



Socialstyrelsen

Faglige anbefalinger til § 110- boformernes socialfaglige indsats

September 2020

Viden til gavn

Publikationen er udgivet af

Socialstyrelsen

Edisonsvej 1

5000 Odense C

Tlf: 72 42 37 00

E-mail: info@socialstyrelsen.dk

www.socialstyrelsen.dk

Forfatter: Socialstyrelsen i samarbejde med ledere og medarbejdere fra Skovvang, Mændenes Hjem, Tre Ege Kirkens Korshær, Svendebjerggård, Tornehøjgaard, Hørhuset, Kollegiet Gl. Køgevej, Røde Kors Herberg for Kvinder, Overførstergården og Kofoeds Skoles Ungdomsboliger.

Evt. Tryk: Ankestyrelsen

Evt. 1. oplag, 1000 stk.

Udgivet: September 2020

Download eller se rapporten på

www.socialstyrelsen.dk.

Der kan frit citeres fra rapporten med angivelse af kilde.

ISBN: 978-87-94059-15-2

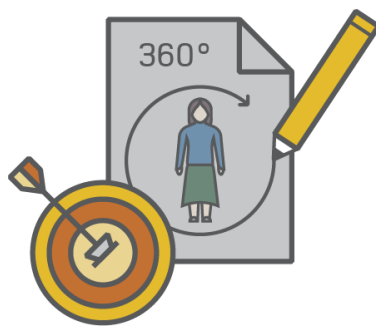
digital isbn: 978-87-94059-14-5

Indhold

1. Introduktion	5
2. Anbefalingernes værdigrundlag	9
2.1 Housing First	9
2.2 Recovery	9
2.3 Rehabilitering	10
2.4 Empowerment	10
3. Henvendelse og optagelse	13
3.1 Henvendelse	13
3.1.1 Screening	13
3.1.2 Optagelsessamtale	14
3.1.3 Henvisning til anden § 110-boform	15
3.1.4 Opmærksomhedspunkter og anbefalinger ved borgerens henvendelse	16
3.2 Optagelse	17
3.2.1 Kommunale tilhørsforhold, sagsbehandler og samarbejde med nødvendige aktører	17
3.2.2 Samtykke	18
3.2.3 Tryghed og trivsel	18
3.2.4 Borgerens økonomi og forsørgelsesgrundlag	19
3.2.5 Påbegyndelse af udredning	21
3.2.6 Påbegyndelse af opholdsplan (mål og delmål)	21
3.2.7 Forventningsafstemning	22
3.2.8 Husregler	22
3.2.9 Boligsøgning	23
3.2.10 Opmærksomhedspunkter og anbefalinger til borgerens optagelse	23
4. Indsatser under opholdet	27
4.1 Sagsarbejde	27
4.1.1 Udredning	27
4.1.2 Opholdsplan	28
4.1.3 Samarbejde med kommunale myndigheder	28
4.1.4 Samarbejdsmodellen	29
4.1.5 Opmærksomhedspunkter og anbefalinger til sagsarbejdet	30
4.2 Social og praktisk støtte	31
4.2.1 Kontaktperson og relation til personalet	31
4.2.2 Boligsøgning	32

4.2.3 Udredning af økonomi og gæld	34
4.2.4 Borgerens netværk	34
4.2.5 Helbred	35
4.2.6 Afhængighed af rusmidler	37
4.2.7 Kriminalitet	37
4.2.8 Uddannelse og beskæftigelse	37
4.2.9 Opmærksomhedspunkter og anbefalinger til den sociale og praktiske støtte	38
4.3 Aktiviteter	40
4.3.1 Daglige aktiviteter og botræning på boformen	40
4.3.2 Aktiviteter uden for boformen	41
4.3.3 Husmøder, beboermøder og indflydelse	41
4.3.4 Opmærksomhedspunkter og anbefalinger til aktiviteter	42
5. Indsatser ved udskrivning	45
5.1 Udflytning fra § 110-boformen	45
5.1.1 Opmærksomhedspunkter og anbefalinger ved udflytning fra boformen	47
5.2 Tilvejebringelse af egnet bolig	48
5.2.1 Borgeren får henvist en bolig fra hjemkommunen	48
5.2.2 Borgeren finder selv bolig	49
5.2.3 Opmærksomhedspunkter og anbefalinger til tilvejebringelse af egnet bolig	49
5.3 Udskrivning til anden boligløsning	50
5.3.1 Opmærksomhedspunkter og anbefalinger ved udskrivning til anden boligløsning	50
5.4 Når samarbejdet ikke fungerer eller ophører uplanlagt	51
5.4.1 Udeblivelser	51
5.4.2 Henvisning til anden boform	51
5.4.3 Bortvisning	51
5.4.4 Opmærksomhedspunkter og anbefalinger til når samarbejdet ikke fungerer eller ophører uplanlagt	52
6. Medarbejderkompetencer	55
6.1 Recovery-orienteret, rehabiliterende og empowerment-fremmende	55
6.1.1 Recovery-orienteret	55
6.1.2 Rehabiliterende	56
6.1.3 Empowerment-fremmende	56
6.2 Relationsdannelse	56
6.3 Motivationsskabelse	57
6.4 Mestring	57
6.5 Struktur	58

6.5.1 Skabe struktur for borgeren.....	58
6.5.2 Struktureret tilgang til det socialfaglige arbejde	58
6.6 Brobygning	59
6.7 Konflikthåndtering og voldsforebyggelse	59
6.8 Akutte problemstillinger	60
6.9 IT-fagsystemer	60
6.10 Praktisk arbejde.....	60
6.11 Kompetenceudvikling	61
7. IT-understøttelse	63
8. Kvalitetsmodellen	65
Tema 1 omhandler uddannelse og beskæftigelse	66
Tema 2 omhandler selvstændighed og relationer.....	67
Tema 3 omhandler målgrupper, metoder og resultater.....	68
Tema 4 omhandler sundhed og trivsel.....	69
Tema 5 omhandler organisation og ledelse	69
Tema 6 omhandler kompetencer	70
Tema 7 omhandler økonomi	70
Tema 8 omhandler de fysiske rammer.....	70
9. Kilder	73
10. Bilag 1.....	77



1. Introduktion

Disse faglige anbefalinger er udarbejdet med henblik på at styrke den socialfaglige indsats, som boformer efter servicelovens § 110 (benævnes herefter som § 110-boformer) yder til borgere under opholdet. Anbefalingerne skal understøtte, at de socialfaglige indsatser får et målrettet og rehabiliterende sigte, der kan bidrage til borgerens recoveryproces og vej ud af hjemløshed.

De faglige anbefalinger skal ses i sammenhæng med, at boligmarkedet flere steder vanskeliggør at finde egnede boliger til målgruppen i en prisklasse, som borgere i hjemløshed kan betale. Det betyder, at ventetiden på at få en bolig, fx gennem den kommunale boliganvisning, kan medføre længerevarende ophold på § 110-boformerne.

Det kan udfordre midlertidigheden af ophold på boformer og øge vigtigheden af, at boformerne arbejder målrettet på at understøtte borgerens recovery under opholdet, således at længerevarende ophold ikke medfører, at borgerens udvikling stagnerer eller i værste fald forværres, mens borgeren opholder sig på boformen.

De faglige anbefalinger er udarbejdet, så de beskriver god praksis generelt og er anvendelige for alle § 110-boformer. Det gælder uanset, at boformer kan være meget forskellige, hvad angår målgruppe, hvor i landet de er placeret, takster, normering og værdigrundlag, og at det medfører forskellige vilkår og indsatser.

Anbefalingerne er udarbejdet af en arbejdsgruppe og som en del af Socialstyrelsens udbredelse af Housing First-tilgangen på § 110-boformer. Arbejdsgruppen har bestået af medarbejdere og ledere fra private og kommunale § 110-boformer samt medarbejdere fra Socialstyrelsen.

Følgende boformer har været repræsenteret i arbejdsgruppen: Skovvang, Mændenes Hjem, Tre Ege Kirkens Korshær, Svendbjerggård, Tornehøjgaard, Hørhuset, Kollegiet Gl. Køgevej, Røde Kors Herberg for Kvinder, Overførstergården, Kofoeds Skoles Ungdomsboliger.

De faglige anbefalinger til § 110-boformernes socialfaglige indsats skal ses i sammenhæng med to tidligere udgivne sæt faglige anbefalinger:

- *Faglige anbefalinger til god praksis på § 110-boformerne - borgerens udredning og plan.*¹
- *Faglige anbefalinger til § 110-boformernes samarbejde med kommunernes myndighedsområder.*²

Anbefalingerne supplerer desuden de nationale retningslinjer for indsatsen mod hjemløshed, som er udarbejdet i perioden 2018-2020³. Hvor de nationale retningslinjer adresserer såvel kommunale beslutningstagere som ledere og medarbejdere på myndigheds- og leverandørniveau, er de faglige anbefalinger især målrettet ledere og medarbejdere på § 110-boformerne.

De nationale retningslinjer tilbyder et overblik over, hvad en bred vifte af aktører, deriblandt kommunerne, kan gøre for at fremme en god praksis på hjemløshedsområdet. Herunder

¹ Socialstyrelsen, 2017a

² Socialstyrelsen, 2019

³ Socialstyrelsen, 2020

skitseres § 110-boformernes rolle i indsatsen mod hjemløshed på et mere overordnet plan. De tre sæt faglige anbefalingers bidrag til hjemløhedsområdet består særligt af en grundig udfoldelse og konkretisering af, hvordan en god praksis kan tilrettelægges på § 110-boformerne.

Anbefalingerne skal samlet set understøtte brugen af Housing First-tilgangen i samarbejdet med borgeren under opholdet på en § 110-boform. Målet er at øge kvaliteten i de rehabiliterende indsatser og skabe fokus på udvikling ved at målrette indsatserne. Det skal i sidste ende føre til en reduktion i opholdstider på boformerne, og at flere borgere kommer i egen bolig med den nødvendige støtte.

I Ankestyrelsens undersøgelse *Indsatsen over for hjemløse borgere under ophold i boformer* fra 2018 inddeles den indsats, som § 110-boformerne yder til borgerne under opholdet, i tre faser, der handler om "... *den indledende indsats, indsatsen under opholdet og indsatsen ved fraflytning*".⁴ De faglige anbefalinger har en struktur, der i nogen grad afspejler disse faser, og der er derudover et kapitel om medarbejderkompetencer. Anbefalingerne er dermed inddelt i fire kapitler, der omhandler: 1) Indgang og modtagelse; 2) Indsatser under opholdet; 3) Indsatser ved udskrivning og; 4) Medarbejderkompetencer.

Efter disse fire kapitler er der en kort beskrivelse af IT-understøttelsen på boformerne. Afslutningsvis skitseres kvalitetsmodellen, der er den ramme, som socialtilsynene skal anvende i vurderingen af, om en § 110-boforms tilbud har den fornødne kvalitet. Socialtilsynene skal anvende kvalitetsmodellen ved vurderingen af kvaliteten i tilbuddene, både ved godkendelse og i det driftsorienterede tilsyn.

⁴ Ankestyrelsen, 2018





2. Anbefalingernes værdigrundlag

Housing First-tilgangen er evidensbaseret og bygger på forskning, der viser, at med en intensiv social støtte, kan hovedparten af borgere med komplekse støttebehov bo i egen bolig⁵. Gennem den sociale støtte arbejdes der med at styrke borgerens livssituation på en række områder, såsom bolig, økonomi, socialt netværk, daglige aktiviteter, fysisk og psykisk helbred, misbrug, uddannelse og beskæftigelse. Den sociale støtte tager udgangspunkt i borgerens behov og gives i en tæt dialog med borgeren om, hvad borgeren har brug for støtte til. Housing First bygger på tilgange som empowerment, rehabilitering og recovery.

2.1 Housing First

Housing First er en tilgang, der understøtter en helhedsorienteret indsats til borgere i hjemløshed, som både har behov for en boligløsning og social støtte. Der er ofte tale om borgere med komplekse problemstillinger, såsom psykiske lidelser eller andre psykosociale vanskeligheder, misbrug, manglende netværk, manglende tilknytning til arbejdsmarkedet, gæld mv.

Housing First-tilgangen består i, at borgere i hjemløshed i starten af et indsatsforløb flytter i en permanent, selvstændig bolig, samtidig med at der gives en individuel og helhedsorienteret social støtte til borgeren med udgangspunkt i borgerens behov. Housing First-tilgangen betyder ikke, at der ikke kan gives en indsats, før boligen er tilvejebragt, men derimod at den manglende bolig anses for at være en væsentlig del af borgerens ustabile livssituation. Derfor ses en stabilisering af boligsituationen som en forudsætning for en forbedring af borgerens livssituation og livskvalitet. Det er vigtigt, at der skabes en helhed i samarbejdet med og omkring borgeren, og at det sker så tidligt som muligt. Her har § 110-boformerne en særlig mulighed for at kickstarte samarbejdet med bl.a. kommunen, da de ofte har den første kontakt til borgeren, og fordi borgerens ophold på boformen muliggør, at der kan skabes en tæt relation til borgeren.

Værdigrundlaget i Housing First bygger på tilgange som recovery, empowerment og rehabilitering. I det følgende er de tre tilgange nærmere defineret.

2.2 Recovery

I Housing First-tilgangen er der fokus på at understøtte den enkelte borgers recoveryproces. Det er en praksis, som sigter mod, at borgeren så vidt muligt bliver uafhængig af professionelle støttesystemer. Grundprincippet er, at borgere med den rette støtte kan "komme sig" og overvinde de sociale omstændigheder, der enten kommer af at være i hjemløshed, eller som har bidraget til hjemløshedssituationen. En ofte anvendt definition af recovery er, at det er:

En dybt personlig, unik forandringsproces med hensyn til ens holdninger, værdier og mål, færdigheder og/eller roller. Det er en måde at leve et tilfredsstillende liv på præget af håb og aktiv medvirken selv med de begrænsninger, der er

⁵ Susser et al, 1997; Tsemberis et al., 2004; Coldwell & Bendner, 2007; Nelson et al., 2007; Rambøll & SFI, 2013; Goering et al. 2014; Benjaminsen et al., 2017

forårsaget af sygdom. Recovery indebærer udvikling af ny mening og nyt formål i ens liv.⁶

I nyere engelsk forskning om recovery lægges der vægt på, at:

Recovery handler om at skabe sig et meningsfuldt og tilfredsstillende liv, sådan som personer selv definerer det, med eller uden symptomer og problemer, som kan komme og gå.⁷

Fælles for de to definitioner er deres fokus på den enkeltes proces frem mod et personligt defineret godt liv.

2.3 Rehabilitering

Recovery er ikke en indsats, men derimod borgerens egen forandringsproces. Derfor er det afgørende, at forandringer i borgerens liv sker ud fra borgerens egne ønsker, og at arbejdet med borgeren altid er baseret på at lytte til borgerens ønsker og at understøtte de ressourcer, borgeren har. Recovery er en proces, der sker i hverdagen, og som ses, opleves og virker indefra. Den kan ikke igangsættes eller styres udefra, men kan og bør anerkendes og opmuntres af omgivelserne.

Her spiller de professionelle indsatser en vigtig rolle, idet de enten kan hæmme eller fremme recovery igennem den måde, de møder den enkelte på. Derfor kan man tale om recovery-orienterede eller recovery-understøttende indsatser.

Ofte tales der også om rehabilitering, som kan defineres som et helhedsorienteret, koordineret, målrettet og tidsbestemt samarbejde mellem en person og fagpersoner, netværk og civilsamfund om en proces, der har til formål at understøtte personens recovery.

Rehabilitering kan defineres således:

Rehabilitering kan defineres som en række indsatser, der støtter det enkelte menneske, som har eller er i risiko for at få nedsat funktionsevne, i at opnå og vedligeholde bedst mulig funktionsevne, herunder at fungere i samspil med det omgivende samfund.⁸

Målet med rehabilitering er at bidrage til, at mennesker med nedsat funktionsevne får et selvstændigt og meningsfyldt liv med bedst mulig funktionsevne, så de på trods af sygdom eller sociale problemer bliver i stand til at klare hverdagslivet.

2.4 Empowerment

Begrebet empowerment nævnes ofte i forbindelse med rehabilitering.⁹ Empowerment-tilgangen går ud på at styrke borgerens råderum og kontrol over eget liv. Tilgangen til dette er et ligeværdigt samarbejde mellem den professionelle og borgeren, hvor der er gensidig respekt for og accept af hinandens forskellighed. Den socialfaglige medarbejder stiller sin viden,

⁶ Anthony, 1993

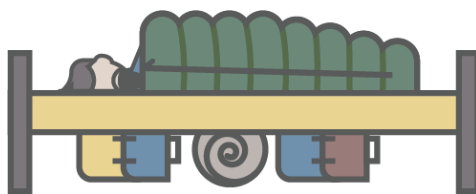
⁷ Slade et al., 2008

⁸ World Health Organization & World Bank, 2011

⁹ Eplov et al. 2013; Starring, 2000; Jensen, 2002; Andersen et al., 2000; Roberts-Yates, 2003; Medin et al., 2003

kompetencer og støtte til rådighed for borgeren, så borgeren kender sine muligheder og rettigheder og på den baggrund kan træffe sine valg på et informeret grundlag. Det er borgerens egne valg, der er omdrejningspunktet i empowerment og i en rehabiliteringsproces. Borgeren har således ansvaret for sig selv og har "ejendomsretten over egne problemer", idet det er borgeren, der bestemmer, om et problem eksisterer, og i givet fald hvordan der skal handles på det.

Empowerment betyder direkte oversat at "bemyndige" eller "sætte i stand til". Det er altså et begreb, der sætter fokus på processer, hvorigennem mennesker bliver i stand til at modvirke afmagt og afhængighed. I en Housing First-tilgang er empowerment centralt og indgår som en rød tråd i rehabiliterings- og recovery-arbejdet.



