

Guide til Borgeren ved roret

Faglige principper i praksis

**Guide til Borgeren ved roret.
Faglige principper i praksis.**

Publikationen er udgivet af
Social- og Boligstyrelsen
Lerchesgade 35, 5
5000 Odense C
Tlf: 72 42 37 00
E-mail: info@sbst.dk
www.sbst.dk

Udgivet september 2026
Layout: 4PLUS4

Download eller se rapporten på www.sbst.dk.
Der kan frit citeres fra rapporten med angivelse af kilde.

Digital ISBN: 97887-85475-29-9

Indhold

Introduktion..... 4

Hvad er Borgeren ved roret 4

Borgeren ved roret er for alle 4

Borgeren ved roret i praksis 4

Læsevejledning 6

Lederens særlige opgave 6

Otte faglige principper

1	Princip 1. Tag udgangspunkt i borgernes håb, ønsker og drømme.....	8
2	Princip 2. Fokusér på borgernes ressourcer.....	12
3	Princip 3. Inddrag borgernes selvvalgte netværk og de almene fællesskaber	16
4	Princip 4. Mød borgerne med åbenhed, tillid og respekt.....	20
5	Princip 5. Hjælp borgerne så tidligt som muligt.....	24
6	Princip 6. Arbejd koordineret med borgernes samlede livssituation	28
7	Princip 7. Følg op, så indsatsen altid er den rette	32
8	Princip 8. Brug viden og metoder, der virker.....	36



Introduktion

Denne guide er skrevet til dig, der er medarbejder eller leder på det specialiserede socialområde for voksne. Det kan eksempelvis være som bostøtte i borgernes hjem, som myndighedssagsbehandler eller som fagperson i et bo- eller dagtilbud.

Som fagperson har du en særlig opgave i at muliggøre, at borgeren lever et så selvstændigt og meningsfuldt liv som muligt. I guiden finder du viden, inspiration og vejledning til, hvordan du kan arbejde med afsæt i *Borgeren ved roret* – en tilgang baseret på recovery-orienteret rehabilitering.

Guiden henvender sig også til dig, der er leder. Du har en vigtig rolle i at sikre, at medarbejderne har de rette forudsætninger for og kompetencer til at kunne arbejde med *Borgeren ved roret* i praksis.

Hvad er *Borgeren ved roret*

Borgeren ved roret er Social- og Boligstyrelses betegnelse for den faglige tilgang recovery-orienteret rehabilitering. Her er fokus på at hjælpe og understøtte borgerne, så de kan leve et så selvstændigt og meningsfuldt liv som muligt. Hvad der er meningsfuldt, og hvornår der er behov for støtte, er forskelligt fra borger til borger. *Borgeren ved roret* kan som tilgang tilpasses den enkelte borgers behov og forudsætninger.

Udgangspunktet er otte faglige principper for recovery-orienteret rehabilitering, der er forbundne og tilsammen beskriver en praksis, hvor borgerens håb, ønsker og drømme er omdrejningspunktet. De otte principper har fokus på et tæt, ligeværdigt, vidensbaseret og koordineret samarbejde med borgeren om at udvikle sig og leve et meningsfuldt liv. Afsættet er forskningen i virksomme tilgange og metoder.

Borgeren ved roret er for alle

Borgeren ved roret har som grundlæggende forudsætning at møde mennesker ligeværdigt og med en tro på, at ingen kan alt, men alle kan noget.

Fokus er derfor også på at tilpasse indsatsen til den enkelte borgers aktuelle livssituation, og derfor kan alle borgere, der har behov for støtte, have gavn af en recovery-orienteret rehabiliterende indsats. Det gælder uanset kognitiv funktionsevne, psykiske vanskeligheder, kommunikative færdigheder eller grad af udsathed.

Principperne kan på samme måde anvendes uanset, om du samarbejder med borgeren i få eller mange timer om ugen, og uanset hvilken sammenhæng samarbejdet foregår i – hvad enten det er i hverdagsregi, støttet beskæftigelse eller myndighedsarbejde.

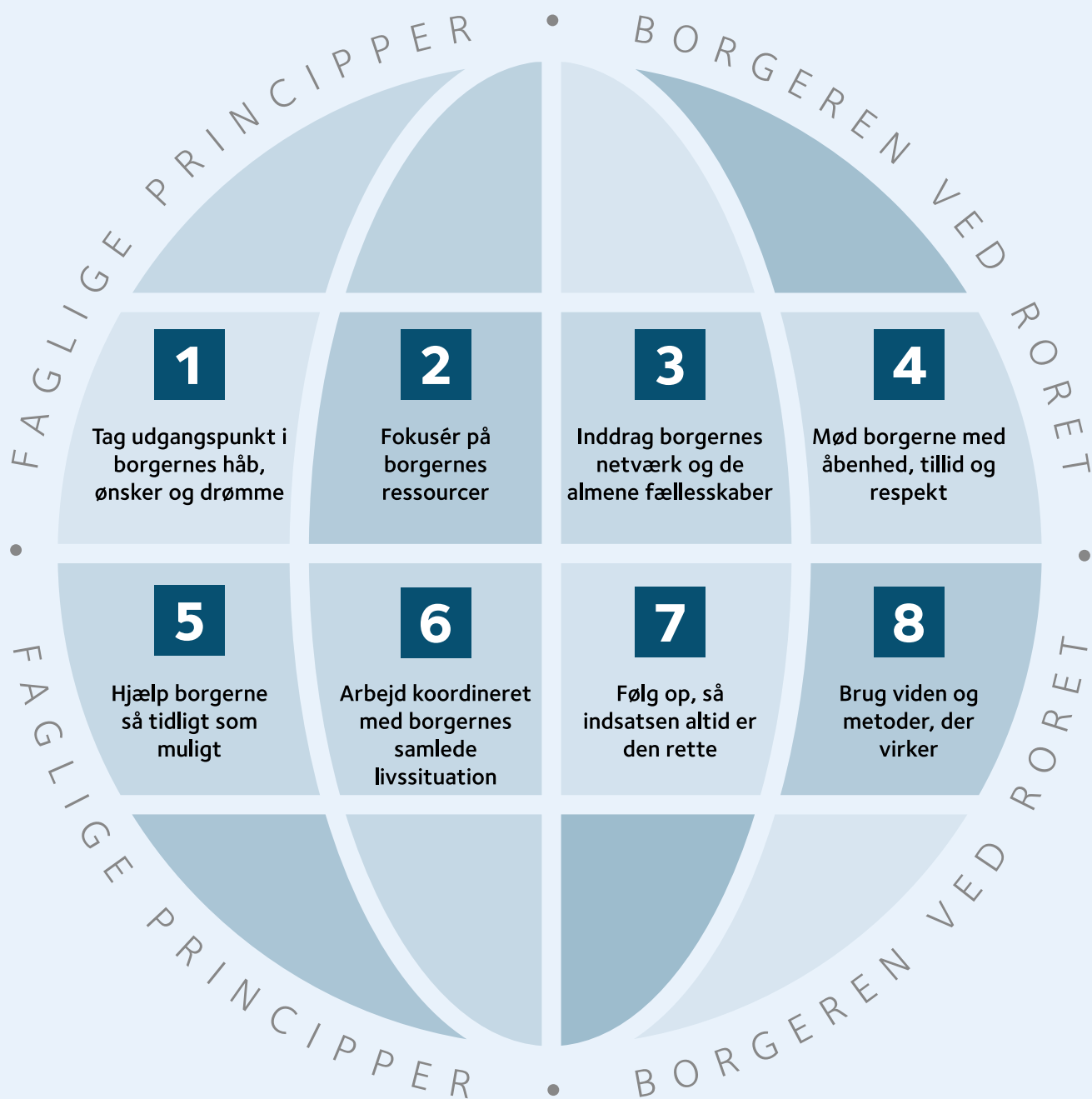
Borgeren ved roret i praksis

Som leder og som medarbejder har du til opgave at sikre, at borgeren er inddraget, når det handler om borgerens liv og livssituation.

Samarbejdet med borgeren og borgerens perspektiv er centralt i en recovery-orienteret rehabiliterende tilgang – og det er, uanset om borgeren kan indgå i en verbal dialog eller har andre måder at udtrykke sig på end det talte sprog. Tilgangen er, at man ikke kan ikke-kommunikere, og at alle derfor har en udtryksform.

Som fagperson og samarbejdspartner for borgeren har man derfor en vigtig opgave i at understøtte og udvikle borgerens udtryksform og dermed muligheder for indflydelse på eget liv.

Uanset borgerens forudsætninger og livssituation skal man som fagperson understøtte et ligeværdigt samarbejde i praksis. Samarbejdet med borgeren, pårørende, kollegaer og på tværs af fagligheder og sektorer er en kontinuerlig proces, som kan involvere forskellige parter undervejs – men selvfølgelig altid borgeren.



Læsevejledning

Guiden er bygget op om de otte faglige principper for recovery-orienteret rehabilitering, som skal afspejles i hele den faglige praksis og danne grundlag for samarbejdet med borgerne. Principperne har betydning i alle faser af samarbejdet med borgeren.

I det følgende bliver hvert af de af de otte principper præsenteret. Først med en kort tekst om, hvad princippet handler om, og herefter en begrundelse for, hvorfor du skal arbejde med princippet. Guiden giver konkrete eksempler på, hvordan du som fagperson i et socialt tilbud eller i en myndighed kan anvende principperne i samarbejdet med borgeren. Guiden beskriver desuden nogle af de dilemmaer og barrierer, du kan møde, og giver inspiration til, hvordan du kan håndtere dem.

De faglige principper er fælles for arbejdet på det specialiserede socialområde på tværs af forskellige borgermålgrupper. Du kan opleve, at eksemplerne i guiden ikke passer præcist med netop den borgergruppe, du samarbejder med i dit daglige arbejde. Fx er flere af eksemplerne skrevet med udgangspunkt i, at du taler med borgeren. Hvis borgeren ikke har et talesprog eller har en kognitiv funktionsnedsættelse, der begrænser sprogforståelsen, er det centralt, at du får borgerens indefra-perspektiv i spil på anden vis. Borgerens håb, ønsker, drømme og livssituation er grundlæggende forudsætninger, når der arbejdes ud fra Borgeren ved roret.

