt opkvalificering og tålmodighed. "Det tager 9-12 måneder at skabe relationen og den tillid, som er grundlaget for det hele. Så giv ikke op for hurtigt", lød anbefalingen fra Haderslev Kommune, der siden maj 2016 i øvrigt har udvidet samarbejdsmodellen med en styrket sundhedsindsats.



“Holdbaserede aktiviteter handler ikke kun om at styrke den enkelte. Det er en investering i fællesskabet på værestederne,” sagde Frank Lauridsen, som er superbruger fra Brugethuset i Haderslev. Han tog varmt imod gæsterne på inspirationsdagen med en opfordring om at prøve aktiviteten stige-golf, som er en yndet aktivitet i Dansk Væresteds Idræt, fordi alle kan deltage, og fordi man er garanteret et smil på læben og en hurtig optøning af generthed.

ERFARINGER FRA HADERSLEV KOMMUNE MED STYRKET INDSATS PÅ VÆRESTEDERNE

Formålet med projekt Styrket Indsats på Værestederne (SIV) er, at flere socialt udsatte borgere oplever at få en meningsfuld og sammenhængende støtte, så deres samlede situation forbedres og de i højere grad kan mestre deres eget liv. Det kræver en tværsektoriel og tværfaglig tilgang.

Målene for de tværfaglige indsats
- At borgeren bliver "herre i eget liv"



<p>Borgerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Øget (social) mestring i hverdagen • Brug af netværk og relationer • Større engagement og medborgerskab • Føler sig medinddraget • Ophør eller reduktion af misbrug/øget sygdomsforståelse • Selvforsørgelse om muligt 	<p>Organisatorisk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hurtigere og mere fleksibel indsats (tilgængelighed) • Helhedsorienteret indsats • Fælles ansvar for borgerforløbet • Opbrud med kassetænkning
---	--



I Haderslev Kommune har ca. 450 borgere deltaget i projekt Styrket Indsats. Borgerne er overvejende offentligt forsørgede og får enten en arbejdsmarkedsydelse (59%), førtids- eller folkepension (39%). Samtalerne med borgene har handlet om jobmuligheder, uddannelse og rehabilitering (12%), psykiske problemer (30%), helbred og sundhed (30%), alkohol og misbrugsproblemer (31%) og om personlig økonomi og boligforhold (88%).

Erfaringer med SIV:

- Helhedsorienterede løsninger med borgeren i centrum er blevet styrket
- Vi møder borgerne tidligere og borgere vi ikke i alle tilfælde har haft kendskab til. Vi kan derfor understøtte borgerne hurtigere og tidligere gennem en tværfaglig og samlet indsats
- Borgerne er meget tilfredse med at blive mødt på værestederne, og der skabes en understøttende dialog, der fremmer sagsbehandlingen og understøtter målgrupperne bedre end med de traditionelle tilbud
- Det tværfaglige og tværsektorielle samarbejde på området er blevet udviklet og styrket
- Tidlig indsats sikrer god økonomi, færre indlæggeser, mindre bo-støtte, kortere ophold på herberger/ opholdssteder
- Det tager tid at blive kendt og anerkendt som fremskudt medarbejder fra forvaltningen. Det kræver tillid
- Der skabes gode professionelle relationer mellem borger og medarbejder, som gør det nemmere at italesætte vanskelige spørgsmål
- Behovet for sanktioner på beskæftigelsesområdet falder eller udebliver ganske enkelt, når der er skabt det nødvendige gensidige tillidsforhold
- Borgerens italesætter deres udfordringer tidligere. Det gør en tidlig indsats mulig – ofte alene med rådgivning – og vejledningsforløb

Nye arenaer

Inspirationsdagen bød på mulighed for direkte dialog med kommunerne, de fremskudte medarbejdere og de såkaldte superbrugere, der er uddannet til at forstå de holdbaserede aktiviteter på værestederne, som styrker den enkelte og bidrager til mere fællesskab blandt socialt udsatte.

Hans Jørgen Niewald, leder for Center for Socialt Udsatte i Holstebro Kommune, svarede på spørgsmål om den i projektet obligatoriske værestedsstrategi, og dialogen kom bredt omkring Holstebros erfaringer. Særligt Holstebro Kommunes succes med at lade den fremskudte misbrugsindsats hvile på en sundhedsfaglig indgangsvinkel var der stor interesse for.

“Leversmerter og voldsomt forhøjede levertal er en meget stærkere indgang til at tale om et alkoholmisbrug end at en misbrugsmedarbejder har fokus på misbruget alene. Jo mere konkret og håndterbar en indsats er, desto bedre virker den”, lød deisen.

Ifølge Hans Jørgen Niewald kan man sagtens arbejde med KRAM-faktorerne med socialt udsatte, men for at kunne gøre det, er det vigtigt med nye arenaer, og en sådan er netop de fremskudte indsatser på værestederne.