3. Henvendelse og optagelse

Optagelse på en § 110-boform kan ske via "selvmøderprincippet", hvor borgeren personligt henvender sig på boformen, eller det kan ske ved, at borgeren henvises dertil af andre, fx offentlige myndigheder eller andre § 110-boformer. Det er lederen af § 110-boformen, der har kompetencen til at afgøre, om borgeren kan optages på boformen.

3.1 Henvendelse

Når en borger henvender sig på en § 110-boform, vil boformen foretage en vurdering af borgeren med henblik på at afgøre, om borgeren kan optages. Mange steder sker denne vurdering i to trin:

- A. Screening: Der gennemføres en hurtig screening af borgeren for at afgøre, om borgeren er i målgruppen for et § 110-tilbud. Denne screening sker mange steder allerede under den første telefonsamtale med borgeren, eller hvis borgeren møder op på § 110-boformen.
- B. Optagelsessamtale: Der gennemføres en optagelsessamtale med borgeren forud for optagelsen, enten i direkte forlængelse af screeningen eller på et senere tidspunkt. Optagelsessamtalen har både til formål at afdække, om borgeren reelt er i målgruppen for et § 110-tilbud, og om den konkrete boform, som borgeren har anmodet om optagelse på, er det rette tilbud til borgeren.¹⁰

3.1.1 Screening

Der vil i den første screening af borgeren typisk være fokus på fire ting, der er med til at afgøre, om borgeren er i målgruppen for et ophold på en § 110-boform, og om den konkrete boform er det rette tilbud for borgeren.

- Boligsituation: Har borgeren en bolig? Hvad ligger til grund for, at borgeren søger om ophold – er borgeren fx funktionelt hjemløs?
- Borgerens funktionsniveau: Hvordan er borgerens fysiske funktionsniveau? Har borgeren fx et handicap, som kræver noget særligt af de fysiske rammer på § 110-boformen? Har borgeren et forbrug af rusmidler, som kan rummes på boformen? Hvordan er borgerens psykiske funktionsniveau? Har borgeren psykisk sygdom, som kræver psykiatrisk behandling, og som udelukker optagelse på boformen?
- Forventninger: Det er vigtigt, at der laves en forventningsafstemning mellem boform og borger for at afdække, hvilke behov borgeren har, så det er tydeligt, hvad det er, borgeren ønsker hjælp til og forventer fra § 110-boformen, og om boformens tilbud modsvarer dette. Derudover skal det tydeliggøres, hvad boformen forventer af borgeren.
- Tryghed og trivsel med fokus på risikovurdering og mestring: Mange § 110-boformer har spørgeskemaer, der skal bidrage til en første vurdering af, om borgeren har en adfærd, som gør, at medarbejderne på boformen skal være ekstra opmærksomme på risiko for voldsomme episoder. Fx anvender nogle § 110-boformer et skema inspireret

¹⁰ Læs mere om optagelse på § 110-boformen, målgruppeafklaring og screeningssamtalen i *Faglige anbefalinger til § 110-boformernes samarbejde med kommunernes myndighedsområder* (Socialstyrelsen, 2019).

af Brøset Violence Checklist(BVC)¹¹. Socialstyrelsen har udarbejdet *Nationale retningslinjer for forebyggelse af voldsomme episoder på botilbud samt på boformer for hjemløse*. I disse nationale retningslinjer fremgår det, at der er gode resultater med anvendelsen af BVC i kombination med dialogredskabet, mestringsskemaet, på psykiatriområdet, og at der ligeledes er positive erfaringer på botilbud med disse redskaber ift. at forebygge voldsomme episoder og fremme borgerens mestringsevne¹². Det er vigtigt, at § 110-boformen som en del af risikovurderingen inddrager borgerens perspektiv og borgerens egen viden, da det kan øge boformens handlemuligheder og ikke mindst bidrage til, at borgeren oplever sig set, hørt og forstået. Ved brug af mestringsskemaet, eller i første omgang tænkningen bagved mestringsskemaet, vil borgeren blive mødt af medarbejdere med kendskab til, hvordan borgerne gerne vil mødes i forskellige situationer, og hvilke tegn borgeren udviser i disse situationer. Det giver en viden om borgerens indefra-perspektiv (uanset hvor lidt de kan fortælle), som er frugtbart for samarbejdet, og som kan bidrage til at forebygge voldsomme episoder.

- Sikkerhedsafklaringen indgår i § 110-boformens vurdering af, om det er sikkert og sundt for medarbejderne, at borgeren optages på boformen.

Viser screeningen, at borgeren synes at være i målgruppen for et ophold på § 110-boformen, kan borgeren tilbydes en optagelsessamtale, hvor temaerne fra screeningen udfoldes og suppleres med øvrige spørgsmål, der er afgørende for, om borgeren kan tilbydes plads på boformen.¹³ Viser screeningen derimod, at borgeren ikke er i målgruppen for et § 110-tilbud, men har behov for en anden type hjælp, vejleder boformen borgeren om at rette henvendelse til rette sted, fx til kommunal myndighed eller regionspsykiatri.¹⁴

3.1.2 Optagelsessamtale

§ 110-boformer har forskellig praksis for, hvornår en optagelsessamtale afholdes. Nogle steder sker optagelsessamtalen i direkte forlængelse af borgerens henvendelse og en eventuel screening, mens optagelsessamtalen andre steder afventer, hvornår der er medarbejderressourcer til at afholde samtalen, og/eller at der er ledig plads på § 110-boformen. Det betyder, at borgere nogle steder bliver optaget og får plads i direkte forlængelse af optagelsessamtalen, mens andre kan opleve ventetid fra, at borgeren er afklaret som en del af målgruppen, og til at der er plads til borgeren på boformen. VIVEs *Brugerundersøgelse på § 110-boformer* fra 2015 viser, at omtrent hver fjerde af respondenterne i undersøgelsen, der opholdt sig på en § 110-boform, oplevede ventetid forud for at blive optaget.¹⁵

Optagelsessamtalen er en uddybende samtale, der bygger videre på det kendskab, der er til borgeren fra en eventuel screeningssamtale. Ud over at afdække, om borgeren er indenfor målgruppen af et § 110-tilbud, er formålet med optagelsessamtalen at give § 110-boformen det

¹¹ Risikovurderingsredskabet Brøset Violence Checklist (BVC) forudsiger risikoen for vold inden for et døgn, ved at personalet registrerer borgerens adfærd ud fra seks variable: Forvirring, irriterbarhed, støjende adfærd, fysiske trusler, verbale trusler og angreb på ting eller genstande.

¹² Socialstyrelsen, 2017b

¹³ Socialudvalget 2010-11: Vejledning om botilbud mv. til voksne efter reglerne i almenboligloven, serviceloven og friplejeboligloven, kap.10 pkt. 171

¹⁴ Socialudvalget 2010-11: Vejledning om botilbud mv. til voksne efter reglerne i almenboligloven, serviceloven og friplejeboligloven, kap.10 pkt. 171

¹⁵ Benjaminsen et al., 2015

nødvendige grundlag for at vurdere, om den konkrete boform kan matche borgerens behov.¹⁶
Det vil sige at:

- Give § 110-boformen et beslutningsgrundlag for vurderingen af, om boformen er det rette sted for borgeren at få ophold.
- Give § 110-boformen et indblik i, hvem borgeren er, herunder faktuelle oplysninger om borgeren og baggrunden for, at borgeren ønsker et ophold på boformen.
- Udarbejde en risikovurdering eller sikkerhedsafklaring af borgeren for at identificere risiko for voldsomme episoder. Det er vigtigt fra begyndelsen at have fokus på trivsel og tryghed, og risikovurderingen bør omfatte et fokus på borgerens mestring og ressourcer, herunder hvad borgeren selv beskriver eller oplever som triggere, der potentielt kan udløse en voldsom episode.

Der sker under optagelsessamtalen også en afklaring af borgerens opholdsbehov. § 110-boformerne kan arbejde med forskellige typer af ophold. Beslutningen om, hvilken type ophold en borger beviliges, beror på en individuel vurdering af følgende spørgsmål:

- Skal borgeren have en natplads, sådan at opholdet er afgrænset til en enkelt nat?
- Har borgeren indledningsvis behov for at blive stabiliseret, fx modtage en socialfaglig afrusning (hvis det indgår i tilbuddet)?
- Skal borgeren tilbydes et midlertidigt ophold på boformen?

Der er ingen tidsmæssig afgrænsning af længden på et ophold på en § 110-boform i lovgivningen, men der er tale om midlertidige ophold. Nogle kommuner har egne servicemål el.lign., der fx definerer, at et ophold maksimalt må have en varighed på 120 dage. Et sådan servicemål kan betyde, at handle- og betalingskommunen er aktiv og opsøgende over for borgeren, samt at borgeren forholdsvis hurtigt tilbydes en bolig. Et servicemål kan dog kun være vejledende, da ingen borgere må udskrives til gaden. Flere § 110-boformer har også gode erfaringer med at sætte mål for opholdsvarighed i samarbejde med borgere og eventuelt kommunal myndighed.

3.1.3 Henvisning til anden § 110-boform

§ 110-boformerne må ikke have ventelister for borgere, der ikke umiddelbart kan optages pga. manglende ledig plads. Hvis der er ikke er en ledig plads på § 110-boformen, kan borgeren i stedet henvises til en anden § 110-boform, hvor der er plads. Ledige pladser kan fx findes ved at anvende *Pladsoversigten*. *Pladsoversigten* er et web-baseret redskab for § 110-boformer, som kan anvendes af alle boformer, der tilmelder sig. Tilmeldte boformer kan registrere ledige pladser på egen boform og se status på alle andre tilmeldte boformer. Alternativt kan borgeren rådes til at ringe tilbage på et senere tidspunkt, når der måske er plads, men det afhjælper ikke borgerens akutte behov for tag over hovedet.

Når der gennemføres en screening allerede ved borgerens første henvendelse, kan borgere, der åbenlyst ikke er i målgruppen for et § 110-tilbud, få hurtig besked om dette. Så vidt muligt bør det undgås, at borgere, der ikke er i målgruppen for et § 110-tilbud, henvises til andre § 110-boformer eller oplever at ringe forgæves gentagne gange, for så på et senere tidspunkt alligevel ikke at kunne tilbydes en plads, da de ikke er en del af målgruppen.

¹⁶ Jf. *Faglige anbefalinger til § 110-boformernes samarbejde med kommunernes myndighedsområder* (Socialstyrelsen, 2019), side 7, for mere viden om optagelsessamtale og målgruppevurdering.

Hvis en kommunal myndighed eller andre aktører er i kontakt med en borger, som, de vurderer, kan være i målgruppen for et § 110-tilbud, bør borgeren ikke henvises til en § 110-boform, uden at kommunal myndighed først selv har rettet henvendelse til boformen. Det bør således forud for henvisningen sikres, at der er plads på § 110-boformen, og at borgeren umiddelbart vurderes i målgruppen for et § 110-tilbud.

3.1.4 Opmærksomhedspunkter og anbefalinger ved borgerens henvendelse

Opmærksomhedspunkter

At anmode om ophold på en § 110-boform er ofte borgerens sidste mulighed for at finde overnatning. Derfor er det vigtigt, at der sker en hurtig afklaring af, om borgeren kan tilbydes ophold på boformen. En første screening af borgeren kan medvirke til hurtig afklaring af, om en § 110-boform er det rette tilbud for borgeren, eller om borgeren skal henvises til fx kommunal myndighed med henblik på, at borgeren skal have et andet tilbud.

Det er samtidig vigtigt, at borgeren er informeret om § 110-boformens procedure for optagelse, så borgeren ikke bliver skuffet, hvis § 110-boformen efter optagelsessamtalen træffer afgørelse om, at borgeren ikke kan tilbydes ophold, eller hvis det viser sig, at der ikke straks er ledig plads på boformen.

Endelig er det et opmærksomhedspunkt, at § 110-boformen bidrager til at understøtte, at relevante kommunale myndighedsområder og øvrige offentlige myndigheder inddrages i borgerens sag og ophold på § 110-boformen, sådan at borgeren får en helhedsorienteret og koordineret indsats, som modsvarer det støtte- og behandlingsbehov, borgeren har.

Anbefalinger

De følgende seks anbefalinger skal sikre, at borgeren får hurtig afklaring af, om borgeren tilhører målgruppen for et § 110-ophold, og at borgeren modtager en helhedsorienteret og koordineret indsats fra start:

1. Screening. Det anbefales, at der tidligst muligt gennemføres en screening af, om borgeren er i målgruppen for et ophold. Det kan med fordel gøres allerede ved borgernes første henvendelse til boformen.
2. Involvering af handle- og betalingskommune. Det anbefales, at der ved henvendelser fra offentlige myndigheder eller andre aktører, som er i kontakt med borgeren, spørges ind til, om borgerens handle- og betalingskommune er involveret i, at der tages kontakt til § 110-boformen. Det kan sikre, at borgere fx ikke løslades direkte fra fængsel til boformen eller udskrives fra hospital, uden at der sikres involvering af og koordination med kommunal myndighed i borgerens handle- og betalingskommune.
3. Koordinationsaftaler. Det anbefales, at der ved henvendelser til § 110-boformen fra behandlingspsykiatrien spørges ind til, om borgeren har en koordinationsaftale, der forpligtiger de relevante kommunale myndigheder til at samarbejde om borgeren efter udskrivning fra behandlingspsykiatrien. Det kan sikre, at § 110-boformen ikke indirekte kommer til at bidrage til en praksis, hvor borgeren udskrives direkte til en § 110-boform, uden at kommunal myndighed er involveret, og uden at der er en plan for borgerens videre forløb.
4. Procedure for screening og optagelsessamtale. Det anbefales, at § 110-boformen har en fast procedure for både screening og optagelsessamtale, som anvendes ved borgernes henvendelse om optagelse. Proceduren bør omfatte en målgruppeafklaring, vurdering af borgerens funktionsniveau, borgerens behov og forventninger i forbindelse

- med opholdet samt en sikkerhedsafklaring. Proceduren skal bidrage til at afklare, om borgeren kan optages på § 110-boformen eller skal henvises til anden hjælp eller tilbud.
5. Vejledning af borgeren. Det anbefales, at § 110-boformen informerer borgeren om boformens procedure for screening, optagelsessamtale og optagelse, så borgeren ved, hvad udsigterne til en plads på boformen er, således at borgeren ikke unødigt oplever skuffelse eller misforståelser undervejs.
 6. Klageadgang. Det anbefales, at borgeren vejledes i, hvordan borgeren kan klage over den afgørelse, § 110-boformen har truffet, hvis optagelsessamtalen fører til, at borgeren ikke vurderes at kunne optages.

3.2 Optagelse

Kan borgeren optages på § 110-boformen, vil boformen indledningsvis arbejde med at afdække borgerens ressourcer, støttebehov samt sikre, at der sker en stabilisering af borgerens situation.

§ 110-boformerne anvender forskellige typer af optagelsesskemaer, når de modtager borgerne, men som oftest er der i optagelsen fokus på:

- Borgerens kommunale tilhørsforhold, sagsbehandler og samarbejde med nødvendige aktører.
- Samtykkeerklæring.
- Tryghed og trivsel.
- Borgerens økonomi og forsørgelsesgrundlag.
- Påbegyndelse af udredning.
- Påbegyndelse af opholdsplan.
- Forventningsafstemning.
- Boligsøgning.
- Husregler.

3.2.1 Kommunale tilhørsforhold, sagsbehandler og samarbejde med nødvendige aktører

Det er vigtigt, at borgerens hjemkommune afklares hurtigt efter optagelsen, så hjemkommune kan orienteres efter orienteringspligten.¹⁷ Det er også relevant at spørge ind til, hvem borgerens sagsbehandler(e) er, så § 110-boformen ved, hvem de skal samarbejde med i kommunen. Dette er samtidig et vigtigt signal til borgeren om, at § 110-boform, kommune(r) og borger skal samarbejde om indsatsen.

Ved borgerens optagelse på boformen, og som en del af arbejdet med borgerens udredning og plan for opholdet, vil § 110-boformen som udgangspunkt tage kontakt til de kommunale myndigheder og relevante aktører, der er involveret i borgerens sag. Ofte vil det være kommunale myndigheder på social- og beskæftigelsesområdet, men det kan også være andre kommunale myndigheder eller aktører, fx sundhedsteam eller distriktspsykiatri. Kommer borgeren fra en anden kommune, end den hvori § 110-boformen er beliggende, betyder det, at boform og borger skal samarbejde med to forskellige kommuner.

¹⁷ Læs mere om orienteringspligten i *Faglige anbefalinger til § 110-boformernes samarbejde med kommunernes myndighedsområder* (Socialstyrelsen, 2019).

3.2.2 Samtykke

Samarbejdet mellem borger, § 110-boformen og kommunale myndigheder sker som udgangspunkt med borgerens samtykke. For at skabe grundlag for det bedst mulige samarbejde med kommunale myndighedsområder i borgerens sag skal § 110-boformen indhente borgerens samtykke til at kunne udveksle oplysninger med andre relevante myndigheder og samarbejdsparter.

Der er en række elementer at tage højde for i forbindelse med borgerens samtykke:

- Er der behov for flere samtykkeerklæringer? Der kan eksempelvis være behov for samtykke til samarbejdet med kommunale myndigheder, samtykke til samarbejde med regionen, samtykke til samarbejde med egen læge, hvis borgeren har brug for hjælp til at administrere medicin, samtykke til samarbejde med pårørende, samtykke til at udveksle oplysninger med en tidligere § 110-boform, borgeren har opholdt sig på mv.
- Har borgeren et kognitivt niveau, der betyder, at borgeren ikke er i stand til at give samtykke? Skal dataforordningsreglerne inddrages, så det kan undersøges, om der er behov for en værgebeskikkelse, eller om pårørende må inddrages? Der kan være oplysninger, som godt må viderebringes til andre myndigheder, for at disse kan træffe de nødvendige foranstaltninger over for den gruppe af borgere, som ikke kan give et habilt samtykke.
- Er § 110-boformen kommunal og del af en enhedsforvaltning? Nogle kommuner er enhedsforvaltninger. Det betyder, at medarbejdere inden for kommunen er omfattet af samme myndighed og dermed kan/skal udveksle oplysninger på tværs af forvaltningsgrænser, når det er relevant for den, der modtager/indhenter oplysningerne.