Tydelig og vedholdende ledelse er en vigtig forudsætning for arbejdet med en fælles faglig tilgang. Derfor bliver den faglige leders særlige opgave præsenteret på den næste side, og herefter beskrives de otte faglige principper. For hvert princip er det desuden beskrevet, hvordan den strategiske ledelse skaber gode forudsætninger for, at princippet kan praktiseres i hverdagen.

Her kan du læse mere

- » Du finder det samlede koncept og relevante publikationer på Social- og Boligstyrelsens hjemmeside:

social.dk/borgeren-ved-roret

Lederens særlige opgave

Som leder har du en særligt vigtig opgave i at sikre de nødvendige rammer for, at både borgere og fagpersoner kan indgå i et samarbejde ud fra tilgangen Borgeren ved roret. Det stiller nye krav til alle om at skabe en hverdag med afsæt i de otte principper.

Det er derfor centralt at inddrage både fagpersoner og borgere i processen, så det bliver alles proces og alles mål.



Vær tydelig og vedholdende i din ledelse

Du går forrest og formidler i ord og handling, hvordan du ønsker, at de otte principper konkret skal se ud i praksis. Du kan fx:

- » formulere faglige retningslinjer og udviklingspunkter for samarbejdet med borgerne.
- » beskrive retningslinjer og rammer for det gode samarbejde med borgerne i beslutningsprocesser og aktiviteter i tilbuddet.

Du prioriterer, at der afsættes tid til, at fagpersonerne kan arbejde ud fra de otte principper. Du kan fx:

- » nedsætte en implementeringsgruppe, hvor du selv indgår sammen med udvalgte fagpersoner og gerne også borgere.

Du skaber rum for løbende faglig sparring og refleksion i medarbejdergruppen. Du kan fx:

- » sætte BVR på som et fast punkt på møder.
- » have borgerens stemme med ved enten at invitere borgerne ind og spørge til, hvilke forudsætninger der skal være til stede for at kunne deltage, eller ved at have borgerens perspektiv som fast punkt.



Styrk medarbejdernes kompetencer og faglighed

Du beslutter, hvilke faglige tilgange, metoder og redskaber, der anvendes til at understøtte principperne. Du kan fx:

- › udvælge videnspersoner med særlige kompetencer, som kan have til opgave at opsøge og dele viden, redskaber og kompetencer gennem uddannelse, oplæg m.m.
 - › sikre, at ny viden indgår som et fast punkt på teammøder eller uddannelsesdage.
 - › sikre, at de valgte metoder og redskaber anvendes som afsæt for løbende dialog og sparring mellem medarbejderne.
-

Du arbejder strategisk med kompetenceudvikling, så alle har relevant viden og de rette kompetencer og redskaber til at arbejde med tilgangen. Du kan fx:

- › udarbejde en plan for kompetenceudvikling, der beskriver, hvilke kompetencer der er brug for i fremtiden.
 - › indtænke, at borgerne deltager direkte i undervisningen.
-

Du tænker borgerens stemme ind i det socialfaglige arbejde, faglige refleksioner m.v. Du kan fx:

- › anvende peers. "Peer" betyder støtte fra mennesker med lignende erfaringer og kan indgå på forskellig vis.
 - › skabe en systematik for, hvordan borgerens perspektiv inddrages i de faglige drøftelser, overlevring m.v.
-



Understøt et tæt samarbejde på tværs af områder og fagligheder

Du skaber rammer og strukturer for et tæt samarbejde på tværs af afdelinger, områder og sektorer. Du kan fx:

- › sikre, at der er klare aftaler om opgaver, roller og ansvar, når borgerne modtager hjælp flere steder fra.
 - › understøtte, at medarbejderne samarbejder tværfagligt, så borgeren bliver mødt af medarbejdere med de rette kompetencer og den rette faglighed.
-

Du understøtter fleksible indsatser og samarbejdsformer, så hjælpen til borgeren matcher det aktuelle behov. Du kan fx:

- › sikre dig, at den medarbejder, som varetager hjælpen, tror på, at borgeren kan udvikle sig.
 - › sikre, at den støtte, der tilbydes, er fleksibel i forhold til tid, sted og hvem der yder den.
-

1

Princip 1. Tag udgangspunkt i borgernes håb, ønsker og drømme

Hvad indeholder princippet

Borgernes håb, ønsker og drømme skal være udgangspunktet for de mål, der sættes for indsatsen.

Hvorfor skal du arbejde med princippet

Recovery handler om at skabe et meningsfuldt og tilfredsstillende liv, sådan som borgeren selv definerer det.

Den socialpædagogiske indsats skal derfor tage udgangspunkt i borgerens håb, ønsker og drømme omsat til mål for fremtiden, som derved bliver styrende for indsatsen.

Det øger borgerens oplevelse af meningsfuldhed og motivation, og dermed øges muligheden for, at målene indfries. Det er afgørende for borgerens motivation, at borgeren selv har været med til at formulere eller har bidraget til egne mål for indsatsen. Empowerment er fremmende for recovery.



Strategisk ledelse har en vigtig opgave i at:

- » indtænke borgerne eller borgernes stemme i det strategiske arbejde med udvikling af ydelser, tilbud og organisering med henblik på at skabe fleksible tilbud, der kan bringe borgerne tættere på deres håb, ønsker og drømme for fremtiden.
- » sikre fleksibilitet i arbejdsgange og anvendelsen af ydelser og tilbud.
- » indføre faste procedurer for brugerinddragelse i prioritering, planlægning og evaluering af kommunens tilbud og indsatser.
- » tydeliggøre forventninger til myndighed og udfører om at sætte fokus på borgernes håb, ønsker og drømme – fx via VUM 2.0



I sociale tilbud

Bliv fortrolig med borgerens håb, ønsker og drømme ved at tage udgangspunkt i borgerens egen fortælling om fremtiden. Det kan du gøre ved at:

- › spørge ind og være lyttende, når borgeren fortæller om, hvor borgeren ser sig selv i fremtiden, og hvad der er meningsfuldt.
- › tale om, hvordan I sammen og hver især kan bringe borgeren tættere på det liv, som borgeren ønsker sig.
- › anvende egne, kollegaers og pårørendes observationer, viden og erfaringer i forhold til at indkredse borgerens håb, ønsker og drømme, hvis borgeren ikke selv har talesprog til at udtrykke dette.
- › være opmærksom på, at ikke alle borgere har adgang til håb, ønsker og drømme fra start. Giv tid, og vend tilbage til snakken om emnet.

Støt borgeren i løbende at formulere og omformulere delmål ved at tage udgangspunkt i borgerens handleplan og herudfra drøfte borgerens håb, ønsker og drømme. Det kan du gøre ved at:

- › understøtte, at borgeren egne ord, billeder, udtryk mv. får formuleret meningsfulde delmål i planen.
- › tale om eller være opmærksom på – sammen med borgeren, hvad der gør en meningsfuld forskel i hverdagen.

Tro på og samarbejd med borgeren ud fra en ambition om, at borgeren kan opnå positive forandringer i sit liv. Det kan du gøre ved at:

- › støtte borgeren i at udvikle eller genopdage personlige håb, ønsker og drømme og i at træffe beslutninger om eget liv.
- › støtte borgeren i – og styrke borgerens kompetencer i forhold til at tage ansvar for eget liv.
- › støtte borgeren i deltagelse i aktiviteter, der bringer borgeren tættere på personlige håb, ønsker og drømme.
- › bære håbet for borgeren, når borgeren ikke har håb for sig selv. Fx ved at huske på de ting, der motiverer borgeren.
- › undlade at definere, hvad der bør forandres. Borgeren kan være præget af tvivl og manglende tro på sig selv.



I myndighedsarbejdet

Gør det klart, at borgerens håb, ønsker og drømme for fremtiden og egen forståelse af en meningsfuld hverdag er et vigtigt omdrejningspunkt for samarbejdet. Det kan du gøre ved at:

- › forberede borgeren på, at I skal tale om borgerens håb, ønsker og drømme, fx i en mail eller ved at inddrage borgerens nærmeste støtteperson på forhånd.
 - › sikre, at borgerens håb, ønsker og drømme er styrende for udredningen af borgerens støttebehov og for de mål, der sættes for de igangsatte indsatser.
 - › sikre, at mål i handleplanen er formuleret med borgerens egne ord, valgte billeder, videoer mv.
-

Giv borgeren mulighed for at forberede sig på at fortælle om sine håb, ønsker og drømme for fremtiden på møder. Det kan du gøre ved at:

- › undersøge sammen med borgeren eller borgerens nærmeste pårørende, hvad det gode møde er, og hvordan borgeren ønsker at forberede sig.
 - › undersøge om der skal anvendes kommunikationsformer som billeder, videoer mv., til at udtrykke borgerens håb, ønsker og drømme.
 - › være åben overfor alternative mødeformer fx i eget hjem, beskæftigelsesstedet, med deltagelse af pårørende mv.
 - › foreslå borgeren at tale med sit netværk eller fagpersoner, som borgeren samarbejder med, om hvad der er borgerens håb, ønsker og drømme.
-

Gør det tydeligt, at formålet er sammen at blive klogere på, hvad der skal være pejlemærker for indsatsen, når I taler om borgerens mål. Det kan du gøre ved at:

- › støtte borgeren i dennes håb, ønsker og drømme, også når de udefra kan synes svære at nå, eller når processen kan være lang.
 - › italesætte, at det ikke er vigtigt, at målene nås, præcis som de er formuleret. De er afsæt for den løbende dialog om, hvad der er hjælpsomt for borgeren, og hvordan de kan justeres, efterhånden som I bliver klogere.
-



Dilemmaer og barrierer

I det følgende beskrives nogle af de dilemmaer og barrierer, som du kan møde, når du arbejder med princippet. Derudover gives inspiration til, hvordan du kan arbejde med de forskellige situationer.