Hos Ib Thieme, tidligere projektleder i Haderslev Kommune, kunne man blive klogere på den økonomiske gevinst ved styrket indsats.

“Det koster lidt at sætte tingene i gang, men selve indsatsen koster ikke ekstra. Indsatserne i det her projekt betaler sig selv og giver bedre resultater”, fortalte han.

Haderslev Kommune har lavet en beregning baseret på 30 cases, hvor der er taget højde for indlæggelser, udeblivelser, forhindrede forsorgshjemsophold etc., men Ib Thieme pointerede, at det ikke er økonomien, der har været afgørende:

“Socialt udsatte har fået det samme, som de alligevel skulle have haft, men på en bedre måde. At det giver mening for den enkelte borger har været vores drivkraft.”

Det handler om at løse konkrete problemer, når de opstår – og møde mennesker dér, hvor de er. Styrket samarbejde fremfor nye tilbud

Torben Harbo Jakobsen, projektleder i Ringkøbing-Skjern Kommune, havde store forventninger til dagen, som tilsyneladende blev indfriet. I Ringkøbing-Skjern Kommune oplever de, som så mange andre kommuner, at der er mennesker med behov for hjælp, som er svære at skabe og opretholde kontakt til.

“Dagen har givet mig rigtig meget at tænke over, og det gælder ikke mindst, hvor god mening der er i fremskudt rådgivning og rådgivning på tværs af siloer. Vi skal ikke etablere et nyt tilbud, hvis det giver bedre mening at styrke samarbejdet med vores lokale væresteder og måske placere en medarbejder derude”, siger han.

Se også film om projekt SIV produceret af Haderslev Kommune <https://www.youtube.com/watch?v=sYc4mdW3Z3c&feature=youtu.be>
<https://www.youtube.com/watch?v=fkhjk6cpFrk>

KONTAKT TIL MERE INFORMATION OM ERFARINGER

Socialstyrelsen: Kirstina Stenager, tlf. 50 81 09 30, mail: kste@socialstyrelsen.dk

Landsforeningen af VæreSteder: Cliff Kaltoft, tlf. 7592 4000, mail: lvinfo@lavs.dk

”

For borgerne betyder det, at de hurtigere og nemmere kan få hjælp, der hvor de er. For sagsbehandlerne er der også en stor tilfredsstillelse i, at de kan komme hele vejen rundt om borgernes livssituation og ikke bare behandler et enkelt problem ad gangen. Alle er enige om, at vi skal bruge de gode erfaringer og indarbejde projektet i vores almindelige drift.

Karl Erik Olesen, formand for Beskæftigelses- og Integrationsudvalget, Haderslev Kommune (pressemeddelelse).



Fra skepsis til begejstring

Interview med Cliff Kaltoft, sekretariatschef, LVS

Landsforeningen af VæreSteder (LVS) har bidraget til at flytte holdningen fra skepsis til begejstring i projekt Styrket Indsats på Værestederne gennem kompetenceudvikling af fremskudte medarbejdere og værestedsmedarbejdere.

Der var en del skepsis i starten af projekt Styrket Indsats. Var alle parter skeptiske?

“Der var skepsis hele vejen rundt, fordi man i rigtig mange år gerne har ville forbedre indsatsen med mere koordinering og sammenhæng. Styrket Indsats er måske ikke raketvidenskab, men det kræver en indsats. Det er en treenighed mellem brugere, væresteder og kommuner, og det handler om, hvordan brugerne får noget ud af den indsats, der er. Den ambition har man haft i mange år. Med Styrket Indsats har vi inviteret ‘systemet’ ud på brugernes hjemmebane for at se, om man ikke på den måde bedre kunne understøtte brugernes egne ønsker om forandring. Der var ikke så meget skepsis overfor modellen (se side 7), men derimod over for hvordan det ville gå, når der kom fremskudte medarbejdere ud på værestederne. Skulle det være bedre at snakke med borgerne ude på værestederne? Har vi ikke prøvet det før? Det viste sig dog, at kommunen fik en helt anden kontakt med borgerne, og at samtalerne drejede sig om det, der betyder noget for dem og ikke for systemet. Kommunen fik et helhedsbillede af, hvad der skal til, for at de her mennesker kan profitere af de tiltag, som systemet kan iværksætte. Den skepsis, vi oplevede, gjorde det lidt svært at komme i gang, men jeg tror egentlig også, at det er det, der har skabt succesen. Det betød noget, at man gav sig tid til de indledende ting, både dialog og kompetenceudvikling af de involverede medarbejdere. Ingen kan bare beslutte sig for, at nu bliver dialogen god, nu kommer vi der og taler med brugerne osv. Det handler altså ikke bare om den gode idé, men lige så meget om den gode proces. Og som med alt nyt og al forandring er der modstand. Det er det gamle ordsprog om, at alle vil forandring, men ingen vil forandres eller forandre sig.”