Formålet med samtykkeerklæringen/-erne er at give borgeren mulighed for på et oplyst grundlag at give samtykke til, at der må udveksles oplysninger om borgeren mellem de fagpersoner, som samarbejder med og om borgeren.

3.2.3 Tryghed og trivsel

Fokus på forebyggelse kan reducere omfanget af vold og voldsomme episoder, men det kan ikke eliminere, at der vil ske hændelser. Det er derfor vigtigt at lære af de hændelser, der sker, så § 110-boformen også får fokus på, hvordan medarbejdere kan være en del af årsagen til, at en hændelse opstår¹⁸. At foretage en risikovurdering er et lovmæssigt krav i arbejdsmiljølovgivningen. Risikovurdering handler om at sikre et sundt bo- og arbejdsmiljø ved at have tiltag til at forebygge risikofyldte situationer. Nogle § 110-boformer laver af sikkerhedsmæssige årsager daglige risikovurderinger af borgerne. Fokus kan også være på defusing, som handler om samtaler og læring både lige efter en hændelse, og når hændelsen er kommet mere på afstand. Det gælder både for medarbejdere, for borgere, som har overværet hændelsen, og for den borger, som har været involveret i hændelsen.¹⁹

Tiltag til at forebygge risikofyldte situationer fordrer inddragelse af borgeren, da det ofte er den enkelte borger, der selv bedst ved, hvornår der kan opstå en risikosituation, hvad der kan udløse den hos borgeren, og hvad henholdsvis borger og omgivelser kan gøre på et givent tidspunkt for at nedtone eller afværge en risikosituation. Forebyggelse af vold og voldsomme

¹⁸ Socialstyrelsen, 2017b

¹⁹ Læs mere om defusing i *Nationale retningslinjer for forebyggelse af voldsomme episoder på botilbud samt på boformer for hjemløse*, anbefaling 64 og 71 (Socialstyrelsen, 2017b).

episoder på § 110-boformen er dermed en fælles opgave mellem borger og boform. Det betyder, at det ikke er nok ensidigt at fokusere på en risikovurdering. Der skal samtidig være et fokus på borgerens ressourcer og mestring og den viden, som borger og eventuelt borgerens netværk kan bidrage med, da det kan udvide borgers og § 110-boforms handlemuligheder samt bidrage til, at borgeren føler sig set, hørt og forstået.

§ 110-boformens mestrings- og risikoarbejde bør ses i sammenhæng med den rehabiliterende indsats, borgeren tilbydes under opholdet, og som skal understøtte borgerens trivsel og tryghed. Et løbende fokus på trivsel og tryghed kan styrke hele arbejdet med udredning og opholdsplan, og det bør således ikke ses som noget ekstra, men som noget boformen arbejder med sideløbende og som en del af borgerens empowerment og recovery under opholdet.

Socialstyrelsen har udarbejdet *Nationale retningslinjer for forebyggelse af voldsomme episoder på botilbud samt på boformer for hjemløse*.²⁰ Formålet med retningslinjerne er at fremme trivslen og trygheden for borgere og medarbejdere og derved nedbringe antallet af voldsomme episoder. Retningslinjerne sætter fokus på, hvordan det socialpædagogiske arbejde med borgeren kan tilrettelægges, så voldsomme episoder forebygges. Retningslinjerne bygger på den aktuelt bedste viden fra forskning, undersøgelser og erfaringer fra praksis. Retningslinjerne kan anvendes i sammenhæng med den daglige recovery-orienterede og rehabiliterende indsats på boformen.

Retningslinjerne beskriver bl.a., hvilke særlige sociale og sundhedsmæssige forhold hos borgeren, der kan udgøre risikofaktorer for voldsomme episoder. Det er beskrevet, at alkohol- eller stofmisbrug, der påvirker borgernes sundhed, trivsel og evne til at mestre sårbare situationer, kan føre til voldsomme episoder. Derudover er manglende fysisk trivsel, dårlig ernæring samt dårlig økonomi ligeledes faktorer, der kan bidrage til at øge borgerens frustrations- og stressniveau og i sidste ende føre til voldsomme episoder. Mange af de borgere, der optages på § 110-boformen, vil have ét eller flere af disse elementer i deres liv, og risikovurderinger samt forebyggelse af voldsomme episoder er dermed en vigtig del af boformens arbejde.

3.2.4 Borgerens økonomi og forsørgelsesgrundlag

Økonomi er ofte et vigtigt punkt at berøre allerede under indskrivningen på § 110-boformen. Det er ikke alle borgere, der har et forsørgelsesgrundlag ved optagelsen, og det kan tage tid at få forsørgelsesgrundlaget på plads. Når borgeren ikke har et forsørgelsesgrundlag, opkræves der ikke betaling for opholdet. Til beboere, der ikke har en indtægt, fastsætter og udbetaler borgerens handle- og betalingskommune et beløb til personlige fornødenheder, indtil der foreligger et indtægtsgrundlag i form af en arbejdsindtægt, pension, kontanthjælp eller anden indtægt.²¹ Disse borgerrelaterede udgifter vil ofte blive indregnet som en del af boformens takst.²²

²⁰ Socialstyrelsen, 2017b

²¹ Socialudvalget 2010-11: Vejledning om botilbud mv. til voksne efter reglerne i almenboligloven, serviceloven og friplejeboligloven, kap.10 pkt. 180

²² Børne- og Socialministeriet (2017): Bekendtgørelse om finansiering af visse ydelser og tilbud efter lov om social service samt betaling for unges ophold i Kriminalforsorgens institutioner (BEK nr. 1017 af 19/08/2017) § 2, stk. 2, nr.2

De fleste borgere på § 110-boformerne forsørges af kontanthjælp. Kontanthjælpsydelsen søges gennem ydelsesafdelingen i opholdskommunen, og det er nødvendigt, at borgeren skifter adresse til boformen, inden der kan søges om forsørgelse.²³

Det er vigtigt for borgeren, at forsørgelsesgrundlaget sikres, og at der hurtigt træffes afgørelse om egenbetaling for opholdet på § 110-boformen. Det er handle- og betalingskommunen, der opkræver egenbetalingen og laver den konkrete vurdering af, om der skal træffes afgørelse om bortfald eller nedsættelse af borgerens egenbetaling. Kommunen kan ikke opkræve egenbetaling for borgerens ophold, før kommunen har truffet en afgørelse om egenbetalingens størrelse og meddelt det til borgeren. En afgørelse om egenbetaling har først virkning for borgeren fra meddelelsestidspunktet og kun for fremtiden. Egenbetaling kan således ikke opkræves bagudrettet.²⁴ Egenbetalingen skaber en vis normalitet ved, at borgeren betaler for at bo på boformen på lige fod med, hvis borgeren boede i egen bolig. Er opholdskommunen samt handle- og betalingskommune den samme, kan opkrævning af egenbetaling ske ved, at borgeren giver samtykke til, at egenbetalingen automatisk trækkes fra borgerens kontanthjælp. Nogle kommuner tilbyder den mulighed.

Når borgeren finder en bolig, har borgeren ofte behov for at ansøge kommunen om hjælp til indskudslån eller depositum. Indskudslån og depositum kan bevilliges med tilbagebetalingspligt, og kommunen har som udgangspunkt pligt til at imødekomme borgerens lånansøgning, medmindre borgeren har et tidligere indskudslån, som ikke er tilbagebetalt, eller som borgeren ikke er begyndt at afdrage på. I nogle kommuner betragtes det som en forudsætning for hjælp til indskudslån eller depositum, at tilbagebetaling på et eventuelt tidligere lån igangsættes. Har borgeren under opholdet på § 110-boformen et rådighedsbeløb, som skaber grundlag for, at borgeren kan spare op under opholdet, kan det stille borgeren bedre ved fraflytning fra § 110-boformen, hvis boformen taler med borger og kommune om at lave en administrationsaftale, der sikrer, at borgeren enten kan afdrage på gammel gæld eller starte en opsparing under opholdet. Det er ikke alle borgere, der er i stand til at spare op, og § 110-boformen kan ikke stille krav om, at borgeren skal spare op.

For at mindske risikoen for at opsparing, mangel på opsparing eller gammel gæld bliver en problemstilling, når borgeren finder bolig, er det vigtigt, at § 110-boformen allerede fra starten af borgerens ophold har en dialog med kommunen om forventninger til og muligheder for, at borgeren kan spare op eller afdrage. På trods af kommunens eventuelle forventninger om, at borgeren har et rådighedsbeløb, der muliggør en opsparing, bør mangel på opsparing dog ikke føre til afslag på depositum²⁵ eller indskudslån i egen bolig.²⁶

For at understøtte borgerens mulighed for at finde bolig kan § 110-boformen hjælpe borgeren med at bede kommunen om at lave en beregning på, hvor meget borgeren vil kunne sidde for i et kommende lejemål. Ofte kan borgeren have en højere husleje, end borgerens ydelse umiddelbart indikerer, fordi borgeren udover fx kontanthjælp eventuelt vil kunne få boligstøtte, særlig støtte efter § 34 i lov om aktiv socialpolitik (tilskud til høje boligudgifter eller stor

²³ Læs mere om adresseskift og sikring af forsørgelsesgrundlag i bilag 1

²⁴ Ankestyrelsens principafgørelse 23-19

²⁵ Økonomi- og Indenrigsministeriet (2015): Ankestyrelsens principafgørelse 27-15 om enkeltydelse - depositum - boligløs - uudnyttet opsparingsmulighed - flytning - boligmæssig forbedring (KEN nr. 9377 af 16/06/2015)

²⁶ Jf. Beskæftigelsesministeriet (2019): Bekendtgørelse af lov om individuel boligstøtte (LBK nr. 48 af 16/01/2019) kapitel 10.

forsørgerbyrde) mv.²⁷ En sådan forlods beregning af rådighedsbeløb eller godkendelse af huslejeniveauet vil kunne bidrage til, at borgeren kan søge flere relevante og mulige boliger.

3.2.5 Påbegyndelse af udredning

§ 110-boformer skal sørge for, at borgere i hjemløshed får mulighed for at bo under trygge forhold, mens årsagerne til borgerens hjemløshed og behov for støtte udredes.

§ 110-boformens udredning adskiller sig fra kommunal myndigheds udredning, da kommunal myndigheds udredning indeholder andre og yderligere elementer til sagsoplysning end den udredning, som foretages på § 110-boformen. § 110-boformens udredning af borgerens funktionsniveau bygger på § 110-boformens daglige observationer og kendskab til borgeren. Boformens viden kan supplere kommunal myndigheds udredning og bidrage til myndigheds afgørelse om, hvilken støtte borgeren skal bevilliges under opholdet på § 110-boformen og efter borgerens ophold.

Ophold på en § 110-boform er midlertidigt. Udredningen af årsager til borgerens hjemløshed, borgerens ressourcer og fremtidige støttebehov bør derfor igangsættes hurtigst muligt. Borgeren skal så vidt muligt indgå aktivt og tage medansvar for denne udredning. Hovedformålet er at udrede borgerens ressourcer og begrænsninger, herunder afdække borgerens generelle livssituation og ønsker for fremtiden og en kommende bolig/boligløsning. Det er afgørende, at samarbejdet med borgeren om udredningen tager sigte mod en helhedsorienteret afklaring, således at borgeren efterfølgende får de bedste muligheder og den rette hjælp til at udvikle og udnytte egne potentialer. Målet er, at borgeren kan komme i egen bolig/boligløsning med den rette støtte og på sigt opnå en højere grad af selvstændighed og mestring af eget liv. Udredningen bør startes allerede ved optagelsen af borgeren. Det er dog vigtigt, at udredningen sker under hensyn til den enkeltes ressourcer, ønsker og behov.

Økonomi, bolig, socialt netværk, daglige aktiviteter, fysisk og psykisk helbred, misbrug, uddannelse og beskæftigelse vil være dimensioner, der skal indgå i udredningen, og som kan kræve en indsats for at understøtte borgerens samlede situation og funktionsniveau.

Der eksisterer forskellige redskaber til udredning. Det vurderes af den enkelte boform, hvilket redskab der anvendes.²⁸

3.2.6 Påbegyndelse af opholdsplan (mål og delmål)

Under borgerens ophold på § 110-boformen udarbejder boformen i samarbejde med borgeren en plan for selve opholdet. Opholdsplanen gælder udelukkende for de indsatser, § 110-boform og borger samarbejder om under borgerens ophold på boformen. Der skal derfor skabes sammenhæng mellem målene i § 110-boformens opholdsplan og målene i den § 141-handleplan, der udarbejdes af den kommunale sociale myndighed, og som indeholder de samlede indsatser, som borgeren modtager på tværs af forvaltninger og fagområder.

²⁷ Beskæftigelsesministeriet (2018): Bekendtgørelse om særlig støtte efter § 34 i lov om aktiv socialpolitik (BEK nr 1605 af 18/12/2018): § 1. Der kan ydes støtte til personer, som har været ude for en ændring af deres forhold, og som er særligt vanskeligt stillede på grund af høje boligudgifter eller stor forsørgerbyrde. Støtten ydes særskilt eller som supplement til udbetaling af uddannelseshjælp eller kontanthjælp efter lovens §§ 23, 24 eller 25. Støtten er tidsbegrænset.

²⁸ Læs mere om udredning på § 110-boformen i *Faglige anbefalinger til god praksis på § 110-boformer – borgerens udredning og plan* (Socialstyrelsen, 2017a).

Opholdsplanen kan derfor ikke erstatte en handleplan efter servicelovens § 141/Én Plan, og den er udelukkende ét delelement i borgerens samlede indsats.²⁹

Hovedformålet med opholdsplanen og de rehabiliterende indsatser, borgeren modtager på § 110-boformen, er at bidrage til borgerens recoveryproces med henblik på, at borgeren kan komme ud i egen bolig. Opholdsplanen for borgeren indeholder derfor relevante mål og delmål, som tager afsæt i borgerens ønsker og drømme for den kommende bolig.

Der eksisterer forskellige redskaber til at udarbejde opholdsplaner. Det vurderes lokalt, hvilket redskab den enkelte § 110-boform foretrækker at anvende.³⁰

Til sammenligning strækker § 141-handleplan/Én plan, der udarbejdes af den kommunale sociale myndighed, sig ud over opholdet på § 110-boformen. Den skal bidrage til at sikre en koordineret indsats mellem samtlige kommunale myndigheder, herunder jobcenter, botilbudsområdet, behandlingssystem m.m. Hensigten med § 141-handleplanen er, ifølge servicelovens § 141, at sammensætte den rette, helhedsorienterede indsats for borgeren, både hvad angår de enkelte tilbud og den tidsmæssige rækkefølge af tilbuddene.

3.2.7 Forventningsafstemning

Der vil i forbindelse med indskrivningen være en forventningsafstemning mellem borger og § 110-boform om formål med opholdet, pligter, ansvar, husregler mv. Det er vigtigt at tilpasse forventningsafstemningen til den konkrete borger. Medarbejderen på boformen må gøre sig nogle overvejelser om, hvor mange informationer den enkelte borger kan rumme under indskrivningen, og hvad der evt. kan vente, ligesom nogle informationer skal gentages løbende efterfølgende. Fx har boformen Tre Ege Kirkens Korshær et redskab kaldet "Regnbuen", der er et flowchart, som illustrerer det forløb, borgeren skal igennem under de første 16 uger af sit ophold. Flowchartet er lavet i et let forståeligt sprog, og en printet version hænger synligt for borgeren flere steder på boformen. Bl.a. hænger det på borgerens værelse som en påmindelse til borgeren om, hvad det er for et samarbejde, der skal udspille sig under opholdet.

3.2.8 Husregler

De enkelte § 110-boformer har egne regler for adfærd, opførsel og brug af rusmidler, som borgerne ved indskrivning skal acceptere at overholde under opholdet. Husregler bør både balancere hensynet til den enkelte borgers frihed, selvbestemmelse og udfoldelsesmuligheder, hensynet til de øvrige beboere, og til at personalet kan udføre deres opgaver.

Nogle § 110-boformer har fx krav om rusfrihed, mens borgerne opholder sig på boformen, mens andre tillader brug af rusmidler på eget værelse, således at kun fællesarealerne er rusfrie områder. Endelig er der § 110-boformer, der tillader et mere aktivt og synligt brug af rusmidler. Husregler bidrager til den differentiering, der er i boformernes målgrupper.

Det gælder generelt, at § 110-boformerne har en høj andel af borgere med psykosociale problemstillinger. I 2019 viste den nationale kortlægning af hjemløshed, at 73 pct. af borgerne i hjemløshed, der opholder sig på boformerne, havde et misbrug, mens 57 pct. af borgerne var registreret med en psykisk sygdom.³¹ Målgruppens kompleksitet og omfang af problemstillinger

²⁹Jf. Vejledning om servicelovens formål og generelle bestemmelser i loven (Vejledning nr. 1 til serviceloven). Børne- og Socialministeriets vejledning nr. 9347 af 28/3 2017.

³⁰ Læs mere om indhold i og udarbejdelse af opholdsplaner i *Faglige anbefalinger til god praksis på § 110-boformerne - borgerens udredning og plan* (Socialstyrelsen, 2017a).

³¹ Benjaminsen, 2019

kan betyde, at nogle § 110-boformer oplever et højt niveau af støj, uro og konflikter, og det kan føre til et øget behov for at revidere og arbejde med husreglerne dels at sikre et sundt bo- og arbejdsmiljø, og dels for at sikre, at de husregler, § 110-boformen har, også modsvarer de ressourcer, som målgruppen for tilbuddet har.³²

3.2.9 Boligsøgning

Opholdet på § 110-boformen sigter mod, at borgere skal ud i egen bolig/boligløsning. Derfor skal boformen tidligt i forløbet undersøge borgerens boligønsker og spørge ind til, hvad borgeren tidligere har gjort og gør for at finde en bolig. Nogle § 110-boformer og kommuner stiller krav om, at borgeren skal skrives op til bolig gennem én eller flere boligforeninger, så borgeren kan påvise at være aktivt boligsøgende og komme i betragtning til at blive anvist en bolig. Det er vigtigt, at boformen i samarbejde med kommunal myndighed får forventningsafstemt, hvad der er boformens ansvar, og hvad der er den kommunale myndigheds ansvar i forbindelse med borgerens boligsøgning.