Borgerens drøm virker svær at opnå, når du tager højde for borgerens ressourcer

- › Tro på borgeren og på, at borgeren kan opnå sin drøm, selvom du også ser begrænsninger. Borgeren må gerne fejle og tage chancer. Vær opmærksom på, at du ikke kommer til at holde borgeren tilbage i et forsøg på at skærme borgeren fra eventuelle nederlag.
- › Tal med borgeren om, hvad borgeren mener, det vil kræve af støtte at opnå sin drøm. Det kan give et billede af, hvad der skal til fra borgeren selv og fra borgerens netværk eller fra andre.
- › Vær undersøgende på, hvilke muligheder der er for hjælp til borgeren, både fra kommunen, fra borgerens netværk eller evt. fra frivillige organisationer.

Hvordan finder du tid nok til at hjælpe borgeren med at afklare sine håb, ønsker og drømme

- › Tal med dine kollegaer og din leder om, hvordan der kan skabes tid og rum til at tale med borgeren om håb, ønsker og drømme.
- › Tilbyd borgeren at invitere en med fra borgerens netværk. Netværket kan spille en vigtig rolle i at støtte borgeren i at finde frem til, hvilket liv borgeren ønsker at leve.
- › Hvis du arbejder i myndighedsregi kan fagpersoner, som borgeren allerede samarbejder med, være en vigtig samarbejdspartner, som kan hjælpe borgeren med at sætte ord på sine håb, ønsker og drømme.

Borgerens ønsker kan indebære en risiko for borgerens trivsel og sundhed, fx ophør med behandling

- › Tilbyd din faglige viden i en samtale med borgeren om fordele, ulemper og risici ved borgerens ønske.

- › Tilbyd borgeren en snak med centrale videnspersoner – fx en behandler, som kan tale med borgeren om muligheder og risici i forhold til ophør af behandling samt muligheder for at arbejde i retning af det, borgeren gerne vil.

Borgeren har ønsker, som ikke kan imødekommes, fx at samarbejde med en bestemt støtteperson, støtte uden for visiterede tidspunkter eller tilbud, der ikke falder inden for kommunens muligheder

- › Vær først og fremmest nysgerrig på, hvad der ligger til grund for borgerens ønsker.
- › Undersøg sammen med borgeren, om der findes løsninger, som kan imødekomme borgerens ønske.

Borgeren har begrænset talesprog og/eller kognitivt funktionsniveau, så det kan være svært at vide, hvad borgerens håb, ønsker og drømme er

- › Hold fast i, at alle har håb, ønsker og drømme i forhold til et meningsfuldt liv, også selvom borgeren ikke selv kan udtrykke det direkte.
- › Arbejd bevidst med perspektivskifte med særligt fokus på det tilstræbte indefra-perspektiv, så jeres iagttagelser og viden om, hvad der bringer glæde og giver trivsel hos borgeren, bliver vigtige perspektiver.
- › Bring viden i spil om borgeren fra dine kollegaer, pårørende eller andre, der kan have en relevant viden.
- › Vær nysgerrig og åben i jeres afsøgning, men sørg også for at omsætte antagelserne til en konkret formulering af håb, ønsker og drømme for borgeren, og prøv det af i praksis – små tiltag er også vigtige.

2

Princip 2. Fokusér på borgernes ressourcer

Hvad indeholder princippet

Indsatsen skal fokusere på borgernes ressourcer.

Hvorfor skal du arbejde med princippet

Fokus på borgerens ressourcer kan styrke borgerens håb og tro på sig selv, og understøtte, at borgeren bedre kan mestre livet og skabe en positiv udvikling for sig selv.

Når medarbejderne arbejder ressourcefokuseret understøttes borgerens recovery-proces og udvikling. Det er afgørende for at genfinde og udvikle mestringsstrategier og for at styrke kontrollen over eget liv. Som fagperson er det derfor vigtigt løbende, og når det giver mening, at bringe borgerens ressourcer i spil – også når borgeren ikke selv har blik for egne ressourcer og dermed potentialer.

Strategisk ledelse har en vigtig opgave i at:

- » sikre, at der findes kvalitetsstandarder og visitationsprocedurer, der rummer et fokus på menneskelige ressourcer – fx krav om ressourceafdækning via VUM 2.0.
- » tydeliggøre forventninger til organisationen om at have fokus på ressourcer – fx via strategier og visioner for området, fælles kompetenceudvikling, krav til sprogbrug mm.
- » organisere indsatser og etablere tilbud, der understøtter, at borgernes ressourcer bringes i spil.



I sociale tilbud

Synliggør og anerkend de ressourcer, borgeren har, så borgeren får blik for dem. Det kan du gøre ved at:

- › være nysgerrig i forhold til, hvad borgeren er god til og interesserer sig for.
- › afdække borgerens ressourcer sammen med kollegaer og andre relevante parter.
- › fremhæve, hvordan borgeren tidligere har håndteret større og mindre udfordringer i sit liv.

Støt borgeren i at fastholde eksisterende ressourcer og i at finde nye, så borgeren finder sin egen måde at mestre livet på. Det kan du gøre ved at:

- › finde nye ressourcer og mestringsstrategier sammen med borgeren med afsæt i borgerens erfaringer samt dit faglige input og din viden.
- › tilrettelægge aktiviteter og indsatser, der understøtter og udfolder borgerens ressourcer.
- › bevare nysgerrigheden på borgerens ressourcer – selv mindre ressourcer kan få stor betydning for borgeren.

Støt borgeren i at se og finde ressourcer i sit netværk og i de almene fællesskaber, så borgeren får øje på brugbare relationer. Det kan du gøre ved at:

- › spørge til eller observere, hvilke værdifulde relationer, der er i borgerens liv.
- › undersøge sammen med borgeren, hvilke mennesker og fællesskaber borgeren ønsker at inddrage (mere) i sit liv.
- › lægge en plan sammen med borgeren for, hvordan det kan komme til at ske.

Tilrettelæg støtten med udgangspunkt i borgerens ressourcer, da det har betydning for borgerens recovery og udvikling. Det kan du gøre ved at:

- › tage udgangspunkt i det, borgeren er god til eller interesserer sig for, og som er nemt at starte med.
- › foreslå aktiviteter, hvor borgerens ressourcer kommer i spil, så borgeren kan blive opmærksom på potentialer.
- › synliggøre hver gang det lykkes at fastholde eller udvikle nye ressourcer.



I myndighedsarbejdet

Skab gennemsigtighed i et udredningsforløb ved at tydeliggøre, at der er fokus på både udfordringer og ressourcer. Det kan du gøre ved at:

- › gøre det klart, at et fokus på ressourcer ikke har betydning for, om borgeren får støtte, eller hvilken støtte borgeren får.
 - › fremhæve, at når man bygger videre på de gode ting, der er i borgerens liv, så er det lettere at hjælpe borgeren tættere på sine håb, ønsker og drømme for fremtiden.
-

Gør det tydeligt, at ressourcer skal forstås bredt både som borgerens egne ressourcer, som sociale relationer og som almene fællesskaber. Det kan du gøre ved at:

- › tale med borgeren om, at ressourcer er noget, borgeren er god til, har en interesse for eller motiveres af.
 - › tale med borgeren om, at ressourcer kan være borgerens familie, almene fællesskaber m.fl.
-

Synliggør og anerkend de ressourcer borgeren har, så borgeren får øje på potentialer og relevant netværk. Det kan du gøre ved at:

- › være nysgerrig på, hvad borgeren er god til, interesserer sig for, og hvordan borgeren klarer sin hverdag.
 - › fremhæve, hvordan borgeren allerede håndterer udfordringer i sit liv.
 - › være nysgerrig på, om der er mennesker i borgerens netværk, som kan være en støtte.
-

Tydeliggør for borgeren og det sociale tilbud, hvordan borgerens ressourcer kan bringes i spil, så indsatsen tager afsæt heri. Det kan du gøre ved at:

- › have et positivt ressourcefokus i bestillingen.
 - › have et fælles møde, hvor der kan stilles spørgsmål, så det sikres, at det er borgerens perspektiv, der tages afsæt i.
 - › have en dialog om, hvordan tilbuddet kan fokusere og anerkende, når borgeren styrker sine eksisterende ressourcer, eller der udvikles nye.
-



Dilemmaer og barrierer

I det følgende beskrives nogle af de dilemmaer og barrierer, som du kan møde, når du arbejder med princippet. Derudover gives inspiration til, hvordan du kan arbejde med de forskellige situationer.

Borgeren har en svær periode og har ikke energi til at tage initiativ

- › Udforsk sammen med borgeren, i hvilke situationer borgeren har det godt med at tage initiativ, og hvornår borgeren har brug for, at du er mere opsøgende. Hav fokus på, hvordan der kan skabes flere af de situationer, hvor borgeren har det godt med at tage initiativ.
- › Anerkend, at borgeren går igennem en svær periode, og giv plads til, at det i denne situation er okay ikke at tage initiativ.
- › Tal med borgeren om, eller vær undersøgende på anden vis i forhold til, hvorvidt borgeren deltager i tilbud, som ikke opleves relevante og meningsfulde. Hjælp eventuelt borgeren med at prioritere mellem de indsatser og aktiviteter, der er sat i gang.

Borgeren er nervøs for ikke at få tildelt støtte eller at miste sin støtte, hvis der er fokus på ressourcer

- › Fremhæv, at ressourcer ikke udelukker støtte, og at der er brug for, at samarbejdet netop bygger på det, som fungerer i hverdagen.
- › Tydeliggør for borgeren, at det både er borgers ressourcer og udfordringer, der belyses i udredningen, så der gives et balanceret billede af borgers funktionsevne. Sørg for, at borgeren læser og bekræfter beskrivelsen af egne ressourcer i udredningen.
- › Vær tydelig om, at du værdsætter borgers ekspertise i eget levet liv, og at du derfor tillægger borgers vurdering af egne ressourcer stor vægt.