”

I virkeligheden er der ikke ret meget raketvidenskab i Styrket Indsats. Det er en treenighed mellem brugere, væresteder og kommuner, og det handler om, hvordan brugerne får noget ud af den indsats, der er.

*Cliff Kaltoft, sekretariatschef
i Landsforeningen af VæreSteder.*

Måske var det potentiale, der er i projektet, undervurderet?

“Ja, det tror jeg. Sagsbehandlerne har ikke vidst, hvordan de skulle bruge deres nye kontor på værestedet. Brugerne tænker ikke så meget fremad, men da de så, at det var muligt at tale med én på værestedet, ville mange gerne det. Det var nok mere personalet på værestederne, der var lidt nervøse for, hvad det kunne have af konsekvenser, at kommunen skulle komme på værestederne: Ville det fristed, som værestedet er, blive mindre? Det er ikke sket. Det gør en forskel og giver en anden dialog, at mødet mellem borgere og kommune foregår på værestederne.”

Hvad har værestedernes rolle været i projekt Styrket Indsats, og hvordan har de bidraget?

“Værestederne begyndte at få en retning og nogle fælles forandringsmål.” Det var ikke nødvendigvis sammen med kommunen, men mere sammen med brugere, fordi der her var noget med substans i. Det arbejde, der bliver udført på

værestederne, blev mere målrettet og fik et større output. Værestederne begyndte at bruge de nye muligheder i projektet, fordi de kunne se, at det arbejde faktisk har stor betydning og bidrager til positive forandringer. Man har ikke tidligere oplevet et fælles mål omkring indsatsen, men det viste sig, at fælles fodslag kunne rykke så meget mere.”

Er frygten for, om kommunens tilstedeværelse på værestedet ville ødelægge det fristed, det er, forsvundet nu?

”Jeg synes generelt, at frygten for eller ideen om, at kommunerne ville underminere fristedet er gjort meget til skamme. Kommunen har ingen interesse i at ødelægge det, der er kerneværdien i værestedet, nemlig fristedet (læs Værestedstanken på side 23). Hvorfor man har haft den frygt er svært at se bagefter. Det er ikke, fordi værestederne er bange for at blive kigget i kortene, eller at værestedet ikke synes det arbejde, de laver, er godt nok. Det har mere været en bekymring om, hvad der kunne ske, når ‘systemet’ kom indenfor, men kommunen ønsker lige så meget velfungerende væresteder, så det har været meget positivt.”

Kan man sige, at projektet har vist behovet for værestederne?

”Ja, præcist. Styrket Indsats har været med til at bevise, at værestederne kan noget særligt, og at de kan endnu mere i samarbejde med kommunen. En ting er at være et fristed, hvor man bl.a. ikke bliver registreret, men noget andet er stadig at have kontakt med verden omkring én. Indsatserne ligger jo i høj grad i verden omkring værestederne, og den verden skal brugerne jo ikke være fri for. Det er samspillet mellem væresteder og omverden, der skal til. Værestederne kan gøre noget omkring samvær, og det er en af deres vigtigste roller, men de kan jo ikke løse misbrugsproblemer og problemer omkring job, sundhed og økonomi uden kommunen. Projektet viste, at der er et stort behov, og det viste mulighederne i samspillet mellem væresteder og kommuner. Den systematiske, tværfaglige og samlede tilgang i projektet gjorde også, at der kom mere ud af værestedernes arbejde – og det gør, at de også bliver set og anerkendt for det arbejde, de udfører og har gjort i mange år.”

Kan du pege på, hvad LVS særligt har bidraget med i projektet og vil fortsætte med, når flere kommuner ønsker at styrke indsatsen?

”Udover kompetenceudvikling af de involverede medarbejdere (se bokse) synes jeg, at vi generelt er rigtig gode til at skabe muligheder for progression og at arbejde med de helt basale parametre som fx at etablere fællesskaber. Gode til at udnytte, at man er sammen om noget, og at andre også kan se resultaterne. Brugere er ofte meget bedre til at formidle og synliggøre resultater end systemer, eksperter og professionelle. De

Kompetenceudvikling af medarbejdere fra værested og kommune

Værestedernes personale og de fremskudte sagsbehandlere har fået undervisning både hver for sig og samlet i bl.a. De små skridts metode og Værestedstanken (læs mere på side 22-23) af Landsforeningen af Væresteder (LVS).

Lysten, evnen og tiden til at reflektere over egen rolle er vigtig for at kunne facilitere forandring hos brugerne. Men det er også vigtigt, når man går i tættere samarbejde med kommunen. Der har derfor været et behov for at klæde medarbejderne på forud for og gennem projektet. LVS har imødekommet dette gennem dialog og kompetenceudvikling.