§ 110-boformen kan også hjælpe borgeren med at søge om en enkeltydelse til at dække udgiften til at blive skrevet op til bolig.

3.2.10 Opmærksomhedspunkter og anbefalinger til borgerens optagelse

Opmærksomhedspunkter

Når en borger optages på boformen, vil det være nødvendigt at vurdere, hvor meget information den pågældende borger kan håndtere i den aktuelle situation. Hvis en borger fx har akut behov for at sove, bør dele af forventningsafstemningen om ophold, husregler mv. udskydes til et senere tidspunkt. Samtidig vil der i mange tilfælde være behov for hyppige gentagelser af eller påmindelser om vigtig information og/eller krav. Et andet opmærksomhedspunkt er, at husregler kan blive opfattet som strenge, urimelige eller ekskluderende af nogle borgere i hjemløshed, hvis der ikke er balance mellem de krav og forventninger, der stilles til borgeren, og de ressourcer, borgeren har. Derfor er det vigtigt løbende at vurdere, at boformen kun har de husregler mv., der er nødvendige for at sikre et trygt og sikkert bo- og arbejdsmiljø for personale og beboere. Nogle husregler kan være forældede eller udviklet på baggrund af en specifik borger, og det kan betyde, at regelsættet over tid vokser, fordi gamle regler ikke bliver revideret. Det er derfor god skik løbende at have fokus på regler, og at inddrage borgerne i en dialog, fx i forhold til samvær i fællesrum m.m.

Når borgeren optages på § 110-boformen, kan boformen opleve udfordringer med at identificere borgerens handle- og betalingskommune samt relevante kontaktpersoner i kommunen, der er involverede i borgerens sag. Det er vigtigt fra start og med borgerens samtykke at skabe en tæt dialog med kommunale myndighedssagsbehandlere og andre relevante samarbejdsparter, så der sikres sammenhæng og koordination i borgerens indsatser. Det er samtidig vigtigt, at der laves en forventningsafstemning mellem § 110-boform, borger og myndighedssagsbehandlere i handle- og betalingskommunen (og opholdskommune, hvis det er en anden) om roller og ansvar i samarbejdet. En forventningsafstemning kan fx omhandle, hvorvidt der er en forventning fra handle- og betalingskommunen om, at § 110-boformen sikrer, at borgeren er aktivt boligsøgende, eller om det er borgerens myndighedssagsbehandler, der hjælper med opskrivning i boligselskaber.

Økonomi er ligeledes et vigtigt emne at tage op allerede ved borgerens indskrivning. I første omgang skal borgerens forsørgelsesgrundlag sikres, og evt. logibetaling igangsættes. Det kan

³² Læs om redskaber til at arbejde med forebyggelse af voldsomme episoder på botilbud og boformer for hjemløse på Socialstyrelsens hjemmeside. (<https://socialstyrelsen.dk/projekter-og-initiativer/handicap/indsatsteam-mappe/redskaber-til-forebyggelse-af-voldsomme-episoder>)

tage tid at få borgerens forsørgelsesgrundlag på plads og få et overblik over borgerens økonomiske situation. Så længe borgerens økonomi ikke er udredt, vil det udgøre en barriere for borgeren for at komme videre i sit liv og finde bolig.

Når borgeren er optaget på § 110-boformen, påbegynder boformen en udredning af borgerens støttebehov. Den udredning, som boformen foretager, bygger på boformens kendskab til borgeren gennem samtaler, observationer og faglig analyse. Udredningen er boformens afsæt for at udarbejde en opholdsplan i samarbejde med borgeren, som definerer målene for borgerens ophold på boformen. Boformens udredning har fokus på at udrede borgerens ressourcer og begrænsninger i forhold til borgerens generelle livssituation og kommende bolig. Myndighed i borgerens handle- og betalingskommune udarbejder sideløbende en myndighedsudredning, der afdækker borgerens funktionsevne, helbredsforhold og kontekstuelle faktorer, der er nødvendige for en sagsoplysning. Myndighedsudredningen indeholder derfor flere og andre elementer end den udredning, som boformen udarbejder, men boformens udredning bør indgå i myndighedsudredningen. Det er vigtigt for den videre indsats, at den kommunale myndighedssagsbehandler i handle- og betalingskommunen får indblik i boformens udredning og opholdsplan tidligt, og at boformens udredningen har en høj kvalitet, dvs. at udredningens konklusion er fagligt velargumenteret, individnær og konkret. Det er en hjælp til, at handle- og betalingskommune kan omsætte boformens udredning i praksis og bevillige de indsatser og den støtte, borgeren har behov for under og efter opholdet på § 110-boformen.

Borgerens opholdsplan for opholdet på boformen kan, når den løbende opdateres og fremsendes til den kommunale myndighedsrådgiver, anvendes til at dokumentere indsatsen og borgerens progression under opholdet på § 110-boformen.

Det sker, at der forekommer voldsomme episoder på § 110-boformerne. I nogle tilfælde er episoder rettet mod andre borgere på boformen og andre gange mod medarbejdere. Voldsomme episoder har ført til en national debat om vold og sikkerhed på botilbud og § 110-boformer. Det har medført et øget fokus bl.a. på § 110-boformernes risikovurdering, der er blevet en fast del af det daglige arbejde på § 110-boformerne. Ny viden fra de nationale retningslinjer for forebyggelse af voldsomme episoder viser, at det samtidig er vigtigt at sætte fokus på borgerens mestring, og i det omfang det er muligt at inkludere borgerens indefra-perspektiv. Dermed får § 110-boformen vigtig viden om, hvad borgeren selv ved er hjælpsomt i en given situation³³.

Anbefalinger

De følgende syv anbefalinger skal sikre, at borgeren får en god optagelse på § 110-boformen, og at samarbejdet mellem borger, boform og kommunale myndighedsområder kommer godt fra start:

1. Samarbejdet med kommunale myndighedsområder. Det anbefales, at § 110-boformen i samarbejdet med kommunale myndighedsområder anvender *Faglige anbefalinger til § 110-boformernes samarbejde med kommunernes myndighedsområder*³⁴. Det handler fx om tidligt at inddrage jobcenter/ydelsesafdeling i samarbejdet med borgeren.
2. Borgerens forsørgelsesgrundlag. Det anbefales, at § 110-boformen beskriver arbejdsgange til at sikre borgerens forsørgelsesgrundlag, addresseskift, oprettelse af

³³ Læs mere om konflikthåndtering i Nationale retningslinjer for forebyggelse af voldsomme episoder på botilbud samt på boformer for hjemløse, anbefalingerne 52-59 (Socialstyrelsen, 2017b)

³⁴ Socialstyrelsen, 2019

NemID, fremskaffelse af legitimation med billede eller personattest, indhentning af dokumentation fra bank mv.

3. Forventningsafstemning. Det anbefales, at der sker en løbende forventningsafstemning mellem borger og § 110-boform om opholdet og det indbyrdes samarbejde.
4. Information til borgeren. Det anbefales, at § 110-boformen udarbejder en pjece, mappe eller lignende med vigtige informationer, såsom en oversigt over, hvad der skal ske under opholdet, husregler mv., der er synlig og frit tilgængeligt for borgerne på boformen.
5. Husregler. Det anbefales, at § 110-boformen løbende vurderer og reviderer husregler mv., så de sikrer borgernes retssikkerhed, oplevelse af retfærdighed, tryghed og ressourcer.
6. Boligsøgning. Det anbefales, at § 110-boformen i dialogen med borger og kommunal myndighedssagsbehandler afklarer forventninger til og ansvar for borgerens aktive boligsøgning under opholdet.
7. Det anbefales, at § 110-boformen i arbejdet med udredning af borgerens støttebehov og plan for opholdet anvender *Faglige anbefalinger til god praksis på § 110-boformerne - borgerens udredning og plan*.³⁵

³⁵ Socialstyrelsen, 2017a



4. Indsatser under opholdet

Ifølge serviceloven er et kriterium for, at en borger kan optages på en § 110-boform, at borgeren har et **behov for omsorg, aktiverende støtte og efterfølgende hjælp**.

- ✓ **Den omsorgsmæssige indsats**, der ydes for den enkelte borger på § 110-boformen, er kendetegnet ved at være recovery-orienteret. Den ydes ud fra medarbejderens engagement, faglige viden og respekten for borgerens egne behov, ønsker og drømme. Indsatsen adskiller sig fra behandling, der ydes på andre tilbud.
- ✓ **Aktiverende støtte** udgøres af den indsats, der understøtter, at borgeren kan komme videre i egen bolig eller en anden boligløsning. Eksempelvis bidrager en udredning til det videre arbejde med en plan for borgerens ophold og recoveryproces.
- ✓ **Efterfølgende hjælp** refererer til borgerens behov for at få støtte, når der sker udflytning fra boformen, fx i regi af § 110-boformers tilbud om efterforsorg.

Der er variation i, hvad § 110-boformerne tilbyder inden for rammerne af **omsorg, aktiverende støtte og efterfølgende hjælp**. Det skyldes, at der er forskel på, hvilken målgruppe af borgere, boformerne henvender sig til, hvor i landet de er placeret, hvilke fysiske rammer boformerne har, og hvilken normering der er på boformerne. Nogle boformer rummer de borgere, der er i de mest udsatte og kaotiske omstændigheder, som typisk har korte ophold og søger korterevarende stabilitet. På disse steder vil fokus for personale og boform næsten udelukkende være på den omsorgsmæssige indsats, i form af skadesreduktion, rettet mod at afhjælpe hjemløsheden og akutte problemstillinger. På andre § 110-boformer er målgruppen borgere i mindre kaotiske omstændigheder, som har længere ophold. Her er der således mulighed for at arbejde mere struktureret og langsigtet med aktiverende støtte og efterfølgende hjælp.

Det betyder, at selvom alle § 110-boformer overordnet arbejder med indsatser, der sigter mod, at borgeren kan klare sig i egen bolig, anden boligløsning eller blive mere selvhjulpne, så er præmisserne for boformernes arbejde forskellige, og det vil afspejle sig i den socialfaglige indsats, der ydes på den enkelte boform.

4.1 Sagsarbejde

En del af den omsorgsmæssige indsats og aktiverende støtte omfatter sagsarbejde, hvor boformen i samarbejde med borgeren udreder de støttebehov og ressourcer, som borgeren har. Formålet er at afdække og lave en plan for, hvad der skal arbejdes med under opholdet, for at borgeren kan komme i egen bolig eller anden boligløsning. Sagsarbejdet bidrager ligeledes til at identificere de relevante parter, som i samarbejde med § 110-boform og borger skal bidrage til, at borgeren får en helhedsorienteret plan med de indsatser, der kan sikre, at borgeren kan komme ud af hjemløshed og forbedre sin samlede livssituation.

4.1.1 Udredning

For at sikre en systematisk indsamling af viden under borgerens ophold bør udredningen på § 110-boformen foregå efter en fast metode. En fast metode sikrer, at alle medarbejdere på boformen har et fælles fagligt afsæt for at arbejde med udredning, og at borgerne modtager samme kvalitet i udredningsindsatsen under opholdet. Der findes forskellige metoder til udredning, fx Voksenudredningsmetoden, Udredning og Plan, ASI-forsorg og

Forandringskompasset.³⁶ Det er op til den enkelte boform at beslutte, hvilken metode der anvendes.

Målet med at udarbejde en udredning sammen med borgeren er flersidigt. Dels skal udredning anvendes som et redskab til at sikre en dialog med borgeren, hvor borgeren inddrages i eget udviklingsarbejde og den plan, der skal udarbejdes for opholdet. Dels er der i udredningsprocessen fokus på borgerens ressourcer, vilkår³⁷ og ønsker, fx til en kommende bolig. Udredningsarbejdet sigter dermed også mod, at borgeren kan få den rette støtte, herunder om der er behov for supplerende støtte under opholdet på § 110-boformen, og/eller om borgeren har behov for støtte til at bo i egen bolig. Udredningen kan dermed understøtte, at borgeren får en helhedsorienteret og sammenhængende indsats både under og efter ophold på § 110-boformen.

Udredningsarbejdet vil foregå løbende, da borgerens situation kan ændre sig under opholdet. Det betyder også, at der vil være behov for en løbende målgruppevurdering af den enkelte borger med henblik på at sikre, at § 110-boformen fortsat er det mest egnede tilbud til borgeren, indtil der foreligger en anden boligløsning.

Borgerens udredning bør med borgerens samtykke integreres i myndighedsrådgivers § 141-handleplan.

4.1.2 Opholdsplan

Hovedformålet med opholdsplanen og de rehabiliterende indsatser, borgeren modtager på § 110-boformen, er at bidrage til borgerens recoveryproces, så borgeren kan komme i egen bolig eller i anden boligløsning. Borgerens opholdsplan indeholder derfor relevante mål og delmål, som tager afsæt i borgerens ønsker og drømme for den kommende bolig.³⁸

Opholdsplanen understøtter borgerinddragelse, og at borger og boform har en fælles retning og forståelse for formålet med opholdet. Opholdsplanen beskriver, hvad der skal samarbejdes om under opholdet, for at borgeren efterfølgende kan opnå en relevant og langsigtet boligløsning. Yderligere beskrives rolle- og ansvarsfordeling for opnåelse af de konkrete mål, der er sat i opholdsplanen.

Via en løbende revidering af borgerens opholdsplan, i tæt samarbejde med borgeren, bidrager opholdsplanen samtidig til at skabe øget viden om den enkelte borgers konkrete ressourcer og problemstillinger undervejs i opholdet.

Borgerens opholdsplan bør med borgerens samtykke integreres i myndighedsrådgivers § 141-handleplan.

4.1.3 Samarbejde med kommunale myndigheder

Kommunale myndigheder og boformer er ifølge servicelovens § 148, stk. 2 gensidigt forpligtede til løbende at følge op på, om iværksatte indsatser - bl.a. opholdet på boformen - lever op til formålet, og om der er behov for at yde andre former for hjælp og støtte.

³⁶ Socialstyrelsen, 2017a

³⁷ Med vilkår menes: psykiske lidelser, tidlige skader, senskader, traume, netværk, kognitive evner mv.

³⁸ Socialstyrelsen, 2017a

For at sikre at borgeren modtager en helhedsorienteret indsats, er det afgørende, at der er et tæt og koordineret samarbejde mellem § 110-boformen og de kommunale myndigheder. For at sikre en god start på samarbejde kan § 110-boformen aftale et møde mellem kommune(r), borger og boform allerede ved den indledende kontakt til de kommunale myndigheder. Tidlig involvering af de kommunale myndigheder bidrager til, at de indsatser, som borgeren har behov for, kan igangsættes hurtigt.

Fokus i det indledende samarbejde eller på det første samarbejds møde med kommunale myndigheder vil som oftest være at få drøftet og igangsat indsatser og aktiviteter, der kan understøtte borgerens vej fra § 110-boform og ud i egen bolig eller anden boligløsning. Det kan fx være en afklaring af borgerens økonomi, der kan føre til igangsættelse af ordninger for afdrag af gæld, egenbetaling under opholdet og administration af borgerens økonomi. Det kan fx også være afklaring af behov for supplerende bostøtteindsats under opholdet (afhængigt af, hvad der er indeholdt i boformens takst), start/genoptagelse af misbrugsbehandling eller mulighed for deltagelse i en af kommunens beskæftigelsesindsatser.

Ankestyrelsens undersøgelse *Indsatsen overfor borgere under ophold i boformer* viser, at omkring to tredjedele af alle landets boformer oplever, at de har borgere boende, hvis behov de har svært ved at imødekomme med den støtteindsats, som er inkluderet i boformens takst, eller som følger af servicelovens § 110.³⁹ Nogle borgere har behov for intensiv praktisk hjælp og støtte i hverdagen, kontinuerlig støtte i forbindelse med udredning i fx psykiatrien eller har behov for en anden type af tilbud, fx en boligløsning efter almenboliglovens § 105 eller servicelovens § 108, hvilket underbygger vigtigheden af et tæt samarbejde med de kommunale myndighedsområder.

De indsatser, som borgeren beviliges af myndighedssagsbehandler, bør formuleres i en § 141-handleplan, hvoraf indhold i en eventuel jobplan også bør fremgå. Formålet med § 141-handleplanen er at definere målet med den samlede indsats, som borgeren modtager, og på den måde sikre en sammenhængende og helhedsorienteret indsats på tværs af myndighedsområder, forvaltninger og lovgivning.

4.1.4 Samarbejdsmodellen

På hjemløshedsområdet arbejder flere kommuner med samarbejdsmodellen "Vejen til uddannelse og beskæftigelse". Modellen er en helhedsorienteret indsats rettet mod unge i hjemløshed eller i risiko for hjemløshed. Modellen er blevet udviklet og afprøvet i et samarbejde mellem Socialstyrelsen og 11 kommuner i "Ungeprojektet" i perioden 2014-2017.