Borgers funktionsevne er så begrænset, at det er vanskeligt at fastholde fokus på ressourcer

- › Kom tættere på borgers konkrete situation, og få belyst de ressourcer, som borgeren har på trods af begrænsninger i funktionsevnen. Gennem dialog med borgeren selv og pårørende kan du få et mere nuanceret billede af borgers ressourcer.
- › Spørg på flere forskellige måder til borgers erfaringer, gode oplevelser og vigtige personer i borgers liv, og hold fast i at skelne mellem borgeren og de udfordringer, borgeren oplever.

Borgeren har et stærkt fokus på sine begrænsninger, som gør det svært for borgeren at se sine ressourcer

- › Gør borgeren opmærksom på, at ressourcer både kan handle om, hvad borgeren er god til, motivation, erfaringer og mennesker i borgers netværk mv.
- › Vær opmærksom på, at du har en vigtig opgave i at se borgers ressourcer, når borgeren ikke selv kan.
- › Giv borgeren tid til at få øje på sine ressourcer, gør plads til tænkepauser, og vend tilbage til spørgsmålet flere gange.
- › Opfordr borgeren til at spørge sit netværk, hvilke ressourcer de ser, borgeren har.

Princip 3. Inddrag borgernes selvvalgte netværk og de almene fællesskaber

Hvad indeholder princippet

Indsatsen skal hjælpe borgerne med at skabe eller bibeholde relationer til de mennesker, de har i deres liv og med at deltage i almene fællesskaber.

Hvorfor skal du arbejde med princippet

Deltagelse i fællesskaber har betydning for alle menneskers trivsel og oplevelse af et meningsfuldt liv, ligesom inddragelse af og støtte fra et selvvalgt netværk er betydningsfuldt i menneskers recovery-proces. Værdifulde fællesskaber spænder bredt og kan fx findes i frivillige foreninger, online fællesskaber, kaffestuen på et bosted eller værested, organisationer i civilsamfundet, på en arbejdsplads eller en uddannelsesinstitution.

Det kan være et stort skridt at opsøge og deltage i nye fællesskaber. Det kan give mod og tryghed at vide, at man kan få støtte ud fra de behov, der opstår undervejs.



Strategisk ledelse har en vigtig opgave i at:

- » sikre rammerne for inddragelse af pårørende og for civilsamfundets organisationer i udviklings- og strategiprocessen, herunder arbejdspladser, uddannelsesinstitutioner, frivillige foreninger mv.
- » indgå gensidigt forpligtende partnerskaber og samarbejder med civilsamfundets organisationer.
- » skabe de nødvendige rammer for, at myndighed og udfører kan prioritere tid og ressourcer til at opsøge viden om og indgå i samarbejder med borgernes netværk og med civilsamfundets fællesskaber.
- » tydeliggøre, at det er en kerneopgave at brobygge til de almene fællesskaber, som borgerne ønsker at indgå i.
- » sikre, at der er kendskab til og overblik over tilbud i civilsamfundet.



I sociale tilbud

Vær nysgerrig på, hvilke fællesskaber og selvvalgt netværk borgeren er en del af, da det kan se meget forskelligt ud. Det kan du gøre ved at:

- › spørge borgeren, hvilke betydningsfulde personer og fællesskaber, der er i personens netværk. Det kan være digitale fællesskaber, arbejde, klub osv.
- › afdække borgerens betydningsfulde netværk og fællesskaber ved at observere og spørge pårørende eller andre relevante parter.
- › være klar på, at borgerens selvvalgte netværk kan variere og ikke nødvendigvis er den nærmeste familie, men også kan være en ven fra sportsklubben, kontaktperson m.fl.

Del viden om fællesskaber og aktiviteter i lokalsamfundet med borgeren og gerne tidligt, så det hurtigt bliver til muligheder for borgeren. Det kan du gøre ved at:

- › være opdateret på hvilke fællesskaber og aktiviteter, der findes i lokalsamfundet.
- › præsentere borgeren for relevante fællesskaber og aktiviteter via den kommunikationsform, der er relevant for borgeren.
- › samarbejde med kollegaer om at søge særlig støtte til borgeren til fx at varetage et arbejde eller deltage i betydningsfulde fællesskaber.

Støt borgerens deltagelse i de almene fællesskaber. Det kan skabe tryghed for borgeren. Det kan du gøre ved at:

- › tilbyde borgeren følgeskab de første gange. Det kan også være peers eller pårørende, der kan tilbyde følgeskab i starten.
- › anerkende, at borgeren kan have brug for flere forsøg til at finde ind i et nyt fællesskab, som borgeren ønsker at være en del af.

Støt borgeren i at lave aftaler med pårørende og med dig om, hvem der gør hvad, så der er klarhed og overblik i samarbejdet. Det kan du gøre ved at:

- › støtte borgeren i at lave aftaler med pårørende, som borgeren ønsker at have en relation til.
- › tage ansvar for at drøfte koordinering på netværksmøder med borgeren.
- › etablere et godt samarbejde med pårørende og støtte dem i at kunne være en ressource for borgeren. Støtten skal tilrettelægges, så den er så hjælpsom for borgeren som muligt.



I myndighedsarbejdet

Tydeliggør, at borgeren kan tage personer fra sit netværk med til møderne i kommunen. Det kan styrke borgerens tillid, og vigtige perspektiver kan blive inddraget. Det kan du gøre ved at:

- › tale med borgeren om, hvem det kan være oplagt at tage med til møder, og hvordan personer i netværket kan være en støtte både under, imellem og efter møderne.

Vær nysgerrig på, hvilke fællesskaber borgeren ønsker at være en del af, og hvilke der kan være svære. Det kan du gøre ved at:

- › undersøge, hvilke erfaringer borgeren har med at deltage i fællesskaber – også i civilsamfund – og tage dem med i overvejelser og planlægning.
 - › hjælpe borgeren til at se muligheden for at deltage i fællesskaber, som borgeren kan opleve som meningsfulde.
 - › undersøge om borgernes ressourcer kan give inspiration til relevante fællesskaber og netværk.
 - › understøtte borgerens deltagelse i de almene fællesskaber ved at sikre fleksibilitet i forhold til, hvilken støtte der gives og hvornår.
 - › undersøge hvilke erfaringer og ønsker borgeren har i forhold til en eventuel kommende arbejdsplads.
-

Afdæk borgerens eksisterende netværk sammen med borgeren, så der skabes et overblik over de ressourcer og relationer, der kan støtte borgeren. Det kan du gøre ved at:

- › være opmærksom på, at borgerens netværk kan være langt større, end borgeren lige umiddelbart tænker.
 - › undersøge sammen med borgeren, hvem der i borgerens netværk – både de gode relationer og de svære.
-

Del borgerens ønske om at deltage i de almene fællesskaber og netværk med udfører for at sikre, at der i indsatsen er fokus på borgerens ønsker til deltagelse. Det kan du gøre ved at:

- › sikre, at borgerens ønske deles ved bestilling eller på et fælles møde, så borgerens mulighed for at indgå i netværk og deltage i de almene fællesskaber understøttes.
 - › tage udgangspunkt i erfaringerne, når borgeren skal starte i nye aktiviteter. Få eventuelt en pårørende eller en peer til at gå med til aktiviteter i starten.
 - › følge løbende op på, hvordan det går.
-



Dilemmaer og barrierer

I det følgende beskrives nogle af de dilemmaer og barrierer, som du kan møde, når du arbejder med princippet. Derudover gives inspiration til, hvordan du kan arbejde med de forskellige situationer.

Borgeren oplever ikke at kunne være en del af de fællesskaber, borgeren ønsker at deltage i

- › Tal med borgeren om, hvilke fællesskaber borgeren ønsker at være en del af. Du kan også tale med borgeren om de værdier og den kultur, et fællesskab skal have, for at borgeren har lyst til at være en del af det.
- › Udforsk sammen med borgeren, hvad der står i vejen for borgerens deltagelse. Måske ligger det for langt væk, eller det kan være, at borgeren ikke føler sig velkommen.
- › Undersøg sammen med borgeren, hvad borgeren har brug for af støtte for at kunne deltage.
- › Undersøg muligheden for følgeskab, åbent hus-arrangementer eller andet, der kan gøre det nemmere at opsøge et nyt fællesskab.

Borgeren har ikke økonomi til at deltage i de aktiviteter, borgeren ønsker at deltage i

- › Afsøg alternative aktiviteter, der imødekommer borgerens ønske, men som er billigere eller gratis.
- › Afsøg muligheder for at kunne hjælpe borgeren eller for at søge om støtte til at dække udgifterne ved borgerens deltagelse, både i forhold til kontingent og eventuelt udstyr.

Du er i tvivl om, hvorvidt et lokalt fællesskab er klar til at tage godt imod borgeren

- › Opsøg tilbuddet og spørg, om de har en plan for, hvordan de tager imod nye medlemmer. Det kan fx være et eksisterende medlem, som kan stå klar til at tage godt imod borgeren de første par gange, og som kan hjælpe borgeren godt i gang.
- › Tal med borgeren og tilbuddet om, hvordan borgeren får den bedste oplevelse i foreningen eller fællesskabet. Hav fokus på, hvad borgeren selv kan gøre, og hvor borgeren har brug for hjælp fra andre. Du kan fx støtte borgeren ved, at du, en frivillig eller en peermedarbejder ledsager borgeren de første par gange, eller ved at I kommer forbi og hilser på i starten.
- › Aftal et møde mellem borgeren og en kontaktperson fra foreningen, hvor de mødes og taler om borgerens ønsker, og hvad foreningen kan tilbyde. Husk altid at have borgeren med i dialogen med foreningen, og aftal med borgeren, hvad I skal fortælle om borgeren.