For sagsbehandlere har der været fokus på myndighedsrollen, for selvom kontoret flyttes til værestedet en til to gange om ugen, er det vigtigt, at de fremskudte medarbejdere stadig er kommunale myndighedspersoner og ikke værestedsmedarbejdere.

For LVS er det afgørende, at rollerne forbliver tydelige, så alle ved, hvad de hver især kan bidrage med. På et værested er der mange opgaver, man kan påtage sig, og der er også mange tiltag, som værestedsmedarbejderne ikke har hverken mulighed for eller tid til at involvere sig i. Selvom nogle gerne ville, er det vanskeligt at få tid til gå med brugerne til fx møder på jobcenteret eller kommunen. I kraft af de kompetenceudviklende kurser er det blevet synliggjort, at de fremskudte medarbejdere fra kommunen kan lette nogle af disse ting, og at det er muligt at samarbejde på tværs, så værestedsmedarbejderne kan følge op på de fremskudte medarbejders indsats.

Kompetenceudviklingen har synliggjort de forskellige gruppers kompetencer og udfordringer og derved været med til at skabe en win-win situation.

kan sige det samme, men der bliver lyttet på en helt anden måde på den bruger, der lige har fået lavet sine tænder end på den tandlæge eller sundhedsprofessionelle, der fortæller om, hvordan man kan få lavet sine tænder. Eksemplets magt er stort på værestederne. Vi har mange års erfaring med at skabe trygge forandringsrum for brugerne, og der er en stor tillid både mellem brugerne indbyrdes og også mellem væresteder og brugere i forhold til, at det, vi gør, gør vi på den bedst mulige måde. Folk skal kunne være i det, der er, men de skal jo også helst få noget ud af det. Det er en balance imellem at anerkende folk, som de er, og ambitionen om at hjælpe dem videre til et bedre liv.”

Er LVS en form for garant overfor projektet på værestederne?

”Ja, jeg tror, at vi var med til at skabe en mere tryk stemning omkring, at fremskudte medarbejdere kom ud på værestederne. Vi var der for at kunne snakke med værestederne om de ting, de var bange for eller ikke syntes om. Vi har en rolle som brobygger mellem væresteder og kommuner eller andre eksperter. Værestederne ønsker jo, at brugerne bliver hjulpet på den bedst mulige måde, og at få mennesker til at vokse, det er vi rigtig gode til gennem bl.a. holdbaserede aktiviteter og holdbaseret progression.”

Hvad er potentialet i Styrket Indsats fremadrettet: Det kunne være flere kommuner, men måske også andre områder?

”Jeg synes – og det vidner videreførelsen i de tre pilotkommuner også om – at det har et kæmpe potentiale, uden at det koster særlig meget. Det er jo ikke sådan, at der ligger rigtig meget dyrt hardware i det her, for det er i virkeligheden bare en justering i det arbejde, kommunen udfører alligevel. Jeg må jo egentlig sige, at jeg er lidt skuffet over, at der ikke er mange flere kommuner, der har henvendt sig eller selv er gået i gang, for det er ikke noget, der kræver det store, samtidig med at det helt klart har positive effekter. Men måske kommer det, for der var rigtig mange interesserede på vores inspirationsdag i november sidste år, hvor vi delte viden og erfaringer fra projektet (læs artikel på side 8). Jeg vil faktisk blive voldsomt overrasket, hvis det ikke kommer til at ske i den kommende tid, for jeg har set mange andre projekter, der har haft væsentligt mindre potentiale og har kostet væsentligt mere.

Holdbaserede aktiviteter og superbrugere

Holdbaserede aktiviteter på værestederne har været en del af den styrkede indsats på værestederne for at støtte socialt udsatte i også at benytte de tilbud og muligheder, der er i de fremskudte indsatser, dvs. en brobygningsfunktion.

Holdbaserede aktiviteter har været med til at give brugerne selvtillid og lyst til forandring i en tryk arena, og det er ikke mindst en god mulighed for at bidrage aktivt til fællesskabet på værestedet.

Holdbaserede aktiviteter kan fx være ture ud af huset, sport og spil, som brugerne tilmelder sig (læs også side 16-17). Brugerne har sammen med værestedsmedarbejderne haft ansvaret for at udvikle, planlægge og afholde disse aktiviteter, og i alle byer er der uddannet såkaldte ”superbrugere”, der fungerer som rollemodeller for andre brugere.

De holdbaserede aktiviteter er et vigtigt element i dagligdagen på et værested, og når udvalgte brugere får mulighed for at arrangere og planlægge aktiviteter for andre brugere, vokser de som regel af opgaven. Det giver en ansvarsfølelse og mulighed for at vise og bruge andre sider af sig selv. Det gælder ikke kun superbrugere, men også andre brugere, som – selvom de fx ikke kan spille fodbold – alligevel kan deltage som træner, hepper, kagebager osv.