Samarbejdsmodellen understøtter, at flere unge kommer i uddannelse og beskæftigelse gennem et tværfagligt og tværsektorielt samarbejde. Modellen anvendes i nogle kommuner også i indsatsen overfor voksne borgere i hjemløshed, da den er bygget op om borgeren og støtter de involverede fagpersoner på tværs af forvaltninger i at koordinere mål og indsatser i et struktureret og kontaktbaseret forløb. Samarbejdsmodellen opstiller fælles mål på tværs af forvaltninger, borgerens netværk og borgeren selv omkring uddannelse og beskæftigelse, men den kan med fordel også omfatte øvrige dimensioner i borgerens liv, såsom bolig, økonomi, psykisk og fysisk helbred, forbrug af rusmidler og netværk.⁴⁰

³⁹ Ankestyrelsen, 2018

⁴⁰ Læs mere om samarbejdsmodellen og find materialer, der understøtter arbejdet med modellen på Socialstyrelsens hjemmeside. (<https://socialstyrelsen.dk/unge/eftervaern/om-eftervaern/vejen-til-uddannelse-og-beskaeftigelse/materialesamling>)

4.1.5 Opmærksomhedspunkter og anbefalinger til sagsarbejdet

Opmærksomhedspunkter

Når der udarbejdes systematiske udredninger og målrettede opholdsplaner på boformen, som er velfunderede metodisk og socialfagligt, bidrager det til at skærpe fokus og formål med opholdet på boformen. Det gode sagsarbejde sikrer ophold, der understøtter borgerens forandring mod størst mulig selvhjulpenhed.

Boformen står dog kun for en del af de indsatser, som borgeren kan have behov for under opholdet. For at borgeren modtager en tilstrækkelig og helhedsorienteret indsats, er det derfor afgørende, at der er et tæt og koordineret samarbejde mellem borger, boform og kommunale myndighedsområder. Når borgerens opholdskommune ikke er den samme som borgerens handle- og betalingskommune, betyder det, at der skal samarbejdes med forskellige myndighedsområder i forskellige kommuner sideløbende, og det kan komplicere samarbejdet og indsatsen. Samtidig har kommunerne forskellige serviceniveauer, de kan ligge geografisk langt fra hinanden, de har måske ikke samme tilgang til, hvilken indsats borgeren har behov for mv. Endelig betyder kompleksiteten i nogle borgers problemstillinger ofte, at der kan være mange relevante aktører i borgerens sag, og derfor får § 110-boformen en vigtig rolle i at hjælpe borgeren med at navigere i de kommunale systemer.

Anbefalinger

Følgende seks anbefalinger skal bidrage til at sikre en høj kvalitet i § 110-boformens sagsarbejde, som understøtter, at borgeren får en helhedsorienteret og koordineret indsats:

1. Det anbefales, at § 110-boformen i arbejdet med udredning af borgerens støttebehov og plan for opholdet anvender *Faglige anbefalinger til god praksis på § 110-boformerne - borgerens udredning og plan*.⁴¹ Anbefalingerne kan sikre kvaliteten i det socialfaglige arbejde.
2. Løbende målgruppevurdering. Det anbefales, at § 110-boformen foretager en løbende målgruppevurdering af borgeren med henblik på at sikre, at borgeren fortsat er i målgruppen for et § 110-tilbud, da borgerens situation kan ændre sig over tid. Nogle borgere kan være udredte og stabiliserede, således at der kan arbejdes mere målrettet med en anden boligløsning. Andre borgere kan have oplevet en forringelse i deres funktionsniveau under opholdet, som betyder, at de er i målgruppen for en anden type af tilbud end en § 110-boform.
3. Det anbefales, at § 110-boformen i samarbejdet med borgerens opholds- samt handle- og betalingskommune anvender *Faglige anbefalinger til § 110-boformernes samarbejde med kommunernes myndighedsområder*.⁴² Anbefalingerne kan sikre, at boformen bidrager bedst muligt til et tæt og koordineret samarbejde med borger og kommunale myndighedsområder.
4. § 141-handleplan. Det anbefales, at § 110-boformen understøtter, at borgeren tilbydes og får udarbejdet en § 141-handleplan. Dette skal sikre, at handle- og betalingskommunen involveres i borgerens sag, og at borgeren får en helhedsorienteret plan, der rækker ud over opholdet på boformen.
5. Brobygning. Det anbefales, at § 110-boformen agerer brobygger mellem borger og kommunale myndighedsområder.

⁴¹ Socialstyrelsen, 2017a

⁴² Socialstyrelsen, 2019

6. Helhedsorientering i indsatsen. Det anbefales, at § 110-boformen bidrager til at sikre helhedsorientering i indsatsen, bl.a. ved at fremsende udredning samt opholdsplan til kommunal myndighed i handle- og betalingskommunen, med borgerens samtykke.

4.2 Social og praktisk støtte

§ 110-boformen arbejder med social og praktisk støtte inden for alle dimensioner af borgerens liv, såsom bolig, økonomi, socialt netværk, aktiviteter i hverdagen, fysisk og psykisk helbred, misbrug, uddannelse og beskæftigelse. Det vil dog være forskelligt, hvordan der kan arbejdes med de enkelte dimensioner alt efter, hvad borgeren ønsker at arbejde med, og hvilke mål borger og boform i fællesskab har formuleret i opholdsplanen. Indsatserne sigter mod, at borgeren efter opholdet kan klare sig i egen bolig eller anden boligløsning med støtte, eller at borgeren bliver mere selvhjulpent.

4.2.1 Kontaktperson og relation til personalet

De fleste § 110-boformer tilbyder borgeren en fast kontaktperson under opholdet, der er sagsansvarlig og varetager tovholderfunktionen samt brobygger til de indsatser, som borgeren modtager på og uden for boformen.⁴³ Kontaktpersonen har ansvaret for den daglige kontakt med borgeren og sikrer i dialog med borgeren den løbende opfølgning på borgerens udredning og opholdsplan. Det er også kontaktpersonen, som borgeren henvender sig til, hvis borgeren har behov for en samtale eller brug for hjælp til noget.

På andre § 110-boformer anvendes der ikke én kontaktperson, og her vil flere medarbejdere have ansvaret for borgerens sag. Ansvarsfordeling mellem flere medarbejdere forudsætter, at medarbejderne har en fælles struktur og systematik for at dokumentere på borgerens sag i journalsystemet, sådan at alle medarbejdere til enhver tid kan orientere sig i og opdatere sig om, hvad der er sket i samarbejdet med og omkring borgeren. På de steder, hvor ansvarsfordelingen fungerer, oplever boformerne, at denne model giver en større åbenhed og fleksibilitet i medarbejdernes arbejde med borgerne, fordi alle medarbejdere kender alle borgere og kan tilgå samme viden om de borgere, der har ophold på boformen.⁴⁴

Kontaktperson og øvrige medarbejdere på § 110-boformen kan yde borgeren social og praktisk støtte til en lang række opgaver, fx at følge med borgeren til møder på jobcenter eller i socialforvaltning, ledsage borgere til behandling i psykiatrien eller på misbrugscenteret, hjælpe borgeren med at tage kontakt til andre tilbud, skabe overblik over borgerens økonomi, hjælpe borgeren med boligsøgning og hjælpe med IT, herunder anvendelse af NemID.

Omfanget af den støtte, den enkelte borger tilbydes, vil variere alt efter borgerens egne ønsker, ressourcer og behov samt § 110-boformens rammevilkår, herunder normering. Det er eksempelvis ressourcekrævende at ledsage borgeren til møder eller behandling ude af huset, og det kræver, at andre medarbejdere varetager boformens øvrige drift imens. Derfor vil ledsagelse ofte ske på baggrund af en konkret vurdering af borgerens behov og boformens ressourcer på det pågældende tidspunkt. I nogle kommuner eksisterer der frivillige ledsager- eller bisidderordninger. Benyttelse af disse ordninger kan være en mulighed, når § 110-boformen ikke har mulighed for at ledsage borgeren. Fordelen kan være, at borgeren fremadrettet og efter opholdet på § 110-boformen fortsat vil kunne anvende disse typer af tilbud om at få en ledsager eller bisidder. Omvendt kan ulemper være, at boformen ikke får den

⁴³ Ankestyrelsen, 2018

⁴⁴ Ankestyrelsen, 2018

indsigt i borgerens sag og de observationer af borgerens ressourcer, som ledsagelse kan give mulighed for.

Idet borgerne bor på boformen, er der typisk mulighed for at skabe en tættere relation mellem borger og medarbejdere på boformen, end borgeren har til (andre) kommunale myndigheder, og det kan skabe et godt afsæt for et tæt samarbejde. I Ankestyrelsens undersøgelse *Indsatsen over for borgere under ophold i boformer* svarer 86 pct. af de adspurgte borgere, at de har en meget god eller god relation til deres kontaktperson, og 96 pct. af borgerne svarer, at de har en god relation til medarbejderne på boformen som helhed. Samtidig viser undersøgelsen, at borgerne generelt oplever, at medarbejderne har tid til dem (76 pct.), at medarbejderne kan hjælpe med de problemer, der evt. kan opstå (69 pct.), og at medarbejderne er interesserede i, hvordan borgeren har det (81 pct.).⁴⁵ Den gode relation til borgeren betyder, at medarbejderne kan gøre væsentlige observationer af adfærd, handlestrategier, støttebehov, ressourcer mv., der kan anvendes i det socialfaglige arbejde med borgeren og bidrage til, at borgeren får en større forståelse af de livsmønstre, som er årsag til eller forårsager hjemløshed. Den gode relation betyder også, at medarbejderne kan understøtte borgerens motivation for indsatsen under opholdet, og den har dermed afgørende betydning for at bidrage til borgerens vedvarende forandring. Det kan fx handle om at motivere borgeren til at tage imod et tilbud om bolig fra hjemkommunen, deltage i aktiviteter, som boformen laver, eller aktiviteter, som foregår i regi af jobcenteret.

4.2.2 Boligsøgning

Nogle kommuner stiller krav om, at borgeren skal skrive sig op til bolig gennem ét eller flere boligselskaber, før borgeren kan komme i betragtning til at blive indstillet til bolig gennem kommunens boliganvisning. Nogle borgere er ved optagelsen på § 110-boformen skrevet op til bolig i et boligselskab eller bliver det i forbindelse med indskrivningen. I andre tilfælde vil det være en af de opgaver, som boformen understøtter borgeren i under opholdet, når borgerens ønsker til bolig og beliggenhed er blevet afdækket. Hvilke og hvor mange boligselskaber, borgeren skrives op i, kan variere, og nogle steder er der etableret sammenslutninger af forskellige boligselskaber, der gør det mere enkelt for borgeren at søge bolig. Udgiften til at blive skrevet op til bolig i et boligselskab skal borgeren som udgangspunkt selv dække. I nogle kommuner er det dog muligt at søge om en enkeltydelse til indmeldelse i boligselskaber, hvis borgeren ikke selv kan dække udgiften. Stiller kommunen krav om opskrivning i boligselskaber, bør der være mulighed for, at udgiften dækkes i form af en enkeltydelse.

I forbindelse med boligsøgning afdækker § 110-boformen borgerens ønsker til boligens placering, størrelse, faciliteter og husorden. Det kan fx dreje sig om, at der ikke må være trapper af hensyn til borgerens bevægelsesmuligheder, og at det skal være tilladt for borgeren at have husdyr. Der spørges også ind til, om der er gammel gæld til boligselskaber, og der foretages en socialfaglig vurdering af, om borgeren har behov for administration af de faste boligbevarende udgifter, behov for støtte i sin kommende bolig og andre forhold, der er relevante for, at borgeren kan skabe et hjem og fastholde det. Jo mere grundig afdækningen er, des mere kvalificeret kan den efterfølgende boligsøgning og hjælp blive. Det er vigtigt, at udredningen bliver udarbejdet i samarbejde med kommunal myndighedsrådgiver, der har dialogen om den boligsociale anvisningsret i kommunen, så borgeren kan tilbydes en relevant og egnet boligløsning.

⁴⁵ Ankestyrelsen, 2018

Der er borgere, som under opholdet på § 110-boformen viser sig at have et dårligere funktionsniveau, end boformens første målgruppeafklaring viste, eller hvis helbred er blevet forværret under opholdet. Der kan dermed være borgere, som, boformen vurderer, ikke er i stand til at bo i en almindelig bolig, men som skal have en anden boligløsning, fx et § 108-tilbud. I de situationer kan det være svært for § 110-boformen ud fra en faglig vurdering at argumentere for, at borgeren skal skrives op til bolig i et boligselskab. I stedet skal der arbejdes tæt sammen med kommunal myndighed om at finde den rette alternative boligløsning. Når borgeren har behov for et andet tilbud, skal boformens udredning kunne bidrage til at kvalificere kommunal myndighedssagsbehandlers udredning og understøtte, at myndighedssagsbehandler kan dokumentere, at borgerens funktionsniveau tilsiger, at der er behov for en anden løsning end egen ordinær bolig. Det kan også betyde, at boformen skal være kommunal myndighed behjælpelig med yderligere udredning, fx funktionsvurderinger, med henblik på at sikre, at borgerens sag bliver tilstrækkeligt belyst til, at kommunal myndighed kan træffe afgørelse om den rette boligløsning. I mange tilfælde vil det medføre, at kommunal myndighed samarbejder tæt med de medarbejdere på § 110-boformen, der omgås borgeren dagligt.

En undersøgelse fra 2015 viser, at langt størstedelen af de borgere, der opholder sig på § 110-boformerne, ønsker deres egen bolig. Ud af den samlede gruppe af borgere i undersøgelsen svarer 90 pct., at de ønsker egen bolig, og blandt de unge er tallet 97 pct.⁴⁶. Hovedparten af de adspurgte borgere tilkendegiver i undersøgelsen, at de ønsker en lejlighed i en almindelig opgang, men der er også borgere, der gerne vil bo i et opgangs- eller bofællesskab (8 pct.) eller en "skæv bolig" (7 pct.), der er en alternativ boligløsning til de borgere, som har vanskeligt ved at bo i en almindelig bolig. Herudover er der 3 pct. af borgerne, der har et ønske om en plejehjemsplads (herunder alternativ plejehjemsplads efter servicelovens § 108), og endelig er der en restgruppe af borgere, der ønsker at blive boende på boformen. Undersøgelsen viser, at langt de fleste borgere i hjemløshed ønsker en helt almindelig bolig, og at der også er behov for en vifte af differentierede boligløsninger.

Idet ventetiden på en bolig kan være lang både gennem de almennyttige boligselskaber og den kommunale boliganvisning, er det vigtigt også at have fokus på den boligmasse og de muligheder, der ligger på det private boligmarked.

Boligsøgningen skal tage udgangspunkt i borgerens ønsker og drømme for den kommende bolig. Stemmer disse ikke overens med, hvad der er realistisk ud fra kommunens boligmasse og borgerens indkomst, kan det være en pædagogisk opgave for både boform og kommunal myndighedsrådgiver sammen med borgerne at få afstemt og defineret, hvad der er en egnet bolig, så borgeren kan få et tilbud om bolig, som borgeren vil sige ja til. Især boformen vil opleve at skulle arbejde med borgeren om, hvordan borgerens ønsker til bolig kan realiseres ud fra den boligmasse, som kommunen har til rådighed, sådan at der kan findes en boligløsning, som borgeren kan se sig selv i.

Er borgeren på én af de lavere forsørgelsesydelse, fx integrationsydelse, vil der være færre boligløsninger med en husleje, der matcher borgerens betalingsevne. § 110-boformen og kommunal myndighed bør derfor være opmærksomme på bestemmelsen i lov om aktiv socialpolitik om, hvem der er omfattet af integrationsydelse. Både i § 11 stk. 3 og stk. 4 findes særlige bestemmelser, som undtager nogle grupper, idet det fremgår: "*I beregningen af opholdstiden efter 1. pkt. indgår perioder, hvor personen har haft folkeregisteradresse her i riget, medmindre særlige grunde fører til et andet resultat*".⁴⁷ Særligt borgere i hjemløshed vil

⁴⁶ Benjaminsen et al., 2015

⁴⁷ Beskæftigelsesministeriet (2019): Bekendtgørelse af lov om aktiv socialpolitik (LBK nr 247 af 13/03/2019) § 11 stk.3 og stk. 4

ofte have svært ved i perioder at kunne dokumentere deres ophold i landet. Der bør også være skærpet opmærksomhed på, om borgeren er omfattet af EU-retten⁴⁸ eller den nordiske konvention.⁴⁹ Nogle borgere i hjemløshed kan på et ikke tilstrækkeligt oplyst grundlag have fået tilkendt integrationsydelse, og her kan § 110-boform og social myndighed bidrage til at få borgeren visiteret til den rette ydelse.

Endelig kan § 110-boformen opleve at have borgere på boformen, som er udredte og stabiliserede, som afventer bolig, og som ikke længere er i målgruppen for et § 110-tilbud. I de tilfælde bør fokus på aktiv boligsøgning øges, ligesom det kan være på tale at sætte en tidsbegrænsning på for, hvor længe borgeren kan blive på boformen. Tidsbegrænsningen kan skærpe borgerens motivation til at gøre sin søgning efter bolig bredere samt tilskynde til, at borgeren tager imod tilbud om bolig fra handle- og betalingskommunen. Boformens krav til borgerens aktive boligsøgning bør dog altid bero på en konkret og individuel vurdering af borgerens ressourcer og muligheder. Lykkes det ikke borgeren at finde en bolig inden for tidsbegrænsningen, og/eller har borgeren ikke været aktiv boligsøgende, kan det være på tale at opsiges samarbejde mellem boform og borger og viderehenvise borgeren til en anden § 110-boform. Borgeren må dog aldrig udskrives til gaden.

4.2.3 Udredning af økonomi og gæld

Udredning af borgerens økonomi bør være i fokus under opholdet på § 110-boformen. Det handler om at få sikret borgerens forsørgelsesgrundlag, igangsat egenbetalingen for opholdet og beregnet borgerens rådighedsbeløb. Desuden har mange borgere gæld, som de har behov for hjælp til at få igangsat en afdragsordning på, og nogle kan med fordel starte en opsparing op. Derfor er det vigtigt, at § 110-boformen sammen med borgeren skaber et overblik over borgerens økonomi, således at borgeren forstår og bliver i stand til at agere inden for sit økonomiske råderum. For de boformer, der ikke selv tilbyder gældsrådgivning, kan det være relevant at hjælpe borgeren til gældsrådgivning andre steder. Det kan fx være i kommunen eller en frivillig organisation.