Borgeren har brug for en tryk øvebane, men føler sig stigmatiseret i fællesskaberne i de sociale tilbud

- › Tydeliggør over for borgeren, at fællesskaberne i de sociale tilbud er en mulig øvebane for de almindelige fællesskaber, som borgeren ønsker at være en del af. Fællesskaberne i de sociale tilbud kan være mindre forpligtende og mere rummelige. Derudover er det ofte værdifuldt at mødes med andre, der har prøvet noget af det samme, som man selv står i, og høre om deres erfaringer.
- › Hav en indledende dialog med de kommunale fællesskaber i forhold til, hvordan borgeren bedst hjælpes ind og fastholdes i fællesskabet.

1

2

3

4

5

6

7

8

4

Princip 4. Mød borgerne med åbenhed, tillid og respekt

Hvad indeholder princippet

Anerkendelse af betydningen af borgernes erfaringer og opbygning af tillid til hinandens gode intentioner og evner er en forudsætning for et godt samarbejde.

Hvorfor skal du arbejde med princippet

Formålet med princippet er at støtte borgerens recovery og rehabilitering, så vedkommende kan opnå et meningsfuldt og tilfredsstillende liv.

Samarbejdet skal være et ligeværdigt partnerskab: Borgeren er erfaringsekspert med et indefra-perspektiv – uanset kognitionsniveau, mens medarbejderen er fagekspert med et udefra-perspektiv.

Recovery og udvikling fremmes, når medarbejderen lytter til og anerkender borgerens værdier og præferencer, styrker borgerens ressourcer og tager udgangspunkt i borgerens egne mål i tilrettelæggelsen af indsatsen.

Strategisk ledelse har en vigtig opgave i at:

- » tydeliggøre forventninger til en kultur, hvor medarbejderne møder borgerne som eksperter i eget liv, og hvor borgerne sætter mål og træffer beslutningerne.
- » udarbejde strategier og visioner for området, fælles kompetenceudvikling og krav til sprogbrug, hvor afsættet er recovery-orienteret rehabilitering.
- » understøtte fælles kompetenceudvikling af myndighed, udfører og borgere i tilgange, metoder og redskaber, der understøtter systematisk anvendelse af feedback til udvikling af praksis og samarbejde.



I sociale tilbud

Vær nysgerrig på, hvad der skal til for at skabe en tryk og god relation til borgeren, baseret på gensidig tillid. Det kan du gøre ved at:

- › undersøge, hvad borgeren har brug for fra dig, og hvad der skal til, for at jeres samarbejde bliver så trygt og åbent som muligt.
- › have for øje, hvad der passer borgeren bedst i forhold til rammer og kommunikation.
- › sørge for en tydelig forventningsafstemning, fx om hvilken hjælp du kan tilbyde, og hvad du forventer af borgeren.
- › tilpasse hvornår, hvor og hvor ofte støtten gives, så den bedst imødekommer borgerens ønsker og behov og bringer borgerens ressourcer i spil.

Tag udgangspunkt i borgerens erfaringer, perspektiver og ressourcer, når der skal tilrettelægges en indsats eller støtte. Det kan du gøre ved at:

- › understøtte, at borgerens erfaringer og perspektiver kommer i spil ved løbende at være undersøgende på borgerens ønsker og behov.
- › give borgeren mulighed for at vælge eller skifte kontaktperson ved nye behov eller at blive involveret i rekruttering af nye medarbejdere.

Hav en åben kommunikation med borgeren om borgerens hverdagsliv og proces, da det understøtter tillid og tryghed. Det kan du gøre ved at:

- › skabe en tryk ramme, som giver borgeren mulighed for at fortælle om, hvordan borgeren oplever støtten.
- › inddrage en betydningsfuld person, der kan være med til at skabe mening og håb og måske har vigtige erfaringer, der kan bringes i spil.
- › være opmærksom på borgerens kommunikation og adfærd – særligt hvis borgeren ikke kan sætte ord på. Er der noget, der er ændret?

Skab rum for drøftelser med kollegaer og ledelse om forudsætninger for et ligeværdigt og tillidsfuldt samarbejde med borgeren. Det kan du gøre ved at:

- › anvende fælles supervision, så der gives nye perspektiver på samarbejdet med borgeren og dermed nye handlemuligheder.
- › uenigheder bliver i det faglige rum uden inddragelse af borgeren.
- › afklare med lederen, hvad der skal gøres ved udfordringer i samarbejdet med borgeren, fx supervision eller mulighed for ny støtteperson.





I myndighedsarbejdet

Vær opmærksom på magtrelationen mellem dig og borgeren – det er vigtigt, at borgeren oplever en ligeværdig relation. En forventningsafstemning kan gøre det lettere for dig at skabe et godt samarbejde. Det kan du gøre ved at:

- › altid at tage udgangspunkt i borgerens ønsker samtidig med, at du stiller din faglige viden til rådighed. I har begge vigtig viden at byde ind med.
 - › være undersøgende på, hvad der er vigtigt for borgeren i jeres samarbejde og i forhold til den hjælp, borgeren skal have.
 - › give borgeren plads til at få sat ord på – eller på anden vis få kommunikeret sine ønsker til samarbejdet og støtten.
-

Arbejd på at skabe en god og tæt relation til borgeren ved at have for øje, hvad der passer borgeren bedst i forhold til rammer og kommunikation på møder og mellem møder. Det kan du gøre ved at:

- › tilrettelægge efter borgerens ønsker, eksempelvis i forhold til, hvor I skal mødes, og hvem der skal deltage.
 - › undersøge, hvad borgeren ønsker i forhold til at dele borgerens journal, handleplan eller andre informationer med andre.
 - › at invitere en peer, en pårørende eller en anden person, der kan støtte op om borgeren, tage med til møder eller lignede, hvis borgeren ønsker det.
-

Sørg for at borgeren oplever sig hørt og mødt gennem en inddragende og letforståelig kommunikation. Det har stor betydning for oplevelsen af ligeværd. Det kan du gøre ved at:

- › inddrage borgeren ved udredning, ved valg af indsats og i den løbende opfølgning.
 - › udelade fagsprog i den skriftlige kommunikation. Måske kan noget af informationen vente til et møde.
 - › formidle afgørelser eller andre vigtige beslutninger på en måde, så det passer til borgerens kommunikationsform. Tænk gerne i, om det fx kan visualiseres.
-





Dilemmaer og barrierer

I det følgende beskrives nogle af de dilemmaer og barrierer, som du kan møde, når du arbejder med princippet. Derudover gives inspiration til, hvordan du kan arbejde med de forskellige situationer.

Samarbejdet mellem dig og borgeren fungerer ikke

- › Tal med borgeren om, hvordan jeres samarbejde opleves, og hvad borgeren kunne ønske sig i forhold til relationen fremadrettet. Borgeren kan have svært ved at give negativ feedback. Vær derfor opmærksom på, hvordan du kan skabe en samtale, hvor det er trygt at give feedback, uanset om den er positiv eller negativ.
- › Overvej, hvorfor samarbejdet ikke er godt. Tal fx med en kollega om relationen og samarbejdet, og bed eventuelt om gode råd til, hvordan du kan forsøge at forbedre relationen.
- › Tilbyd borgeren at deltage i supervision sammen med dig med henblik på at finde en fælles forståelse og få skabt et stærkere fundament for samarbejdet.
- › Afsøg mulighederne for, at en anden medarbejder overtager samarbejdet, hvis relationen ikke kan forbedres, eller hvis borgeren eller du selv ønsker det.
- › Giv fra starten borgeren indflydelse på, hvilke medarbejdere borgeren ønsker at samarbejde med.

Borgeren er ikke enig i en afgørelse fra myndighed og oplever afgørelsen som et tillidsbrud

- › Forbered altid borgeren på, at der kan være forskellige udfald, og gør borgeren tryk i, at I sammen finder en vej uanset afgørelsens udfald.
- › Giv dig tid til grundigt at formidle baggrunden for afgørelsen og til at lytte til borgerens frustration.
- › Drøft, hvordan I konkret kan arbejde videre med at forfølge borgerens håb, ønsker og drømme.

Hvor meget skal du insistere på, at borgeren kan lykkes, hvis borgeren ikke selv tror på det

- › Anerkend, at borgeren mangler tillid til og tro på sig selv. Fasthold dog samtidig din tro på borgeren, og inddrag eventuelt peers i samarbejdet, som med deres egne erfaringer kan vise borgeren, at man kan udvikle sig.
- › Tal om, hvad der skal til, for at borgeren får mere tro på sig selv. Det kan være, borgeren har behov for at blive forsikret om, at du eller en fra borgers netværk står klar med støtte, når det næste skridt skal tages mod et mere selvstændigt liv.

- › Fokuser på de fremskridt, som borgeren allerede har gjort. Det kan give borgeren en tro på, at det er muligt at klare sig med mindre eller uden støtte.

Borgerens dårlige erfaringer med tidligere medarbejdere gør samarbejdet svært

- › Giv borgeren mulighed for at fortælle om sine erfaringer.
- › Giv udtryk for, at det kan være svært at få talt nok med borgeren, hvilket kan føre til misforståelser, eller at du måske ikke altid får fortalt tydeligt, hvorfor noget ikke kan lade sig gøre.
- › Vær nysgerrig på, hvordan borgeren mener, at I kan opnå den bedst mulige relation.
- › Mind borgeren om, at der er tale om en ny relation, og at du vil gøre dit bedste for, at den bliver god.
- › Konkretiser eventuelt, hvordan du vil arbejde for en god relation. Spørg ind til, hvad borgeren lægger vægt på i forhold til et godt samarbejde, og hvilke forventninger du selv har.

1

2

3

4

5

6

7

8

5

Princip 5. Hjælp borgerne så tidligt som muligt

Hvad indeholder princippet

Sæt ind med tidlige og forebyggende indsatser via tilgængelige, synlige og fleksible tilbud.

Hvorfor skal du arbejde med princippet

Tidlige og forebyggende indsatser kan mindske risikoen for en gradvis forværring af borgernes situation og behovet for mere indgribende støtte og behandling. En tidlig indsats kan have stor betydning for trivsel, funktionsevne og livssituation for den enkelte borger, uanset om det er en borger, der henvender sig for første gang, eller om det er en borger, der har modtaget støtte gennem længere tid.