Pilotkommunerne har bakket op om de holdbaserede aktiviteter på forskellig vis. I Haderslev gav man nogle superbrugere penge, som de selv kunne bestemme over, og netop brugerinddragelsen og medbestemmelsen er en succes. I Odense Kommune har sundhedsfaglige medarbejdere hjulpet værestederne med at lave sund mad, og selvfølgelig givet brugerne mulighed for at deltage.

Så du opfordrer kommunerne til at komme ud af starthullerne?

”Ja! Når vi taler så stor positiv indvirkning på en gruppe, som man i særdeleshed har svært ved at skabe resultater for – og vi er nede i det, jeg vil kalde håndrører – vil det være en skam i ordets bedste betydning, hvis der ikke er mange flere kommuner, der styrker deres sociale indsats på denne måde.”

FOTOS FRA
INSPIRATIONS DAGEN
DEN 17.11.2016





”Man føler sig mere tryk, når man kan lukke døren”

Når sagsbehandleren kommer til borgeren på værestedet i stedet for, at borgeren skal møde på kommunen, er det meget lettere at tale om tingene. Mød Dorte fra Borgercafeen i Haderslev, som er et af de mange væresteder, der har deltaget i projekt Styrket Indsats.

Dorte er kommet på værestedet Borgercaféen i Haderslev siden april sidste år og har tidligere benyttet andre væresteder. Hun er ikke i tvivl om, at det er et kæmpe løft, når kommunens sagsbehandlere møder borgeren i trygge rammer på værestedet frem for, at borgeren skal bevæge sig op på kommunen.

”Jeg har brugt dem rigtig meget, de her socialrådgivere fra kommunen, der har været på Borgercafeen. Hernede kan man sidde i enrum og se, hvordan de forstår én. At man er i enrum gør bare det hele 10 gange lettere”, forklarer hun og fortsætter:

”Når man er på kommunen til et møde, er man også i enrum, men hvis man bare skal ned at spørge om noget, så står man ved skranken, og så går det galt. Når man har en ADHD og en borderline, som jeg har, så er det slemt. Man har det bedst med at gå i enrum. Man føler sig mere tryk, når døren er lukket, og andre ikke kan høre, hvad vi snakker om. Når sagsbehandleren er hernede, så tør man gå ind og snakke med dem, men når man står nede på kommunen, så føler man, at man er overvåget. Man bliver nervøs for at stå dernede og vente, og så får man ikke sagt alle de ting, man gerne vil. Men det gør man, når de kommer herned på værestedet.”

Holdbaserede aktiviteter

Holdbaserede aktiviteter på og udenfor værestederne er med til at skabe fællesskaber blandt brugere og sammenhold på værestedet. Det er et vigtigt redskab for værestederne ud i at skabe lyst til forandring for den enkelte socialt udsatte.

Dorte fortæller: ”Vi skal op til Den Gamle By i Århus. Der kan vi give 40 kroner, og så får man en madpakke og nogle drikkevarer med. Og det er fint nok, når man er på kontanthjælp. Men jeg kan godt se, at efter kontanthjælpsloftet, så er der nogle, der ikke har råd til det, når de måske har både en mand og børn, der skal med. Der kan jeg godt se, at det er et problem. Jeg er ikke med i den gruppe dernede, men der er nogle andre, der sidder og vælger, hvilke tilbud, der skal være. Så bliver der hængt en seddel op på køleskabet med de tilbud, der er.”

Dorte deltager jævnligt i aktiviteterne og har f.eks. været med til Ferie Camp i Fredericia. ”Vi tilmelder os jo en masse sport og er med på ture. Når man er med i de aktiviteter, så tænker man ikke så meget over, hvad der sker i ens hverdag. Og man er træt, når man kommer i seng, fordi man har snakket med en masse mennesker og oplevet så mange ting,” siger hun.

Dorte synes, det er dejligt, at Haderslev Kommune har besluttet at videreføre elementerne i Styrket Indsats, selvom projektet udløber nu her. ”Jeg har det bedst med at snakke med dem heroppe frem for nede på kommunen,” understreger hun.

Hun er sygemeldt og på kontanthjælp, men hvis der er sygdom blandt personalet på Borgercaféen, så spørger de af og til, om hun kan tage en time eller to.

”Annemette (værestedsmedarbejder, red.) har lavet en aftale med kommunen om, at det er ok, bare det ikke er for mange timer, for jeg går og venter på, at jeg måske skal over på noget flex”, fortæller Dorte.