Hvordan boformen arbejder med borgerens økonomi kan variere og beror samtidig på en individuel vurdering af den enkelte borgers behov. Det kan omhandle alt fra at søge om ydelser hos kommunen sammen med borgeren, gå til møder med skattemyndigheder og bank, fx med henblik på at indgå aftaler om afvikling af gæld, til at understøtte, at borgeren får betalt sine regninger, herunder foretage tilmelding til betalingservice af faste udgifter.

Endelig er der behov for en særlig opmærksomhed på kontinuiteten i borgerens økonomiske ydelser, bl.a. for at undgå en situation, hvor borgeren på grund af en sanktion ikke får udbetalt sin kontanthjælp.

4.2.4 Borgerens netværk

Mange af de borgere, der opholder sig på en § 110-boform, har et svagt socialt netværk og svag eller ingen kontakt til deres familie. En stor del af disse borgeres netværk består af sociale relationer med andre udsatte borgere, som er blevet etableret under opholdet på boformen eller i hjemløshedsmiljøet. Forskning viser, at ensomhed er én af de største udfordringer for borgere, der flytter i egen bolig, og derfor er netværk og netværksdannelse et vigtigt fokuspunkt i

⁴⁸ Efter § 11, stk. 4 (nu stk. 7) i lov om aktiv socialpolitik gælder kravet om, at ansøgeren skal have opholdt sig lovligt her i riget i sammenlagt 7 år inden for de seneste 8 år, ikke for EU-/EØS-borgere, i det omfang disse efter EU-retten er berettigede til hjælpen.

⁴⁹ Udenrigsministeriet (1996): Bekendtgørelse af Nordisk Konvention af 14. juni 1994 om Social Bistand og Sociale Tjenester.

samarbejdet med borgeren både under og efter opholdet på § 110-boformen. Boformen bør altid spørge ind til, hvilke ønsker borgeren har for sit sociale netværk.

§ 110-boformen kan efter borgerens ønske arbejde med at genetablere borgerens netværk. Måske har borgeren familie og børn eller andre tidligere relationer, som borgeren ønsker hjælp til at genoptage kontakten til. At borgeren lever i hjemløshed, kan dog ofte være en barriere for at genetablere kontakt til familie og venner. Det kan være svært at modtage besøg fra familie, herunder børn, fordi forholdene på § 110-boformen måske ikke indbyder til det, ligesom borgeren kan føle skam over sin situation. Nogle boformer har indrettet særlige rum eller områder, hvor borgerne kan modtage besøg, og det kan bidrage til, at borgeren bedre kan genetablere eller bibeholde sit netværk. I andre tilfælde har borgere måske en sag om ret eller manglende ret til samvær med deres børn i gang, og her er der boformer, der enten selv tilbyder hjælp eller kan henvise borgere til hjælp og vejledning i andet regi.

Genetablering af netværk kan være svært, og ikke alle borgere ønsker det. Derfor er det vigtigt også at samarbejde med borgeren om at opbygge nye netværk. Boformen kan være med til at understøtte, at der opstår nye muligheder for at danne relationer og netværk under opholdet. Det kan fx foregå ved at understøtte borgeres sociale samvær med de øvrige beboere og med personer uden for boformen, fx gennem deltagelse i sociale aktiviteter, dusørjob, beskæftigelsesindsatser, uddannelsesstilbud, frivilligt arbejde, peer to peer, beboervenner mv.

Når borgeren efterfølgende har fået en bolig, kan boligen være med til at ændre rammerne for netværksarbejdet med borgeren, da en bolig skaber nye og anderledes muligheder for privatliv og netværksdannelse. Samtidig kan det at få sit eget sted være motiverende for, at borgeren får lyst til at indlede ny kontakt med gammelt netværk eller familie.

At flytte i egen bolig kan også medføre ensomhed. Ensomhed kan især gøre sig gældende i de situationer, hvor borgeren bosætter sig langt fra boformen og/eller sit netværk. Her kan der være behov for at arbejde med alternative netværk for at undgå ensomhed, som fx frivillige besøgsvenner, en præst eller andre muligheder og tilbud i lokalområdet. Bosætter borgeren sig tæt på § 110-boformen, tilbyder nogle boformer, at tidligere beboere fortsat kan deltage i en del af aktiviteterne, fx komme og få et måltid mad eller at arbejde på værksteder tilknyttet boformen. Det kan bidrage til at skabe relationer og netværk mellem nuværende og tidligere beboere på § 110-boformen, som der kan bygges videre på efter opholdet.

De hjemløses landsorganisation, SAND, kan for nogle borgere også være en vej til et socialt netværk. SAND laver forskellige aktiviteter og tilbyder bl.a. kurser og et fællesskab, der giver mulighed for, at borgere med hjemløshedserfaring kan få hjælp samt hjælpe andre. Et af SANDs indsatsområder er at styrke nuværende og tidligere borgere i hjemløsheds frivillige sociale arbejde på og udenfor § 110-boformerne.

4.2.5 Helbred

Nogle borgere på § 110-boformerne har alvorlige helbredsproblemer bl.a. som følge af et hårdt liv med hjemløshed, misbrug, dårlig kost mv. Det kan betyde, at borgeren har behov for, at § 110-boformen understøtter borgeren i at skabe og opretholde kontakten til sundhedssystemet for at sikre, at borgeren kan få den nødvendige behandling. Det kan for nogle borgere være en udfordring at indlede og fastholde kontakten med alment praktiserende læge og hospitalssystemet. Her kan § 110-boformen understøtte borgeren i at tage kontakt, indgå aftaler og komme til aftalte undersøgelser, behandling mv.

§ 110-boformen kan samtidig understøtte, at der er opmærksomhed på at løse de økonomiske udfordringer, som borgeren kan opleve ved medicinsk behandling eller tandbehandling.

Enkelte § 110-boformer har en sygeafdeling. Fokus for boformernes sygeafdelinger er, ligesom i boformens arbejde i øvrigt, den socialfaglige indsats, idet § 110-boformerne ikke er en ydelse efter sundhedsloven, men efter serviceloven. Det er vigtigt, at boformerne ikke er et parallelsystem, men at borgerne lærer at bruge det almindelige sundhedssystem.

Sygeafdelinger på § 110-boformer kan anvendes til skærmede ophold, hvor borgeren indledningsvis kan blive stabiliseret, inden borgeren påbegynder et almindeligt ophold på § 110-boformen. Når borgeren efterfølgende flytter til den almindelige boafdeling, er det vigtigt, at borgeren tilskyndes til at anvende det etablerede sundhedssystem på lige vilkår med andre borgere. Det betyder bl.a. at opfordre borgeren til at benytte egen læge, og at borgeren understøttes i at søge om supplerende indsatser under opholdet, som fx hjemmepleje eller -hjælp, hvis borgeren har et behov herfor.

Selvom § 110-boformer ikke er en ydelse under sundhedsloven, leverer nogle boformer indsatser, der ligger i feltet mellem det socialfaglige og det sundhedsfaglige område. Det skyldes, at borgerne typisk har behov for helhedsorienterede indsatser, der går på tværs af de to fagområder. Fx er der borgere, der har behov for, at boformen hjælper dem med at administrere deres medicin. De boformer, der udfører sundhedsfaglig virksomhed, skal være opmærksomme på at bevare fokus på § 110-boformens kerneopgaver. Boformer, der udfører sundhedsfaglig virksomhed, er underlagt tilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed og skal leve op til instrukser for patientforløb og journalføring, medicin håndtering, personalekompetencer mv. Krav til den sundhedsfaglige indsats har fået nogle boformer til at afstå fra at håndtere borgerens medicin, hvilket kan være problematisk for borgerne.

Ifølge den seneste opgørelse fra VIVE havde 59 pct. af borgerne i hjemløshed i 2019 en psykisk sygdom.⁵⁰ Psykisk sygdom dækker over en række diagnoser, som fx skizofreni, bipolar lidelse, psykoser, personlighedsforstyrrelser eller depressioner. Der kan samtidig være borgere med posttraumatisk stress syndrom (PTSD) eller kognitive forstyrrelser som ADHD. En del borgere har haft forløb i det psykiatriske behandlingssystem. Andre borgere har ikke fået stillet en egentlig diagnose, og der kan for disse borgere være behov for en psykiatrisk udredning.

Selvom § 110-boformen spørger ind til borgerens psykiske helbred, er ikke alle borgere parate til at have den dialog. Hvis borgeren ønsker hjælp til sit psykiske helbred, kan det være relevant, at borgeren tilknyttes forskellige tilbud. Først og fremmest kan der være borgere med psykiske lidelser, der er behandlingskrævende, og hvor der kan være behov for at brobygge til og understøtte behandlingsforløb i det psykiatriske behandlingssystem, herunder både hospitals- og distriktpsychiatrien. For andre borgere kan individuelle terapiforløb være en hjælp, mens gruppeterapi og netværksgrupper kan være relevante for andre.

Endelig findes der blandt gruppen af borgere med ophold på § 110-boformerne en større andel af borgere, som både har psykisk sygdom og misbrugsproblemer. Ifølge hjemløshedstællingen i 2019 gør det sig gældende for 40 pct. af den samlede gruppe af borgere på boformerne.⁵¹ Disse borgere kan opleve ikke at få den nødvendige hjælp. En spørgeskemaundersøgelse blandt § 110-boformerne peger på, at der kan være udfordringer forbundet med at skabe det nødvendige tværorganisatoriske samarbejde, således at der er et solidt samarbejde med både misbrugscenter og psykiatri.⁵² Undersøgelsen beskriver, at en del af § 110-boformerne oplever, at det er en stor udfordring, at behandling ikke kan rumme både psykiske vanskeligheder og misbrug, hvilket betyder, at borgerne reelt ikke får den behandling, som de har behov for. I

⁵⁰ Benjaminsen, 2019

⁵¹ Benjaminsen, 2019

⁵² SUS, 2019

forlængelse af dette beskrives, at manglende samarbejde og meget komplekse systemer udgør udfordringer for arbejdet, ligesom der peges på udfordringer med manglende udredning og korte indlæggelser.

4.2.6 Afhængighed af rusmidler

En stor del af de borgere, der lever i hjemløshed, har rusmiddelproblematikker relateret til stoffer og/eller alkohol. I 2019 havde 73 pct. af de borgere, der havde ophold på en § 110-boform, en rusafhængighed.⁵³ Mange af de borgere, der tager ophold på en § 110-boform har været i enten alkohol- eller stofmisbrugsbehandling og ofte flere gange. Det vil derfor være relevant for de borgere, der ønsker det, at § 110-boformen understøtter borgeren i at arbejde med sit misbrug for dermed at opnå en mere stabil livssituation. Formålet er, at borgeren enten opnår stoffrihed, en reduktion eller en stabilisering af stofmisbruget med henblik på at afhjælpe og begrænse de sociale, fysiske og psykiske problemer, som følger af et stofmisbrug.

Nogle borgere vil have behov for, at § 110-boformen hjælper med at få igangsat et behandlingsforløb, herunder at finde den rette type af behandlingstilbud og understøtte borgeren i at følge det. Andre borgere er allerede tilknyttet misbrugsbehandling ved optagelse på § 110-boformen. Da det kan være svært for nogle borgere at honorere krav og regelmæssighed i misbrugsbehandling, så længe borgeren lever i hjemløshed, kan der, hvis borgeren ønsker det, være behov for, at en medarbejder fra § 110-boformen understøtter behandlingen og kontakten med misbrugscenteret, så behandlingsforløbet kan gennemføres uden afbrydelse.

4.2.7 Kriminalitet

Der er borgere, som tager ophold på § 110-boformer, der kommer direkte fra fængsel. Andre er på grund af deres misbrug eller adfærd i en situation, hvor de er eller kan blive involveret i kriminalitet. Kriminalitet er ikke i sig selv grund til at blive ekskluderet fra en § 110-boform, men det er vigtigt, at boformen italesætter, at boformen ikke accepterer hverken handel med stoffer eller andre kriminelle aktiviteter på boformens matrikel, og at det i givet fald anmeldes til politiet.

En anden opgave for § 110-boformer er at medvirke til at undgå recidiv, og her er samarbejde med kriminalforsorgen en vigtig del af indsatsen, som fx kan handle om ledsagelse til retsmøder.

4.2.8 Uddannelse og beskæftigelse

Borgere, der tager ophold på en § 110-boform, kan være langt fra både uddannelses- og beskæftigelsessystemet. Der er dog også borgere, der efter en periode på boformen udtrykker et ønske om at påbegynde uddannelse eller beskæftigelse. Det kan være svært for borgeren at få overblik over, hvad det kræver at komme i gang med en uddannelse eller et beskæftigelsesrettet tilbud. Her kan § 110-boformen understøtte borgeren i dialogen med jobcenteret om, hvilke muligheder der eksisterer. Det kan dreje sig om at afklare, om borgeren fx har mulighed for at komme i aktivering på en ordinær arbejdsplads.

Er borgerens handle- og betalingskommune ikke den samme som opholdskommunen, kan det komplicere inddragelsen af jobcenteret i borgerens sag. Når borgere skal skifte jobcenter, fordi borgeren opholder sig i en ny kommune, skal det nye jobcenter indhente akter fra den tidligere kommune, og det kan tage tid. Derfor vil nogle borgere opleve, at der kan gå lang tid, inden jobcenteret kan tilbyde dem relevante indsatser, og at det ikke sker inden for den periode, hvor borgeren har ophold på boformen.

⁵³ Benjaminsen, 2019

Ankestyrelsens undersøgelse *Indsatsen over for hjemløse borgere under ophold i boformen* viser, at omkring halvdelen af § 110-boformerne selv har tilknyttet aktivitets- eller beskæftigelsestilbud.⁵⁴ Nogle steder bidrager beskæftigelsestilbuddene til boformens drift, og andre steder fungerer de som en form for arbejdsprøvning eller et middel til at skabe indhold i borgerens hverdag. Borgerens deltagelse i aktivitets- eller beskæftigelsestilbud kan bidrage til, at borgeren opbygger og udvikler sine ressourcer, og samtidig får boformen gennem borgerens deltagelse et større indblik i borgerens funktionsniveau. Der er på nogle boformer mulighed for, at borgeren kan tjene en dusørløn ved at deltage i aktivitets- og beskæftigelsestilbud. Aktiviteterne kan være af forskellig karakter, fx rengørings- og vedligeholdelsesopgaver, køkkenarbejde, havearbejde, værksteder eller sociale aktiviteter.

I undersøgelsen *Livet på hjemløseboformer* peger flere af interviewpersonerne på, at det er centralt at have noget at stå op til for at komme videre i livet, og at pligter hjælper til at få nogle rutiner og holdepunkter ind i hverdagen.⁵⁵ Pligter og beskæftigelsesrettede aktiviteter skal dog altid doseres ud fra en konkret vurdering af, hvad den enkelte borger kan administrere og har overskud til. Aktivitets- eller beskæftigelsestilbud kan bidrage til, at borgerne får mulighed for aktiv deltagelse i forskellige aktiviteter og får en mere normal døgnrytme, samt fungere som adspredelse fra den situation, som den enkelte borger befinder sig i. Samtidig kan de beskæftigelsesrettede aktiviteter bidrage til, at borgeren udvikler sine sociale kompetencer, styrker sit netværk og bliver bedre til at tage ansvar – både for de opgaver, der skal løses, men også i andre sammenhænge i borgerens liv. Det kan dermed bidrage positivt til borgerens selvbillede at yde noget og fx bidrage til § 110-boformens drift ved at løse konkrete arbejdsopgaver.

Samtidig viser de nationale retningslinjer for forebyggelse af vold og voldsomme episoder, at kedsomhed kan være udslagsgivende for voldsomme episoder⁵⁶.

4.2.9 Opmærksomhedspunkter og anbefalinger til den sociale og praktiske støtte

Opmærksomhedspunkter

§ 110-boformer yder social og praktisk støtte til borgeren med afsæt i boformens udredning af borgerens støttebehov og borgerens opholdsplan, der sigter mod hurtigst mulige vej i egen bolig eller anden boligløsning. Borgere, der tager ophold på en § 110-boform, er dog ofte kendetegnede ved at have en kompleksitet i deres problemstillinger og ved at have behov for støtte til at arbejde med en række dimensioner i deres liv. Samtidig kan nogle borgere have negative erfaringer med hjælpesystemet, fordi de har haft svært ved at honorere de krav og betingelser, de bliver mødt med, fx hvad angår at holde kontakt og møde stabilt. Her har § 110-boformen via sin relation og kontakt til borgeren en brobyggende rolle og kan understøtte, at de rette fagligheder inddrages og forpligter sig, så borgeren kan modtage og drage nytte af indsatsen.

Som tidligere beskrevet er det et opmærksomhedspunkt, at § 110-boformerne er forskellige, og at den enkelte § 110-boforms normering, rammer og takst vil have indflydelse på, hvordan der kan arbejdes med den sociale og praktiske støtte i tilbuddet og i brobygningen til øvrige indsatser, herunder behandlingssystemet. Det er således ikke alle § 110-boformer, der har kapacitet til at følge og/eller deltage med borgere på møder hos behandlingssystem eller kommunale myndigheder.