Strategisk ledelse har en vigtig opgave i at

- » sikre, at der er en dækkende, virksom og sammenhængende tilbudsvifte.
- » sikre synlige og tilgængelige indsatser i borgernes nærmiljø, så borgere, pårørende og andre er bevidste om mulighederne for at få den nødvendige støtte – fx i form af åbne tilbud, anonyme tilbud eller sociale akuttilbud.
- » medvirke til at skabe et grundlag for tidlig opsporing og tidligere hjælp – fx gennem forpligtende dialoger med civilsamfundets organisationer, interesseorganisationer, pårørendeorganisationer om muligheder for støtte, anvendelse af § 82-indsatser og opsøgende indsats efter §99.



I sociale tilbud

Vær nysgerrig på borgerens oplevelse af sine behov, og om der er ukendte behov, borgeren har brug for, at der bliver arbejdet med. Det kan du gøre ved at:

- › være undersøgende på underliggende udfordringer eller andet, der skal arbejdes med som det første.
- › følge løbende op og være aktiv og relationel, når behovet opstår, så borgeren oplever, at der sættes hurtigt ind.

Hjælp borgeren med at få løst akutte problemer hurtigst muligt. Det kan du gøre ved at:

- › afdække, om der inden for tilbuddet eller indsatsen findes løsninger, der kan afhjælpe borgerens akutte problemer.
- › rådgive om, hvor der kan hentes hjælp fx ved økonomiske problemer.
- › gå i dialog med ydelseskontolet, som kan bevillige enkeltydelser.

Organisér indsatsen, så der kan reageres hurtigt på ændringer i borgerens behov. Det kan du gøre ved at:

- › sikre et tæt samarbejde mellem dig, myndighed og andre relevante parter via aftaler, der gør hjælpen sammenhængende.
- › fastholde kontinuitet i relationer for borgeren.

Tag ansvar for en tæt dialog med myndighed og tag kontakt til visitationen, hvis den tildelte indsats ikke er tilstrækkelig. Det kan du gøre ved at:

- › dele viden om ændringer i trivsel.
- › undersøge om man inden for den aktuelle støtte kan tilgodese ændringer i borgerens funktionsevne.
- › understøtte borgeren i at finde og bruge relevante mestringsstrategier.

Vær opmærksom på ændringer i borgerens fysiske og mentale trivsel, således at udfordringer ikke opdages for sent. Det kan du gøre ved at:

- › tale med borgeren om trivsel både fysisk og mentalt, og aftale, hvis andre skal inddrages.
- › observere borgeren systematisk sammen med kollegaer, hvis borgeren ikke har et talesprog.
- › inddrage det sundhedsfaglige personale og kontakte læge ved vedvarende bekymring, efter aftale med borgeren.



I myndighedsarbejdet

Handl hurtigt på borgerens henvendelser, særligt hvis der er tale om akutte problemer. Det kan du gøre ved at:

- › minimere ventetid for behandling af henvendelsen mest muligt.
 - › give information, hvis der er ventetid, om hvornår borgeren kan forvente at høre mere.
 - › undersøge, om borgeren har mulighed for at få hjælp til akutte behov i ventetiden.
-

Afsøg sammen med borgeren mulighederne for uvisiterede tilbud og støtte i civilsamfundet, hvis borgeren ikke er omfattet af personkredsen for vिसiterede ydelser efter serviceloven. Det kan du gøre ved at:

- › opsøge viden om, hvilke mulige uvisiterede tilbud der findes i og uden for den kommunale tilbuds-vifte. Fx via kollegaer eller kommunens frivillig-center.
 - › undersøge, om der kan søges hjælp hos en anden myndighed eller efter en anden lovgivning.
-

Overvej, om borgeren bør modtage en §82-indsats, som kan forbygge og løse borgerens udfordringer. Det kan du gøre ved at:

- › iværksæt en §82-indsats hurtigt.
-

Tydeliggør over for borgeren, hvad der kræves af tid undervejs i behandlingen af borgerens henvendelse. Det kan du gøre ved at:

- › skabe gennemsigtighed for borgeren, så det er tydeligt, hvad tiden bruges på.
 - › være bevidst om, at ventetiden kan føles længere, hvis man ikke forstår, hvad den bruges på.
-



Dilemmaer og barrierer

I det følgende beskrives nogle af de dilemmaer og barrierer, som du kan møde, når du arbejder med princippet. Derudover gives inspiration til, hvordan du kan arbejde med de forskellige situationer.

§ 82-indsatsen vil muligvis kunne hjælpe borgeren et stykke vej, men du er usikker på, om det er tilstrækkeligt

- › Overvej og tal med borgeren om, hvorvidt tilbud i civilsamfundet kan supplere § 82-indsatsen, så fremt borgerne ikke er omfattet af personkredsen for visiterede ydelser under serviceloven.
- › Tal med borgeren om, hvorvidt der er nogen i borgerens netværk, der kan hjælpe borgeren. Støt borgeren i at række ud. Følg løbende op, så du kan iværksætte yderligere støtte, hvis der viser sig behov herfor.

Borgeren oplever udfordringer, der gør det vanskeligt at fastholde sit job

- › Bistå borgeren i dialogen med borgerens arbejdsplads om borgerens udfordringer. Dialogen kan være med til at skabe gensidig forståelse og fællesløsninger, som begge parter er tilfredse med.
- › Undersøg sammen med borgeren, om der er mulighed for at lave konkrete aftaler med arbejdspladsen, som kan imødekomme borgerens udfordringer. Det kan også være, at der er behov for at inddrage jobcenteret, som kan tilbyde deres hjælp.

Borgeren oplever, at der ikke sættes tidligt ind, fordi problemer tidligere i borgerens liv ikke blev adresseret

- › Anerkend borgerens oplevelse af, at der ikke blev sat tidligt ind. Det er vigtigt, at borgeren bliver hørt og mødt i situationen.
- › Vær opmærksom på, at borgerens oplevelse af ikke at få den nødvendige støtte tidligere i sit liv, kan betyde, at borgeren nærer mistillid til dig som repræsentant for kommunen. Her har du en vigtig opgave i at gøre en særlig indsats for at genskabe borgerens tillid.

§ 82-indsatsen fremstår oplagt, men borgeren frygter, at det betyder reduceret støtte, fordi den er tidsbegrænset

- › Tal med borgeren om, hvilke fordele der er ved indsatser efter § 82, herunder at hjælpen kan igangsættes hurtigt og fleksibelt, og at den eventuelt kan indeholde gruppebaserede forløb.
- › Tydeliggør for borgeren, at indsatser efter § 82 ikke udelukker mulighed for anden støtte.

Borgeren har ikke et talesprog eller har kognitivt nedsat sprogforståelse, så det kan være svært at vide, hvad der er på spil.

- › Kommuniker med udgangspunkt i borgerens kommunikationsform med henblik på at afdække fysisk eller mental mistrivsel. Det kan være, at det skal være over flere omgange og som en del af andre dialoger.
- › Inddrag det sundhedsfaglige personale i forhold til borgerens sundhedstilstand. Har de en særlig viden om borgeren, der kan være nyttig?
- › Observer borgerens adfærd systematisk sammen med kollegaer i forhold til særlige opmærksomhedspunkter – fx hvad er det, borgeren reagerer på? Er der tegn på smerte, ændringer i adfærd eller lignende.

Princip 6. Arbejd koordineret med borgernes samlede livssituation

Hvad indeholder princippet

Indsatsen skal tage udgangspunkt i borgernes samlede livssituation og understøtte en sammenhængende og helhedsorienteret støtte.

Hvorfor skal du arbejde med princippet

Når indsatserne hænger sammen, øges borgerens tryghed, motivation og mulighed for udvikling. Koordination mindsker risikoen for, at borgeren falder mellem to stole, og kan forebygge tilbagegang, misforståelser eller modstridende krav.

Et koordineret samarbejde reducerer kompleksitet og understøtter en helhedsorienteret og sammenhængende indsats. Borgerens recovery og udvikling understøttes, fordi borgeren oplever meningsfuldhed, klarhed, forudsigelighed og støtte på tværs af områder.



Strategisk ledelse har en vigtig opgave i at:

- » sikre, at koordinering er en tydelig prioritet i hele organisationen.
- » etablere strukturer, der gør tværfagligt samarbejde let, hurtigt og obligatorisk.
- » afklare roller, mandat og ansvar mellem sociale tilbud og myndighed.
- » skabe ressourcer og rammer, der understøtter fælles møder og opfølgning.
- » sikre kompetenceudvikling i netværksmøder, tværfagligt samarbejde og borgerinddragelse.
- » følge op på data om brud i indsatser, antal koordinerede forløb, overgange og borgerens oplevelse af sammenhæng.
- » understøtte én fælles retning, så borgerens mål styrer samarbejdet på tværs.



I sociale tilbud

Skab overblik over borgerens samlede situation, så indsatserne hænger sammen og understøtter borgerens vej mod at nå egne håb, ønsker og drømme i samarbejde med borgeren. Det kan du gøre ved at:

- › få viden om borgerens hverdagsliv, relationer, økonomi, helbred og indsatser i andre sektorer.
- › undersøge sammen med borgeren, hvad der fylder mest lige nu, og hvor borgeren oplever manglende sammenhæng.
- › drøfte potentielle overlap eller mangler i støtten med kollegaer og myndighed og fokusere på borgerens perspektiv i koordineringen.

Involver relevante aktører, så alle arbejder i samme retning, og borgeren oplever sammenhæng. Det kan du gøre ved at:

- › arrangere korte, hyppige møder med borger, myndighed og evt. pårørende og sikre, at de er tilgængelige for borgeren fx ved at kunne deltage virtuelt.
- › sikre, at borgerens behov og perspektiv er udgangspunkt for drøftelser.
- › tydeliggøre beslutninger, roller og opgaver efter hvert møde – også over for borgeren.
- › være opmærksom på overgange, fx mellem behandlingspsykiatri, jobcenter, misbrugsbehandling og sociale tilbud, og være til stede ved skift så vidt muligt.