”

[...] jeg kan godt lide at mødes med Birgitte hernede. Det er lige som om, at socialrådgiverne bliver menneskelige, når man møder dem her, forklarer Bjarne. Via Birgitte og SIV fik han blandt andet hjælp til at få tænderne lavet, så nu kan han smile til verden: – Der røg selvtilliden altså lige i vejret. Før åbnede man jo knapt munden, lyder det fra Bjarne. Det afgørende i forholdet er tillid. Og den har han til Birgitte: – Nu kender jeg hende, og hun og de andre kan få ting til at ske hurtigt. Det betyder meget. – Og det er rart at mødes med dem her. På jobcentret er det anderledes. Der er så langt til sagsbehandlerne, siger han.

Fra "Tillid er helt afgørende for Bjarne", interview i JydskeVestkysten, søndag den 4. september 2016.

Meget positiv evaluering af Styrket Indsats

KORA har evalueret projekt Styrket Indsats på Værestederne (SIV), og konklusionerne er lovende. Den nye samarbejdsmodel mellem kommuner og væresteder har ført til faglige og organisatoriske gevinster, og den har bidraget til en bredere og bedre kontakt til socialt udsatte.

KORA's evaluering af projekt Styrket Indsats bygger på en række datakilder som fx registrerings- og spørgeskemaer fra medarbejdere og brugere af indsatsen samt interview. I alt 561 borgere er blevet registreret i de fremskudte kommunale indsats, og det er borgere med komplekse sociale og helbredsmæssige problemstillinger, som kun i mindre omfang tidligere har været i kontakt med kommunerne.

Styrket faglig indsats

Samarbejdsmodellen (se side 7) har i høj grad medvirket til, at den faglige indsats over for socialt udsatte er blevet styrket i de tre pilotkommuner Haderslev, Holstebro og Odense. Med den nye og fremskudte indsats har kommunerne fået kontakt til borgerne tidligere og til borgere, der ikke i forvejen var kendt af forvaltningerne. Det gælder især for sagsbehandlere på jobcentrene og ydelseskontorerne, der normalt ikke er i så tæt kontakt med socialt udsatte som sagsbehandlere fra socialområdet.

Sagsbehandlere vurderer, at "udredningen af borgere og den faglige indsats styrkes gennem samarbejdsmodellen. Det hænger sammen med, at indsatsen placering på værestederne giver en større nærhed til borgerne og gode muligheder for udvidet relationsarbejde. Det danner udgangspunkt for samtaler, hvor man kan komme mere i dybden med borgerens problemstillinger end vanligt. Det giver også mulighed for at inddrage værestedet i opfølgningen og den efterfølgende støtte til borgeren."

Implementering og videreudvikling af indsatsen

De tværgående implementeringsteam (se model side 7) har været afgørende for samarbejdsmodellens positive virkninger i de tre kommuner, som grundlæggende har fulgt de oprindelige retningslinjer om end der har været mindre forskelle i organisering og implementering af modellen. Både repræsentanter fra de kommunale indsats, værestedsmedarbejdere og socialt udsatte har deltaget i implementeringsteam, og evalueringen viser, "at forankringen af implementeringen i disse tværgående og bredt sammensatte teams har været positive. Samtidig fremgår det dog, at denne forankringsindsats har været tids- og ressourcekrævende, og at der er behov for en stærk fokusering af samarbejdet i disse team i form af tydelig ledelsesmæssig involvering og strukturering af mødeforløbene."

Efterspørgslen fra borgerne efter indsatsen er øget markant gennem projektperioden og det samme er kvaliteten af den faglige udredning og relationen til borgerne. Også samarbejdsforholdene er forbedret i perioden, og "samlet viser dette, at en fuld indkøring af samarbejdsmodellen må forventes at tage 1-1,5 år under forudsætning af kontinuerlig ledelsesmæssig opbakning."

"Evalueringen viser også, at det er vanskeligt at formulere specifikke retningslinjer for arbejdet med de fremskudte kommunale indsats på tværs af værestederne. Kulturen på de enkelte væresteder og borgergrupperne, der benytter værestederne, er så forskelligartet, at de fremskudte kommunale indsats og tilrettelæggelsen af dem bør fastlægges individuelt fra værested til værested i særskilt udformede samarbejdsaftaler." Særligt er der forskel på private og kommunale væresteder, bl.a. fordi de kommunale typisk allerede er mere integreret i kommunens sociale indsats. Desuden har hver kommune skulle sikre, "at projektet var i samspil med kommunens egne strategier på området, og at den organisatoriske opbygning i kommunen var fremmende for samarbejdsmodellens implementering."