⁵⁴ Ankestyrelsen, 2018

⁵⁵ Benjaminsen et al., 2015

⁵⁶ Socialstyrelsen 2017b, anbefaling 106

Anbefalinger

Følgende ni anbefalinger skal bidrage til at understøtte, at borgeren modtager en helhedsorienteret og koordineret indsats, hvor § 110-boformen arbejder rehabiliterende med en omsorgsmæssig indsats, en aktiverende støtte til borgeren og brobygning til kommunale myndhedsområder og øvrige aktører i borgerens sag:

1. Relations- og sagsarbejde. Det anbefales, at § 110-boformen tildeler borgeren en kontaktperson, der har den primære kontakt til borgeren under opholdet, og at boformen har et IT-system og arbejdsgange, der sikrer, at alle medarbejdere har tilstrækkelig og aktuel viden om borgerens situation.
2. Boligsøgning. Det anbefales, at § 110-boformen understøtter borgerens boligsøgning, og at borgeren er aktiv boligsøgende, hvilket indebærer:
 - At boformen sammen med borger laver afdækning af borgerens ønsker, behov og håb for en kommende bolig.
 - At boformen understøtter, at borgeren kan modtage tilbud om en relevant og egnet boligløsning ved at inddrage kommunal myndighed i afdækningen af borgerens ønsker, behov og håb for en kommende bolig.
 - At boformen bidrager til kommunal myndighedssagsbehandlers udredning af borgeren med beskrivelse af borgerens funktionsniveau for at sikre, at borgeren tilbydes en egnet boligløsning, uanset om det er en ordinær bolig, et § 108-tilbud eller et andet tilbud.
 - At boformen hjælper borgeren med at blive skrevet op til bolig og evt. yder borgeren hjælp til efter behov at søge om enkeltydelse til at blive skrevet op i boligselskab.
 - At boformen understøtter borgeren i at få beregnet en estimering af borgerens rådighedsbeløb. Det er opholdskommunen, der kan udarbejde en forlods beregning af, hvad borgeren kan sidde for i en kommende bolig.
 - At boformen understøtter borgeren i dialogen med kommunale myndigheder om muligheden for at få iværksat en administrationsaftale og modtage bostøtte i kommende bolig, hvis borgeren har behov for det.
3. Brobygning til andre indsatser. Det anbefales, at § 110-boformen understøtter borgeren i at få adresseret de problemstillinger, som borgeren har behov for støtte eller behandling til og et ønske om at arbejde med. Det vil i mange tilfælde handle om, at boformen tager kontakt eller henviser borgeren til relevante fagpersoner i kommunal myndighed samt praktiserende læge, misbrugsbehandling mv.
4. Ledsagelse. Det anbefales, at § 110-boformen i det omfang, der er mulighed for det, understøtter, at borgere med somatisk eller psykisk sygdom og/eller misbrug af rusmidler deltager i behandling, fx ved at påminde og ledsage borgeren til aftaler på misbrugscenter mv.
5. Dokumentation af borgerens funktionsniveau. Det anbefales, at § 110-boformen med borgerens samtykke understøtter dialogen og samarbejdet med tilbud og/eller behandlingsindsatser, borgeren indgår i, fx ved at bidrage med beskrivelser og observationer af borgerens funktionsniveau mv.
6. Netværk. Det anbefales, at § 110-boformen samarbejder med borgeren om at genetablere kontakt til tidligere netværk og/eller etablere nye netværk på og uden for boformen.

7. Administration af medicin. Det anbefales, at de § 110-boformer, der har mulighed for det, hjælper borgeren med at administrere medicin og varetager mindre, sygeplejefaglige opgaver.
8. Job og uddannelse. Det anbefales, at § 110-boformen samarbejder med borger og jobcenter om uddannelse og beskæftigelse, fx ved at bidrage til beskrivelse af borgerens funktionsniveau eller understøtte, at borgeren tilbydes relevante beskæftigelsesrettede tilbud eller aktivering, under hensyn til borgerens ønsker og ressourcer.
9. Kriminalitet. Det anbefales, at § 110-boformen italesætter over for borgerne, at kriminalitet på boformen ikke accepteres, og at fx åbenlys handel med stoffer eller andre kriminelle aktiviteter på boformens matrikel anmeldes til politiet.

4.3 Aktiviteter

En stor del af § 110-boformerne tilbyder aktiviteter til borgerne under opholdet. Nogle § 110-boformer har en tydelig forventning om, at borgeren deltager i aktiviteter under opholdet ud fra de forudsætninger og ressourcer, borgeren har. Andre inddrager borgerne i aktiviteter på mere frivillig basis.

Blandt § 110-boformerne findes der en bred vifte af forskellige aktiviteter, og der er stor variation i, hvor mange og hvilke typer af aktiviteter der tilbydes. Aktiviteterne kan være fysiske (sport og fitness), sociale (fællesspisning, kagebagning, bingo, strikning mv.), netværksskabende (netværksgrupper, besøgsven mv.), beskæftigelsesrettede (værkstedsaktiviteter, pasning af grønne områder, køkkenarbejde mv.) eller social- eller sundhedsfaglige (NADA, mindfulness, narrative samtaler mv.). Endelig understøtter mange aktiviteter botræning, i form af eksempelvis pligter som at holde eget værelse rent og deltage i rengøring af fællesarealerne.

4.3.1 Daglige aktiviteter og botræning på boformen

For de fleste borgere vil det være relevant at deltage i aktiviteter, som kan give indhold og mening i hverdagen. Det er dog vigtigt at tage hensyn til, at borgerne kan have et meget forskelligt udgangspunkt for at deltage i sådanne aktiviteter. Der kan være borgere, der på grund af deres fysiske eller psykiske helbred ikke er i stand til at deltage, mens andre borgere vil have behov for medarbejdernes hjælp til at identificere relevante aktiviteter. Det er vigtigt, at boformens forventning til, hvilke aktiviteter borgeren deltager i, matcher borgerens behov, interesser og ressourcer, og at boformen understøtter, at borgeren kommer i gang med aktiviteter.

De aktiviteter, der foregår på § 110-boformerne, er ofte en integreret del af det rehabiliterende arbejde med at styrke borgerens ressourcer og kompetencer til at indgå i samfundet uden for boformen og bo i egen bolig. Aktiviteterne anvendes både til at udrede og afprøve borgerens ressourcer og støttebehov, og de anvendes som botræning. Botræning kan handle om, at borgeren skal holde orden på sit værelse, gøre rent, lave mad, vaske tøj, have god hygiejne eller foretage indkøb. Det er vigtigt, at borgeren oplever, at der sker noget under opholdet på § 110-boformen, og at indsatsen bidrager til at øge borgerens kompetencer til at komme i egen bolig. Det gør sig særligt gældende, hvis der er ventetid på en bolig, og opholdet på § 110-boformen dermed bliver lang. Aktiveres borgerne ikke under opholdet, kan det føre til en stagnering eller i værste fald en forringelse af deres funktionsniveau og trivsel under opholdet.

§ 110-boformen kan tilrettelægge botræningen ved at samarbejde med borgeren om spørgsmål som: Hvad er et hjem for dig? Hvordan stifter man et hjem? Hvordan holder man et hjem? Og hvad skal der til for at gøre en bolig til et hjem? Botræningen kan derned blive en målrettet, individuel og struktureret proces, hvor den enkelte borger tager aktiv del i løsning af egne daglige gøremål med støtte fra medarbejderne på boformen.

Der kan være borgere på § 110-boformen, som afventer en alternativ boligløsning, fx efter almenboliglovens § 105 eller efter servicelovens § 108. Selvom borgeren ikke længere er i målgruppen for et ophold på § 110-boformen, vil boformen ofte varetage opgaven frem til, at borgeren kan tilbydes den rette boligløsning. Over for denne målgruppe af borgere vil boformen i højere grad arbejde med stabilisering af borgeren og skadesreduktion med henblik på at give borgeren den nødvendige omsorg gennem fx samtaler, ernæring, sikring af forsørgelsesgrundlag, administration af økonomi mv.

4.3.2 Aktiviteter uden for boformen

Deltagelse i aktiviteter uden for boformen kan bidrage til, at borgeren får adgang til andre netværk, og at borgeren oplever at være en del af det omkringliggende samfund. Det kan samtidig være et redskab til at introducere borgeren til aktiviteter, som kan benyttes efter opholdet på boformen. Der er mange typer af aktiviteter, der kan benyttes uden for boformen, og som § 110-boformen kan arbejde med at understøtte, for at borgeren får adgang til nye fællesskaber og netværk. Det kan være beskæftigelsesrettede tilbud på en ordinær arbejdsplads, netværksgrupper for mennesker med sindslidelser, fysisk aktivitet (fx Ombold), frivilligt arbejde i en socioøkonomisk virksomhed mv.

Meningsfyldte aktiviteter kan også findes i form af andre tilbud i civilsamfundet, fx gennem frivilligcentre. Også her findes en række tilbud og aktiviteter, fx madklubber, økonomisk rådgivning, besøgsvenner, Ungdommens Røde Kors og samarbejde med væresteder om aktiviteter, som fx turneringer i billard, skak, yatzy mv. Anvendelse af tilbud gennem frivilligcentre, NGO'er og i det øvrige civilsamfund kan introducere borgeren til aktiviteter og netværk, som ikke blot kan bidrage til at øge borgerens ressourcer og funktionsniveau, men som også kan give borgeren indhold i hverdagen og et netværk, som borgeren kan være en del af efter opholdet på boformen.

Nogle borgere har behov for, at deres deltagelse i aktiviteter løbende understøttes. Der kan være behov for, at en medarbejder henter borgeren på værelset, ringer til borgeren eller sender en SMS for at påminde om, at borgeren skal deltage i en aktivitet på et givent tidspunkt. Det kan også være, at borgeren har behov for, at en medarbejder følger borgeren hen til aktiviteten.

4.3.3 Husmøder, beboermøder og indflydelse

Alle § 110-boformer afholder beboermøder eller husmøder, da det er lovpligtigt som en måde at sikre borgerinddragelse. Det er forskelligt, hvor ofte møder afholdes. Nogle §110-boformer har ugentlige møder, mens andre afholder månedlige møder. Møderne kan omhandle trivsel, § 110-boformens rammer, planlægning af arrangementer mv. Formålet med møderne er fortrinsvis at give beboerne indflydelse på hverdagen og aktiviteterne på boformen samt at tilbyde et forum, hvor beboernes interesser, synspunkter og meninger kan adresseres. Nogle boformer ser også møderne som en rehabiliterende indsats, der kan styrke borgernes selvstændighed og samspil med andre. Det kan fx ske ved at give borgerne konkrete roller på mødet, såsom at være ordstyrer, referent, indlede et punkt på dagsordenen eller sætte dagsordenen for mødet.

4.3.4 Opmærksomhedspunkter og anbefalinger til aktiviteter

Opmærksomhedspunkter

I en rehabiliterende tilgang er aktiviteter et vigtigt redskab til at understøtte den recoveryproces, borgeren skal gennemgå under opholdet på § 110-boformen for at komme ud af hjemløshed. Hvad enten det er sociale, netværksskabende, fysiske, beskæftigelsesrettede, sundhedsfaglige, eller socialfaglige aktiviteter eller aktiviteter, der har karakter af botræning, bør boformen være bevidst om, hvilket fagligt formål der er med aktiviteten, og hvordan aktiviteten kan blive en integreret del af borgerens recoveryproces.

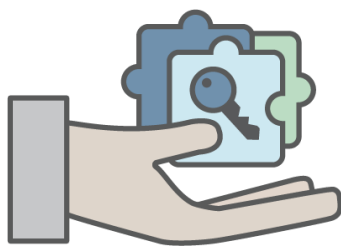
Anbefalinger

Følgende seks anbefalinger skal bidrage til at sikre, at § 110-boformerne arbejder aktivt med aktiviteter sammen med borgerne og anvender aktiviteterne som en integreret del af arbejdet med borgerens recovery. Aktiviteterne skal understøtte, at borgeren opnår eller vedligeholder bedst mulige funktionsniveau:

1. Fagligt formål. Det anbefales, at § 110-boformen sikrer, at aktiviteter på boformen har et fagligt formål. Faglige formål kan fx være at:
 - Skabe tryghed.
 - Udvikle sociale færdigheder.
 - Skabe netværk.
 - Skabe struktur i hverdagen.
 - Skabe indhold hverdagen.
 - Udvikle borgerens bo-evne.
 - Afklare borgerens ressourcer i forhold til at indgå på arbejdsmarkedet.
 - Øge borgerens bevidsthed om styrker og udfordringer inden for forskellige dimensioner af borgerens liv og personlige udvikling.
 - Øge borgerens mestring af eget liv, herunder borgerens helbred.
 - Udvikle borgerens håb og tro på fremtiden og et liv efter hjemløshed.
 - Øge borgerens empowerment og mindske stigmatisering, så borgeren tager ansvar og oplever, at der er brug for vedkommende.
2. Empowerment-fremmende. Det anbefales, at § 110-boformens medarbejdere har en empowerment-fremmende tilgang, hvor de er vejledende og ledsagende, mens borgerne i videst muligt omfang får ansvaret for aktiviteterne.
3. Krav til borgerne. Det anbefales, at krav om deltagelse i aktiviteter som præmis for et ophold på en § 110-boform altid beror på en individuel vurdering af borgerens ressourcer, og hvad vedkommende er i stand til.
4. Inddragelse af civilsamfund. Det anbefales, at § 110-boformen undersøger, hvilke tilbud til målgruppen der eksisterer i den frivillige sektor – i NGO'er og civilsamfundet som helhed - med henblik på at understøtte, at borgerne deltager i aktiviteter og oparbejder netværk uden for § 110-boformen, som borgeren evt. også kan være en del af efter endt ophold.
5. Anden boligløsning. Hvis en borger afventer visitering eller tilbud om anden boligløsning, fx efter almenboliglovens § 105 eller servicelovens § 108, anbefales det, at boformen:
 - understøtter borgeren i at søge om supplerende støtte under opholdet på § 110-boformen, som fx hjemmepleje eller hjemmesygepleje, hvis borgeren har et større støtte- og/eller plejeb behov, end § 110-boformen kan imødekomme.
 - arbejder med stabilisering af borgeren og skadesreduktion med henblik på at give borgeren den nødvendige omsorg frem til, at der er fundet en egnet

boligløsning. Det kan fx dreje sig om samtaler, ernæring, sikring af forsørgelsesgrundlag og administration af økonomi.

6. Beboermøder og husmøder. Det anbefales, at § 110-boformen planlægger og afholder beboermøder/husmøder i en form, så det bliver attraktivt for beboerne at deltage, og så beboerne oplever, at de gennem deltagelse opnår indflydelse på deres hverdag på § 110-boformen.



5. Indsatser ved udskrivning

Ophold på § 110-boformer er midlertidige og sigter mod udflytning til egen bolig eller mere specialiserede tilbud efter servicelovens øvrige bestemmelser. Når en borger udskrives fra § 110-boformen, er det oftest planlagt og i overensstemmelse med enten en § 141-handleplan eller efter aftale med borgeren. De indsatser, boformen leverer ved borgerens udskrivning, har fokus på at understøtte overgangen fx fra § 110-boformen til egen bolig.

§ 110-boformen kan understøtte en god udskrivning og overgang ved at bidrage til, at borgeren får en langsigtet og koordineret plan fra den kommunale, sociale myndighed. § 110-boformen kan, når borgeren ønsker det, understøtte, at kommunal myndighedsrådgiver udarbejder en god, helhedsorienteret § 141-handleplan/Én plan. Der skal være sammenhæng mellem kommunal myndigheds udredning af borgeren, § 141-handleplanen og de indsatser, som borgeren bevilleges. Det skal understøtte, at borgeren får den støtte og de indsatser, der er behov for både under og efter opholdet på boformen.

VIVEs seneste hjemløshedstælling peger på, at kun 28 pct. af borgere i hjemløshed har en § 141-handleplan.⁵⁷ Samtidig viser Ankestyrelsens undersøgelse af kommunernes brug af § 141-handleplaner til borgere i hjemløshed, at den største andel af borgere med en § 141-handleplan befinder sig på § 110-boformerne. Det kan være en indikation på, at § 110-boformerne er med til at understøtte, at borgere i hjemløshed får tilbudt en § 141-handleplan, som de har krav på.⁵⁸

5.1 Udflytning fra § 110-boformen

Det kan være en stor omvæltning for en borger at fraflytte § 110-boformen, selvom der er fundet en bolig eller boligløsning, der matcher borgerens behov og ønsker. Udflytningen kan være forbundet med angst og usikkerhed over det nye, der skal ske. Derfor er det vigtigt, at boformen understøtter, at der bliver skabt en god kommunikation med borgeren om at skulle i egen bolig eller anden boligløsning.

Når en borger fraflytter boformen, er der en række praktiske opgaver, som boformen kan støtte borgeren i. Det er vigtigt, at der sker en forventningsafstemning mellem § 110-boform, borger og kommunal myndighed, så det er afstemt, hvad der er behov for, hvem der hjælper borgeren med det praktiske i forbindelse med flytningen, og om der evt. skal søges supplerende ydelser.

Ofte vil relationen mellem boform og borgeren indebære, at boformen hjælper borgeren med en stor del af de praktiske opgaver i forbindelse med udflytningen. Boformen kan fx understøtte borgeren i at få samlet relevant materiale og dokumentation, såsom tilbuddet om bolig, lejekontrakt, oplysninger om borgerens økonomi og kontoudtog, så der kan søges om enkeltudbetaling til depositum eller søges et indskudslån.

Boformen har samtidig en vigtig rolle i at hjælpe borgeren til at få overblik over, hvilke offentlige ydelser der er mulighed for at få og at kontakte kommunal myndighed herom. Boformen kan fx understøtte, at der igangsættes længerevarende foranstaltninger som boligsikring via borger.dk eller særlig støtte til kommende boligudgift efter § 34 i lov om aktiv socialpolitik. Boformen kan

⁵⁷ Benjaminsen, 2019

⁵⁸ Ankestyrelsen, 2017

ligeledes hjælpe borgeren med ansøgning om engangsydelser til transport/buskort, flyttehjælp eller etablering (lov om aktiv socialpolitik § 81).

Når borgeren fraflytter §110-boformen til en anden egnet boligløsning, fx et § 108-tilbud, vil en del af de praktiske opgaver være de samme. For at sikre en god overlevering til det nye botilbud kan boformen tilbyde borgeren at arrangere et overleveringsmøde sammen med borgeren og det nye botilbud.

I nogle tilfælde kan § 110-boform og borger sammen besøge den kommende bolig/boligløsning for at få overblik over, hvad der skal bruges for at gøre boligen til et hjem og forberede udflytningen bedst muligt. Det kan også være § 110-boformens kontaktperson, der bistår borgeren med at lave indflytningssyn og yde praktisk hjælp i forbindelse med flytning og indretning af ny bolig, fx hente nøgler, indgå aftaler om el, gas m.m., bære møbler ind, hænge billeder og gardiner op.⁵⁹ Det er dog forskelligt, hvilke muligheder og rammer § 110-boformerne har for at yde hjælp til borgeren i forbindelse med fraflytningen.