Bidrag til fælles dokumentation og videndeling efter aftale med borgeren. Det kan du gøre ved at:

- › dele relevante observationer om trivsel, deltagelse og behov og dokumentere ændringer i borgerens situation.
- › undgå dobbeltdokumentation ved at koordinere information med andre aktører og bruge fælles sprog og begreber på tværs af fagligheder.

Sørg for, at borgerens stemme er i centrum, og at borgerens mål er afsættet i det tværgående arbejde. Det kan du gøre ved at:

- › lade borgeren selv fortælle eller på anden vis kommunikere om borgerens situation.
- › skabe et fælles indblik i, hvem borgeren er, og hvad der er vigtigt for borgeren i sit eget liv.
- › fastholde relationen som et stabilt holdepunkt, når andre dele af systemet ændrer sig.



I myndighedsarbejdet

Koordiner samarbejdet på tværs af sektorer og forvaltninger, så det skaber sammenhæng for borgeren. Det kan du gøre ved at:

- › indkalde til tværgående møder, når borgerens situation kræver det, og lave tydelige aftaler.
- › sikre rolleafklaring og tydelig forventningsafstemning mellem samarbejdspartnere og borger.
- › skabe sammenhæng mellem beskæftigelse, sundhed, psykiatri, misbrug og sociale indsatser.

Sørg for, at én aktør har en koordinerende funktion, så borgeren oplever retning og handling. Det kan du gøre ved at:

- › sikre afklaring med borgeren i forhold til, hvem der er primær kontaktperson, og sikre, at personen har nok viden om borgerens livssituation.
 - › tydeliggøre, hvad den koordinerende funktion indebærer, således at borgeren ikke selv skal binde indsatserne sammen.
 - › reagere hurtigt, hvis der opstår brud i samarbejdet.
-

Giv borgeren information på en måde, borgeren kan forstå, da det kan understøtte tillid og tryghed. Det kan du gøre ved at:

- › bruge borgerens kommunikationsform, fx skrift eller visuelle elementer.
 - › forklare, hvorfor noget viden skal deles, og hvad borgeren får ud af det.
 - › sikre borgerens samtykke og inddragelse i beslutninger.
 - › gøre det synligt, hvordan borgerens mål styrer koordineringen.
-



Dilemmaer og barrierer

I det følgende beskrives nogle af de dilemmaer og barrierer, som du kan møde, når du arbejder med princippet. Derudover gives inspiration til, hvordan du kan arbejde med de forskellige situationer.

Det er svært at samle de relevante samarbejdspartnere til møderne

- › Arbejd for, at møderne bliver planlagt i god tid, eller at de alternativt holdes virtuelt.
- › Kontakt samarbejdspartnere inden et møde, så I kan få deres input, hvis de ikke har mulighed for at deltage.

Borgeren er utryk ved at deltage i koordinerende møder, hvor der er mange til stede

- › Undersøg, hvad der kan hjælpe borgeren med at føle sig mere tryk i mødet. Det kan måske hjælpe, hvis borgeren får en person fra sit netværk med, eller at I mødes på neutral grund, fx på biblioteket eller i det lokale frivillighedscenter.
- › Tal eller kommuniker med borgeren forud for mødet om, hvad mødet handler om, og hvordan du kan hjælpe borgeren med at få kommunikeret de ting, som borgeren gerne vil have frem. Du kan også opfordre mødelederen til at have et særligt fokus på at skabe tryk for borgeren i forhold til at udtrykke ønsker og erfaringer.
- › Hold eventuelt flere møder med færre deltagere, da det kan gøre det lettere for borgeren at tage ordet på møderne.

Borgeren føler sig presset af kommunens krav og forventninger og af alt det, der skal gøres eller deltages i

- › Tal om, hvorvidt borgeren modtager indsatser, som ikke opleves relevante og meningsfulde.
- › Tal med borgeren om, hvad der er vigtigst, hvis der er behov for at prioritere mellem de indsatser og aktiviteter, der er sat i gang.

Som udfører kan man savne viden om, hvilke indsatser der er iværksat for borgeren

- › Spørg borgeren om, hvilke indsatser der er i gang, og tal om, hvordan der bedst koordineres og skabes sammenhæng.
- › Kontakt sagsbehandleren på myndighedsområdet for at afklare, hvem der skal varetage koordineringen, hvis der er mange samtidige indsatser.

Borgeren har brug for støtte fra flere forvaltninger, men oplever, at systemet er svært at finde rundt i

- › Tilbyd at hjælpe borgeren med at koordinere mellem de forskellige sektorer, forvaltninger og afdelinger. Hvis borgeren ønsker det, kan du tage kontakt til borgerens kontaktperson i den afdeling, du har behov for at koordinere med.
- › Tilbyd både mundtlig og skriftlig information om, hvilke muligheder der er, og forklar, hvad borgeren selv kan gøre. Det kan være information om, hvor borgeren skal henvende sig, hvad borgeren kan få hjælp til eller om konkrete kontaktpersoner, åbningstider osv.

Det kan være svært at finde tid til at koordinere med andre afdelinger

- › Afsøg løsninger i dialog med din leder. I kan eksempelvis undersøge mulighederne for at skabe smidighed og fleksibilitet i kontakten til fx sagsbehandlere i jobcenteret eller til behandlingspsykiatrien.
- › Vær tålmodig. Det kræver tid at lære hinanden at kende på tværs af afdelinger og at blive tilstrækkeligt tydelig omkring, hvordan og hvad der er behov for at samarbejde om.

7

Princip 7. Følg op, så indsatsen altid er den rette

Hvad indeholder princippet

Borgernes mål skal tage udgangspunkt i borgernes aktuelle livssituation og skal løbende justeres, hvis deres situation ændrer sig.

Hvorfor skal du arbejde med princippet

Når opfølgning er systematisk, fleksibel og borgerinddragende, styrkes borgerens recovery og udvikling. Det giver mulighed for at forebygge forværring, forkorte perioder med mistrivsel og sikre, at støtten understøtter borgerens håb, ønsker, drømme og trivsel. For organisationen betyder det bedre ressourceanvendelse og færre lange, fastlåste forløb.

En systematisk opfølgning kan også være med til at styrke samarbejdet mellem borger og medarbejder, så borgeren oplever at der er reel støtte i processen på vej mod borgerens håb, ønsker og drømme.

Strategisk ledelse har en vigtig opgave i at:

- » sikre, at opfølgning er en fast del af organisationens faglige praksis.
- » skabe fleksible rammer, der gør hurtige justeringer mulige.
- » understøtte en kultur, hvor opfølgning ikke opleves som kontrol, men som udviklingsstøtte.
- » sikre gode IT-systemer og arbejdsgange, der understøtter systematik.
- » investere i kompetenceudvikling i feedback-metoder og faglig evaluering.
- » følge op på data om fremdrift, stagnation, tilbagegang og ændringer i indsatsstrappen.
- » understøtte samarbejdet mellem myndighed og sociale tilbud, så opfølgning sker koordineret og effektivt.



I sociale tilbud

Kommunikér løbende med borgeren om borgers trivsel, håb, ønsker, drømme samt mål og behov, så det sikres, at det svarer til borgeren aktuelle livssituation. Det kan du gøre ved at:

- › have hyppig kontakt med borgeren og være opmærksom på ændringer i adfærd og behov.
- › vurdere løbende med afsæt i borgerens perspektiv, om der er behov for at justere i indsats eller andet.
- › inddrage myndighed hvis nødvendigt.

Juster støtten løbende, så indsatsen matcher borgerens aktuelle mål og den vej sikrer, at støtten er den rette – både i mængde og form. Det kan du gøre ved at:

- › samarbejde med borgeren om konkrete delmål som revideres løbende.
- › afprøve nye tilgange, når borgerens udvikling og situation kræver det.
- › fokusere på metoder, der understøtter og styrker borgerens ressourcer og mestring.
- › undersøge borgerens oplevelse af indsatsen, fx ved hjælp af FIT, Brief Inspire-O eller visuelle elementer som smileys.

Understøt borgerens deltagelse i møder, så borgeren kan deltage uanset forudsætninger. Det kan du gøre ved at:

- › bruge visuelle redskaber eller eksempler til at skabe overblik over proces, møder og aktiviteter.
- › sikre, at borgeren forstår formålet med møder mv.
- › fastholde borgerens perspektiv i samarbejdet med myndighed.

Samarbejd tæt med myndighed, så justeringer kan ske smidigt til gavn for borgeren. Det kan du gøre ved at:

- › invitere til møde med borgeren eller dele relevante observationer og borgerens perspektiv løbende, hvis andet ikke er muligt.
- › deltage i korte, fokuserede møder om ændringer i behov.
- › foreslå konkrete justeringer i indsatser eller mål med afsæt i borgerens perspektiv.
- › sikre, at der er løbende opfølgninger, særligt når flere sektorer er involveret.



I myndighedsarbejdet

Forbered borgeren på, at I løbende skal følge op på, hvordan det går. Det kan du gøre ved at:

- › kommunikere med borgeren om, hvordan opfølgningen kan foregå, og hvad I skal omkring.
 - › give borgeren mulighed for at komme med forslag til både rammer og indhold til mødet.
 - › invitere borgeren til mødet i god tid og med en dagsorden tilpasset borgerens behov og kommunikationsform.
-

Følg op på borgerens udvikling i forhold til borgerens håb, ønsker, drømme og funktionsevne.