Artiklen er baseret på KORA's rapport: Styrkelse af værestedernes rolle i den sociale indsats i kommunerne. En evaluering af erfaringerne fra tre kommuner med en samarbejdsmodel, 2016. Publikationen kan downloades på www.kora.dk

HOVEDKONKLUSIONER

- Den faglige indsats over for socialt udsatte borgere styrkes.
- Kontakten med socialt udsatte sker tidligere end ved traditionel indsats og kontakten er bredere.
- Fremskudte indsatser på værestederne skaber en bedre relation til borgerne, og borgerne meget positive over for styrket og fremskudt indsats på værestederne. De føler sig mere trygge og tilpasse i samtalerne, og de oplever, at samtalerne kommer på de rigtige tidspunkter og drejer sig om forhold, der er vigtige for dem.
- At SKP-funktionen og den fremskudte misbrugsindsats ses positivt i forhold til de opsøgende funktioner og som brobygning til forvaltningernes tilbud og indsatser, herunder den traditionelle misbrugsbehandling.
- Samspeilet med værestedernes personale og frivillige er styrket.
- De fremskudte medarbejdere skal være tilgængelige og synlige i deres funktion på værestederne og gerne have faste mødetider.
- Møder i implementeringsteam er vigtige at prioritere for en fælles forståelse af og mulighed for at justere indsatserne.
- Løbende kompetenceudvikling af fremskudte kommunale medarbejdere og værestedsmedarbejdere er centralt for det konstruktive samarbejde omkring de fremskudte indsatser.
- Målrrettede holdbaserede aktiviteter for brugerne skaber netværk og fællesskab og forbedrer den sociale indsats.
- Antallet af udeblivelser fra samtaler med sagsbehandler fra jobcenter er faldet fra 13% til 1,5% (Odense).
- De nye indsatser erstatter til en vis grad hidtidige indsatser, og en styrkelse af værestedernes rolle i den sociale indsats vil efter indkøringsperioden ikke gå væsentligt ud over de eksisterende økonomiske rammer på området.





Det er vigtigt for mig at møde forskellige faggrupper og diskutere den her gruppe af borgere. Jeg kan godt sidde på mit kontor og have en ide om, hvordan den her borgergruppe er. Men det er noget andet at udveksle erfaringer og lære andre faggrupper at kende. Så ved man også, hvem man skal kontakte.

(fremskudt sagsbehandler)

... at jeg fysisk er på værestedet to gange om ugen, og at jeg har arbejdsmobil: At jeg kan give dem mit nummer, de kan se, hvem der ringer, og der er mulighed for, at de kan nå mig via SMS.

(fremskudt sagsbehandler)

Den måde, man taler om kommunen og sagsbehandlerne på, den har overrasket mig rigtig meget. Det er meget negativt, men det kommer ikke bag på mig, at borgerne har et anstrengt forhold til os ... Kommunen er jo et fuldstændigt lukket land, medmindre du er indkaldt til møde.

(sagsbehandler fra jobcenter)

Den kommunale medarbejder, der arbejder på værestedet, opleves mere smidig, imødekommende, rummelig, kontaktbar end den samme medarbejder udstråler ved kontakt på kommunens matrikel.

(værestedsmedarbejder)

Jeg har haft kontakt med den samme mand gennem de 1,5 år, hvor jeg er kommet på værestedet. Der har jeg fulgt med i hans liv, i hans op- og nedture. Og det er i samarbejde med det faste personale lykkedes at få denne mand i behandling og mere besluttet på at leve et liv uden alkohol.

(medarbejder i misbrugsindsats)

Jeg har også skulle redefinere min rolle som sagsbehandler, have en anden tilgang til borgerne og måske ikke være så jobcentermedarbejderagtig.

(fremskudt sagsbehandler)

Det har i høj grad påvirket det tværfaglige samarbejde, at kendskabet til de forskellige afdelinger er blevet tydeligere. Det gør, at det for fremtiden er lettere at samarbejde omkring den enkelte borger.

(værestedsmedarbejder)

Det tværfaglige samarbejde har været altafgørende for, at projektet har haft den ønskede virkning. Vi har virkelig trukket på hinanden for at få en ordentlig sagsbehandling gennemført.

(fremskudt sagsbehandler)

HAR DU FÅET SMAG FØR STYRKET INDSATS?

Effekterne er gode, og det koster ikke ekstra

KORA har udarbejdet en 18-siders handlingsorienteret implementeringsguide, som henvender sig til kommuner med interesse i at implementere tiltag, der styrker værestedernes rolle i den sociale indsats.