Det kan du gøre ved at:

- › have systematiske opfølgningsmøder med borgeren og relevante parter i borgerens indsatser.
 - › bruge visuelle materialer, så udviklingen bliver mere konkret for borgeren.
 - › være opmærksom på at invitere borgeren til at komme med sine perspektiver undervejs i mødet.
-

Sørg for systematisk opfølgning, så indsatsen altid er aktuel og virkningsfuld og har afsæt i borgerens håb, ønsker og drømme. Det kan du gøre ved at:

- › aftale faste tidspunkter for opfølgning i samarbejde med borger og tilbud.
 - › vurdere i samarbejde med borgeren eller med afsæt i borgerens perspektiv, om de beskrevne mål stadig er relevante for borgerens situation.
 - › justere handleplanen i takt med borgerens livssituation og håb, ønsker og drømme.
-

Reager hurtigt, når borgerens behov eller livssituation ændrer sig. Det kan du gøre ved at:

- › prioritere borgerens oplevede behov og tempo og lave midlertidige justeringer, hvis der er et akut behov.
 - › sikre, at opfølgning sker uanset borgerens situation.
-

Skab klare og tydelige processer for borgeren, så borger føler sig tryk. Det kan du gøre ved at:

- › sikre let forståelige beskrivelser i handleplanen.
 - › inddrage borgerens egne ord, kommunikationsform og perspektiv i målformuleringen.
-



Dilemmaer og barrierer

I det følgende beskrives nogle af de dilemmaer og barrierer, som du kan møde, når du arbejder med princippet. Derudover gives inspiration til, hvordan du kan arbejde med de forskellige situationer.

Borgerens fremgang får borgeren til at frygte at miste sin støtte

- › Tal med borgeren om, at fremgang er positivt, men at det er naturligt samtidig at blive bekymret for, om man også må have det godt, mens man får hjælp. Du kan også minde borgeren om, at du netop har fokus på borgerens ressourcer i jeres samarbejde, fordi det er vigtigt at bygge på det, der går godt, men at du også er opmærksom på udfordringerne.
- › Snak åbent med borgeren om, hvordan du vurderer borgerens fremgang, så borgeren ved, hvad du tænker om det, du ser. Tal også om, at borgerens udvikling kan betyde, at støtten skal tænkes anderledes, men ikke nødvendigvis reduceres, før borgeren er klar til det.
- › Opfordr borgeren til at tale med peers eller andre, hvor borgeren kan være anonym. Det kan være hjælpsomt at høre andres erfaringer med, at støtten reduceres eller bortfalder, i takt med at man får det bedre.
- › Tal også med borgeren om, hvordan en eventuel justering til mindre støtte bedst kan ske, så det opleves trygt. Du kan fx fortælle borgeren om, hvilke muligheder der er for at søge støtte igen eller for at blive tilknyttet åbne tilbud, hvis der er brug for det.

Borgeren har udviklet sig men ikke i forhold til de mål, der er opstillet

- › Anerkend borgerens udvikling, og tag udgangspunkt i borgerens aktuelle situation, og den udvikling, der har været, når handleplanen skal justeres.
- › Synliggør, hvor borgeren er lykkedes, og tal med borgeren om, hvad denne udvikling kan bruges til i forhold til at bringe borgeren tættere på sine håb, ønsker og drømme for fremtiden.

Borgeren oplever ikke samme fremgang, som du observerer

- › Sørg for, at indsamlingen af informationer om borgerens fremgang er beskrevet systematisk, så du kan vise et 'før' og 'efter' billede.
- › Vær nysgerrig på, hvori dine og borgerens oplevelser er forskellige, hvis det er tilfældet.

Det er væsentligt at følge op på, om indsatsen er den rette, eller om borgeren oplever, at kommunen følger op for at tilfredsstille systemet

- › Tydeliggør, at formålet med opfølgningen er at sikre, at borgeren får den rette støtte ud fra de aktuelle behov, som borgeren har.
- › Inddrag borgeren aktivt i opfølgningen ved at lade borgeren vurdere både indsatsen og målopfølgningen, herunder hvad der har fungeret godt og mindre godt. Sæt borgerens handleplan i centrum for dialogen og lyt til, hvordan borgeren oplever sin egen situation og udvikling.
- › Brug redskaber til at følge op på borgerens udvikling, fx FIT, Brief Inspire-O eller visuelle redskaber. Redskaberne tilbyder en systematik, som kan skabe bedre kvalitet i de oplysninger fra borgeren, som du lægger til grund for din vurdering af borgerens udvikling.

8

Princip 8. Brug viden og metoder, der virker

Hvad indeholder princippet

Anvend faglige metoder og viden med dokumenteret virkning.

Hvorfor skal du arbejde med princippet

Når metoder anvendes systematisk og gennemsigtigt, får borgeren bedre mulighed for at forstå sin egen udvikling og opleve effekt af indsatsen. Faglig viden styrker kvaliteten, understøtter samarbejdet mellem myndighed og sociale tilbud og gør det muligt at vurdere, om indsatsen virker. Det skaber en mere lærende, sammenhængende og tryk praksis.



Strategisk ledelse har en vigtig opgave i at:

- » tydeliggøre forventninger om, at der som udgangs- punkt skal gøres brug af metoder og redskaber, som har en dokumenteret virkning.
- » understøtte kompetenceudvikling af både myndig- hed og udfører inden for metoder og redskaber, som har dokumenteret effekt.
- » understøtte kompetenceudvikling af medarbejdere hos både myndighed og udfører, der skal arbejde med evaluering.
- » beslutte og fastholde langsigtet implementering af flere dokumenterede metoder.



Metoder, der understøtter recovery-orienteret rehabilitering

Der findes en række metoder, som kan understøtte en recovery-orienteret og rehabiliterende praksis. Det handler bl.a. om, hvordan du møder borgerne, arbejdet med mål og planer og om systematikken i opfølgningen på borgernes progression. Nedenfor udfoldes nogle af de metoder og redskaber, som kan være særligt virksomme i indsatsen:

- › **Åben Dialog (ÅD)** er en tilgang, der sætter borgerne i centrum og fokuserer på inddragelse af deres private og professionelle netværk. ÅD kan bidrage til arbejdet med at inddrage borgernes håb, ønsker og drømme, sætte fokus på deres ressourcer og aktivere og inddrage deres netværk og lokalsamfund.
- › **Feedback Informed Treatment (FIT)** er et evidensbaseret dialog- og evalueringsredskab, der kan være med til at forbedre kvaliteten og effektiviteten af den terapeutiske tilgang. FIT kan anvendes i samarbejdet med borgerne og i opfølgningsarbejdet.
- › **Voksenudredningsmetoden 2.0 (VUM 2.0)** er en gennemgående metode til sagsbehandling på myndighedsområdet, og den opdaterede udgave har skærpet fokus på recovery og rehabilitering. Metoden understøtter arbejdet med borgernes håb, ønsker og drømme, inddragelsen af deres ressourcer, tidlig indsats og opfølgningsarbejdet.
- › **Motivational Interviewing (MI)** er en samarbejdsbaseret rådgivningsstil, der sigter mod at styrke borgernes egen motivation til at foretage forandringer. MI kan understøtte arbejdet med at tage udgangspunkt i borgernes håb, ønsker og drømme i udarbejdelsen af deres indsatsplan og herigennem styrke motivationen for indsatsen.
- › **Critical Time Intervention (CTI)** er en tidsafgrænset metode, der har til formål at støtte socialt udsatte borgere i en kritisk overgangsperiode i deres liv. Det kan eksempelvis være overgangen fra hjemløshed til egen bolig. Hovedformålet er at sikre en vellykket overgang til en ny livssituation, styrke borgerens samlede livssituation og understøtte borgerens selvstændighed. Støtten i et CTI-forløb aftager gradvist i forløbet.
- › **Intensive Interaction** er en pædagogisk tilgang udviklet til at fremme kommunikation og socialt samspil hos mennesker med omfattende, udviklingshæmning, kommunikationshandicap eller autisme. Metoden bygger på tidlige udviklingspsykologiske principper, hvor fagpersonen/pårørende spejler personens nonverbale lyde, bevægelser og ansigtsudtryk for at skabe en meningsfuld, ligeværdig kontakt. Den vej arbejdes der med at fremme borgerens tilstræbte indefra-perspektiv.
- › **Intensive Case Management (ICM)** er en tidsbegrænset bostøttemetode målrettet borgere med komplekse og langvarige sociale udfordringer. ICM-medarbejderen yder en fleksibel, social og praktisk støtte i hverdagen og fungerer som varigt bindeled mellem borgeren og andre velfærdsydelser og lokalsamfundet.
- › **Relationel koordinering** understøtter koordinering af arbejdsrelationer gennem fælles mål, delt viden og gensidig respekt. Relationerne bidrager til og understøttes samtidig af, at kommunikationen er tilpas hyppig, sker på de rigtige tidspunkter og er forståelig, præcis og problemløsende.

1

2

3

4

5

6

7

8

- › **LA2 og LA2u** trækker på metoden Low Arousal, og er en recovery-orienteret rehabiliterende tilgang, hvor det er centralt, at indsatsen tager afsæt i borgerens perspektiv og håb, ønsker og drømme. Metoden har fokus på veje til oplevelsen af øget kontrol over eget liv og øget trivsel for den enkelte borger. Der anvendes tre perspektiver: borgerens indefra-perspektiv, de tilstræbte indefra-perspektiver og de fagprofessionelles perspektiv. Redskaber er fx Planerne, Trivselsøer og netværksskema.
- › **Kognitiv, ressourcefokuseret og anerkende pædagogik (KRAP)** er teoretisk og metodisk forankret i en kognitiv forståelse og i et ressourcefokuseret menneskesyn. KRAP understøtter en tilgang med fokus på ressourcer, styrker og muligheder, hvilket kan understøtte motivation og mestring hos borgeren, særligt når det sker i samarbejde med borgeren. Redskaber er fx Gå over broen, Ressourceblomsten og Den kognitive sagsfremstilling.
- › **Assertive Community Treatment (ACT og M-ACT)** er en specialiseret og tidsbegrænset og udgående socialfaglig metode til samarbejde med borgere med komplekse og vedvarende sociale problemer. Indsatsen leveres af et tværfagligt team, som i fællesskab har ansvar for borgerens støtteforløb. Formålet er at skabe stabilitet i borgerens hverdag.

1

2

3

4

5

6

7

8





Social- og Boligstyrelsen
Lerchesgade 35, 5
5000 Odense C
Tlf: 72 42 37 00

www.sbst.dk