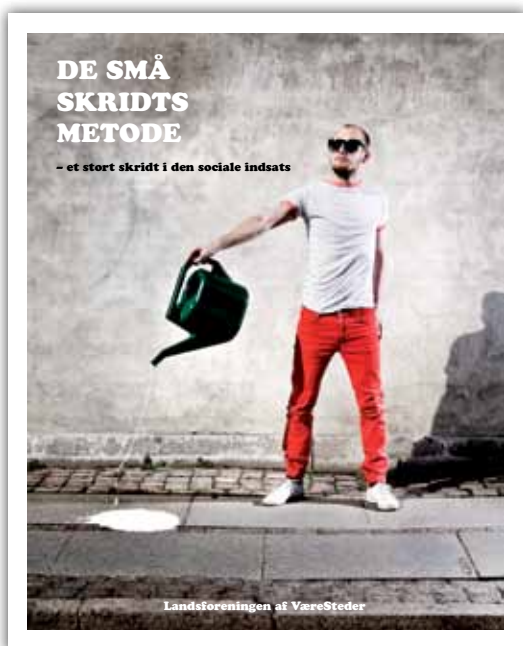
KONTAKT:

Landsforeningen er VæreSteder, hvis du vil vide mere om, hvordan din kommune med fordel kan samarbejde med væresteder om at styrke de sociale indsatser.

Cliff Kaltoft, sekretariatschef, Landsforeningen af Væresteder, mail: lvsinfo@lavs.dk, tlf. 75 92 40 00

De Små Skridts Metode

Med De Små Skridts Metode har LVS udviklet et begrebsapparat, der beskriver de særlige metoder og værdier, værestedernes daglige forandringsarbejde tager afsæt i.



I version 2.0 går vi skridtet videre og operationaliserer disse metoder. Fokus er på opkvalificering af værestedsmedarbejdere og kommunalt ansatte med tilknytning til værestederne, så de styrkes i at kunne synliggøre brugernes små og store skridt for sig selv, medarbejdere, embedsfolk og politikere. Det handler blandt andet om at kunne omsætte værestedernes arbejdsmetoder og værdigrundlag (Værestedstanken, se næste side) til konkrete handlevejledninger.

Fem væresteder deltager i procesforløb omkring udviklingen og raffinering af metoder og redskaber i forandringsarbejdet. Projektet fokuserer på at viderebearbejde disse procesforløb for så at formidle de udviklede metoder og redskaber i en trykt publikation. Målet er at fremhæve gode eksempler fra arbejdet med De Små Skridts Metode og videreformidle dem til alle de væresteder, LVS organiserer (ca. 120) samt øvrige sociale tilbud, for hvem metoderne kan være relevante.

Publikationerne De Små Skridts Metode og De Små Skridts Metode 2.0 – fokus på forandring kan læses og/eller bestilles i trykte udgaver på www.vaerester.dk

VÆRESTEDSTANKEN

Værestedstanken er værestedernes fælles arbejds- og værdigrundlag.

Et værested er et beskyttelsesrum – et fristed fra såvel gadens rå miljø som fra behandlernes og myndighedspersonernes krav og forventninger. Men værestedet rummer også nye muligheder og veje for det enkelte menneske.

Værestedet er ofte både indgangsdør og udgangsdør i forhold til den samlede indsats, men kan også have mere permanent karakter for den enkelte; derfor skal værestedet kunne yde beskyttelse og støtte i respekt for personens unikke livssituation og behandle alle lige på forskellig vis.

Værestedet betyder mere sammenhæng i den enkeltes hverdag. Ligesom værestedet bygger bro mellem forskellige aktører og instanser i samfundet og det enkelte menneske.

Værestedet er det væksthuis, hvorfra man – i sit eget individuelle tempo og ud fra sine individuelle personlige kompetencer – kan få hjælp til at forbedre sin livssituation via "De Små Skridts Metode". Derfor tilstræbes det, at stedet ud fra en vurdering af brugernes ressourcer indeholder aktiviteter, der kan give indhold i den enkeltes hverdag, medvirke til at fastholde og udvikle sociale og andre færdigheder, give nye perspektiver på livet eller kan bidrage til en tilbagevenden til arbejdsmarkedet.

Den særlige samværsform i "fællesskabsfamilien" på værestedet danner grundlaget for skabelsen af det beskyttede vækstmiljø og etableringen af et personligt netværk. Ingen er usynlige på værestedet, der også fungerer som et socialt træningslokale.

På værestedet inddrages man i beslutninger og praktiske opgaver efter lyst og evne. Det er vigtigt, at inddragelsen er reel og følges af reelle, meningsfulde ansvarsområder. På værestedet involveres alle, og der tages behørigt hensyn til de svageste så yderligere udstødelse mindskes.

På værestedet gælder det, at "ingen får lov til at gå i hundene i ubemærkethed". Man drager omsorg – både socialt, mentalt og fysisk. Omsorgen er ikke kun skadesreducerende men også fremmende for den enkeltes sundhed og muligheder for et bedre liv.

Et værested er rummeligt, men kan ikke rumme alt. Derfor er det essentielt, at værestedet selv har indflydelse på brugergruppens sammensætning samt værestedets aktiviteter.



Landsforeningen af VæreSteder
Danmarksgade 6A
7000 Fredericia
Tel. 7592 4000
lvsinfo@lavs.dk
www.vaeresteder.dk