Nogle kommuner bevilger ikke eller kun sjældent enkeltydelser til flyttehjælp og/eller etablering. I de tilfælde kan det være vanskeligt for borgeren at etablere et hjem i den kommende bolig. Der er § 110-boformer, som har inventar på lager, så borgeren kan sammensætte en startpakke. Andre boformer har samarbejde med genbrugsbutikker eller frivillige organisationer, der kan hjælpe med at møblere borgerens hjem. Der kan være stor variation i den hjælp, borgeren kan få fra § 110-boformen eller andre organisationer, og mange borgere er afhængige af en kommunal bevilling af flyttehjælp og etableringsydelse.

Ifølge Ankestyrelsen skal der altid træffes afgørelse om etableringsydelse ud fra borgerens aktuelle situation, og mange borgere i hjemløshed kan være berettigede til etableringshjælp som en enkeltydelse efter lov om aktiv socialpolitik § 81. § 110-boformen og/eller kommunal myndighed kan hjælpe borgere med at beskrive behovet for etableringsydelse, hvis det er af afgørende betydning for borgerens fremtidige livsførelse.⁶⁰ Forskning viser, at det at få boligen gjort til et hjem er af afgørende betydning for, om borgeren får en tilknytning til den nye bolig og har lyst til at opholde sig i den.

Inden udflytningen evaluerer § 110-boformen borgerens ophold, herunder de mål borgeren har opnået under opholdet. Evalueringen bidrager til at tydeliggøre, hvad borgeren har opnået under opholdet, og hvilken støtte borgeren har behov for i forbindelse med udflytningen og for efterfølgende at bo i egen bolig. I evalueringen medtænkes et fokus på mestringssamarbejdet, da det er vigtig viden for overgangen til bostøtte i egen bolig/andet botilbud og for borgeren selv, selvom borgeren ikke har behov for støtte i ny boligløsning. Evalueringen anvendes i dialogen med borgeren og kommunal myndighed, som udarbejder § 141-handleplanen, der indeholder de mål, borgeren skal arbejde med efter fraflytning samt de indsatser, borgeren bliver bevilliget i forbindelse med indflytning i egen bolig eller anden boløsning.

Det vil altid bero på en individuel vurdering, om borgeren har behov for støtte i egen bolig, og i givet fald hvilken støtte. Overordnet er der to forskellige typer af indsatser, som er aktuelle, hvis borgeren har behov for støtte i overgangen til egen bolig: 1) efterforsorg ydet af § 110-boformen og 2) kommunale støtteindsatser, fx efter servicelovens § 85.

⁵⁹ Ankestyrelsen, 2018

⁶⁰ Økonomi- og Indenrigsministeriet (2015): Ankestyrelsens principafgørelse 27-15 om enkeltydelse - depositum - boligløs - uudnyttet opsparingsmulighed - flytning - boligsmæssig forbedring (KEN nr. 9377 af 16/06/2015)

Tilbyder § 110-boformen efterforsorg, er det en fordel i god tid inden udflytning at drøfte med borger og kommunal myndighedssagsbehandler, hvilken type af støtte borgeren har behov for, og hvem der skal levere den støtte til borgeren – om det er efterforsorg eller en kommunal støtteindsats. Formålet med §110-boformens efterforsorg er, at borgeren bliver etableret i og fastholder egen bolig efter fraflytningen fra boformen. Tilbuddet om efterforsorg er et supplement til de ydelser, som leveres af kommunale myndigheder, og borgerens hjemkommune hjemtager statsrefusion til udgiften til efterforsorg i op til et år. Godt halvdelen af landets § 110-boformer tilbyder efterforsorg, fx i form af et CTI-forløb.⁶¹

Når § 110-boformer ikke har tilbud om efterforsorg, slutter boformens indsats som udgangspunkt, når borgeren udskrives. I praksis har flere § 110-boformer dog visse tilbud, som borgerne fortsat kan benytte efter fraflytning. Det kan fx være et værested, en café, et værksted eller lignende, hvor borgeren kan komme og møde personalet, venner fra opholdet eller købe sig et måltid. På den måde kan § 110-boformen fortsat have en vis føling med borgeren, ligesom borgeren kan bevare en relation til boformen, der kan anvendes, hvis borgerens situation ændrer sig, eller der opstår en nødsituation.

Nogle § 110-boformer arbejder med netværksgrupper bestående af nuværende og tidligere beboere. Netværksgrupperne kan give borgeren et netværk, der kan trækkes på efter fraflytning og derved forebygge, at borgeren bliver ensom i sin nye bolig. Andre boformer har erfaring med peer-støtter og frivillige besøgsvenner. Erfaring viser, at ensomhed og manglende netværk er en hyppig problemstilling blandt borgere i hjemløshed, der flytter i egen bolig, og derfor er det vigtigt at arbejde med netværk, allerede inden borgeren fraflytter § 110-boformen. Flytter borgeren til en anden kommune end den, hvor § 110-boformen er beliggende, kan det dog være en udfordring at bevare kontakten mellem boform og borger og/eller det netværk, borgeren evt. har etableret under opholdet.

For en del borgere kan det være hensigtsmæssigt, at § 110-boformen understøtter, at der bliver indgået en aftale mellem kommune og borger om, at kommunen administrerer borgerens økonomi, når borgeren flytter i egen bolig. Mange borgere ønsker en administrationsaftale, fordi den kan give borgeren ro og tryk ved at sikre, at udgifter til husleje og andre faste udgifter betales, før borgeren får udbetalt sin ydelse.

Kontinuitet i borgerens økonomiske ydelser vil fortsat være vigtig efter opholdet, så det undgås, at borgeren fx mister sin kontanthjælp på grund af en sanktion og dermed ikke kan betale huslejen. Her kan borgere have brug for hjælp til at overholde aftaler med jobcenteret/ydelseskontoen. Hvis borgeren har tilknyttet en bostøtte, kan denne bidrage til at sikre, at borgeren ikke unødigt udsættes for økonomiske sanktioner. Har borgeren ikke en bostøtte, er det vigtigt, at det forud for borgerens fraflytning aftales med borger og kommunale myndigheder, hvem der kan støtte borgeren, og hvordan borgeren støttes i at overholde aftaler med kommunale myndigheder, således at borgeren ikke sanktioneres og mister sit forsørgelsesgrundlag.

5.1.1 Opmærksomhedspunkter og anbefalinger ved udflytning fra boformen

Opmærksomhedspunkter

At fraflytte § 110-boformen kan være forbundet med utryghed og angst for borgeren. Det kan også påvirke borgeren negativt, hvis vedkommende ikke oplever at have styr på det praktiske i

⁶¹ Ankestyrelsen, 2018

forbindelse med udflytningen. Det er derfor vigtigt, at de basale ting er på plads, når borgeren fraflytter § 110-boformen:

- Hjælp til flytning.
- Styr på økonomi.
- Hjælp til at møblere boligen og gøre den til et hjem.
- Tilknytning af social- og praktisk støtte, hvis borgeren har behov for det.

Kommunen har ansvaret for, at borgeren får den nødvendige støtte i forbindelse med flytningen og efterfølgende i borgerens bolig, mens § 110-boformen har en vigtig rolle i at understøtte, at der er aftale om de nødvendige foranstaltninger, så borgeren er tryk ved at fraflytte boformen.

Anbefalinger

Nedenstående fem anbefalinger skal bidrage til, at borgeren får den nødvendige hjælp og støtte, når § 110-boformen fraflyttes:

1. Rollefordeling. Det anbefales, at § 110-boformen afstemmer forventninger, opgaver og rollefordeling mellem kommune, borger og boform med henblik på at sikre en god overgang til egen bolig eller anden boligløsning for borgeren.
2. Økonomi. Det anbefales, at § 110-boformen understøtter borgeren i at søge om hjælp til udflytningen, herunder ansøgning om depositum eller indskudslån, flyttehjælp og etableringsydelse samt evt. ekstra midler til at supplere den månedlige ydelse (boligstøtte og/eller § 34-midler).
3. Indflytning. Det anbefales, at § 110-boformen hjælper borgeren med at blive etableret i egen bolig/anden boligløsning i det omfang, boformen har mulighed for det.
4. Borgerens plan. Det anbefales, at § 110-boformen hjælper borgeren med at anmode kommunal myndighed om en § 141-handleplan/En plan, når borgeren har behov for det og ønsker det. Denne plan udgør en langsigtet plan over de indsatser, borgeren modtager ved udskrivningen fra boformen og efterfølgende for at opretholde egen bolig. § 110-boformen kan bidrage til at kvalificere myndighedsrådgivers udredning og § 141-handleplanen ud fra boformens kendskab til borgerens behov og ønsker, med henblik på at sikre at borgeren får den relevante støtte.
5. Støtte i egen bolig. Det anbefales, at § 110-boformen under borgerens ophold har en dialog med borger og kommunal myndighed om borgerens eventuelle behov for støtte i egen bolig, og hvem der skal levere denne støtte.

5.2 Tilvejebringelse af egnet bolig

Det er vigtigt, at kommunale myndigheder og § 110-boform understøtter borgeren i at finde en bolig, som matcher den enkelte borgers behov og ønsker til et kommende hjem samt borgerens økonomi.

5.2.1 Borgeren får henvist en bolig fra hjemkommunen

Hvis borgeren modtager et tilbud om en bolig i sin hjemkommune, og der er tale om et relevant og egnet boligtilbud, er det § 110-boformens opgave at understøtte, at borgeren tager imod tilbuddet. Det vil altid bero på en konkret vurdering, om et tilbud om bolig er relevant og egnet. Vurderingen vil afhænge af kommunal myndigheds udredning af borgeren og de indsatser, som borgeren vil modtage i forbindelse med udflytningen og i egen bolig – beskrevet i en § 141-handleplan - samt borgerens ønsker til en kommende bolig.

Hvis tilbuddet om bolig ikke vurderes at være egnet og relevant, er det boformens opgave at understøtte borgeren i en dialog med kommunal myndighed, så et andet tilbud om bolig vil være relevant og egnet. I den sammenhæng er det også en vigtig opgave for § 110-boform og kommunal myndighed sammen med borgeren at få defineret, hvad der er realistiske forventninger til en kommende bolig.

Hvis tilbuddet om bolig er relevant og egnet, men borgeren vælger at afslå, er det boformens og myndighedsrådgivers opgave sammen at afdække, hvad der ligger til grund for borgerens afvisning af tilbuddet. Det er vigtigt også at være opmærksom på, at enkelte borgere kan befinde sig så godt på § 110-boformen, at borgeren ser boformen som sit hjem og dermed mister motivationen til at tage imod tilbud om anden boligløsning. Hvis § 110-boformen oplever, at borgeren gentagne gange afslår relevante og egnede tilbud om bolig, vælger nogle § 110-boformer at tolke det som mangel på samarbejde, og det kan betyde, at borgeren udskrives og henvises til anden § 110-boform. Et skifte til en anden § 110-boform kan have betydning for, at borgerens motivation for at tage imod en anden boligløsning øges.

5.2.2 Borgeren finder selv bolig

Ikke alle borgere får anvist en bolig igennem deres hjemkommune. Det skyldes bl.a.:

- At ikke alle kommuner har en boligsocial liste, hvor de kan indstille borgerne. Det kan hænge sammen med, at ikke alle kommuner anvender anvisningsretten.
- At borgere, der opholder sig på en § 110-boform, ikke alle er omfattet af kriterierne for at blive indstillet til bolig gennem deres hjemkommune.
- At ventetiden på at få anvist en bolig gennem hjemkommunen kan være lang.
- At borgeren ønsker at bosætte sig i en anden kommune end hjemkommunen.

Der er stor forskel på, om og hvordan kommuner anvender anvisningsretten til almennyttige boliger til borgere i hjemløshed. Det betyder, at mange borgere i hjemløshed selv søger bolig.

Det er ikke alle borgere, som ønsker bolig i deres hjemkommune, og derfor må § 110-boformer ofte arbejde med overgangen fra boform til en bolig i enten opholdskommunen eller en anden kommune. Når borgeren vælger at bosætte sig i en anden kommune end opholdskommunen, kan det være en udfordring for § 110-boformen at arbejde med integration af borgeren i den nye kommune og det nye nærmiljø, idet de færreste boformer yder en indsats uden for opholdskommunen. Når borgeren flytter til en anden kommune, kræver det derfor et tæt samarbejde med borgerens nye kommune for at sikre, at borgeren får de nødvendige indsatser ved udflytningen.

5.2.3 Opmærksomhedspunkter og anbefalinger til tilvejebringelse af egnet bolig

Opmærksomhedspunkter

Det kan være svært at finde den rette bolig. Det er derfor vigtigt, at der er en tæt dialog mellem borger, kommunale myndighedssagsbehandlere og § 110-boformen om borgerens ønsker og behov i forhold til en kommende bolig. En fælles forståelse af, hvad borgeren oplever som en relevant og egnet bolig, kan øge kommunal myndigheds mulighed for at henvise borgeren til den rette bolig. I de tilfælde, hvor borgeren ikke ønsker at vende tilbage til sin hjemkommune, vil borgeren dog i højere grad være afhængig af, at § 110-boformen hjælper med boligsøgningen gennem de boligselskaber, der opererer i de områder, hvor borgeren har et ønske om at bosætte sig.

Anbefalinger

Følgende to anbefalinger kan sikre et godt samarbejde mellem borger, kommunale myndigheder og § 110-boformen om tilvejebringelse af den rette bolig til borgeren:

1. Aktivt boligsøgende. Det anbefales, at § 110-boformen understøtter, at borgeren aktivt søger relevante boliger, i det omfang boformen har mulighed for det, og at boformen understøtter, at borgerens ønsker, behov og krav til kommende bolig afdækkes.
2. Tilbud om relevant og egnet bolig. Det anbefales, at § 110-boformen understøtter, at borgeren tager imod tilbud om bolig fra handle- og betalingskommunen, når tilbuddet kan vurderes relevant og egnet ud fra de ønsker, behov og krav, borgeren har til en bolig/boligløsning.

5.3 Udskrivning til anden boligløsning

Nogle borgere skal ikke have en ordinær bolig, men har behov for en anden boligløsning, fx et tilbud efter almenboliglovens § 105 eller servicelovens § 107 eller § 108. Det kan handle om borgere, som under opholdet på § 110-boformen viser sig at have et lavt funktionsniveau.

Når § 110-boformen skal understøtte borgeren i overgangen fra boformen til det nye botilbud, vil en række af de praktiske opgaver være de samme, som ved udflytningen til egen bolig. Der vil dog være forskelle, alt efter hvilken type boligløsning borgeren flytter til.

Botilbud til midlertidigt ophold efter servicelovens § 107 adskiller sig fra længerevarende botilbud efter servicelovens § 108 og fra almene ældre- og handicapboliger efter almenboliglovens § 105. § 107-botilbuddene adskiller sig ved, at det ved visitationen af en borger til et midlertidigt botilbud vurderes, at borgerens behov for et botilbud ikke er varigt, men fx har til formål at sikre rammen om en behandlingsmæssig indsats. Der kan ikke sættes bestemte tidsmæssige grænser for det midlertidige ophold. Det afgørende for, at det midlertidige ophold kan afbrydes, er enten, at formålet med borgerens ophold er opfyldt, eller at borgeren har et varigt behov for et botilbud efter serviceloven eller boliglovgivningen og visiteres hertil.

Både tilbud efter almenboliglovens § 105 og tilbud efter servicelovens § 108 er længerevarende botilbud. Borgere, der visiteres til disse tilbud, har en varigt nedsat funktionsevne og et permanent behov for omfattende hjælp. Beboere i boliger efter almenboligloven er almindelige lejere, som skriver under på en lejekontrakt og betaler husleje i henhold til lejekontrakten. Her er det bestemmelserne i lov om leje af almene boliger, der gælder for boligen, hvilket ikke er tilfældet for boliger efter servicelovens §§ 107 og 108. Når boligen er reguleret efter bestemmelserne i lov om leje af almene boliger, indebærer det endvidere, at den enkelte kan søge om boligstøtte efter de gældende regler på området. Beboere, der visiteres til boliger efter servicelovens §§ 107 og 108, er derimod omfattet af de særlige og lempeligere betalingsregler for botilbud.

5.3.1 Opmærksomhedspunkter og anbefalinger ved udskrivning til anden boligløsning

Opmærksomhedspunkter

§ 110-boformen kan være med til at sikre en god overgang til den nye boligløsning for borgeren ved at understøtte de praktiske ting i forbindelse med flytningen, og at relevant viden og information om borgeren videregives til det nye botilbud.

Anbefalinger

For at understøtte overgangen fra § 110-boformen til den nye boligløsning anbefales det:

1. Overlevering af viden. Det anbefales, at § 110-boformen overleverer relevant viden om borgeren til personalet på det nye botilbud, fx udredning, opholdsplan samt evt. yderligere beskrivelse af borgerens funktionsniveau, hvis borgeren ønsker det og giver sit samtykke.

5.4 Når samarbejdet ikke fungerer eller ophører uplanlagt

5.4.1 Udeblivelser

Det sker, at borgere bliver udskrevet fra § 110-boformerne som følge af udeblivelser. En udeblivelse kan resultere i, at kontakten og det samarbejde med borgeren, boformen har initieret, bliver afbrudt. Borgere kan udeblive af forskellige årsager, fx på grund af § 110-boformens husregler, de krav til samarbejde, som boformen stiller, uenigheder med eller gæld til andre borgere på boformen mv. Når borgeren udebliver, har § 110-boformen ingen mulighed for at kontakte borgeren. Boformen må afvente en eventuel anmodning fra en anden § 110-boform, borgeren tager ophold på, hvis der skal udveksles oplysninger om borgeren, og hvis borgerens opholdsplan skal kunne videregives.

5.4.2 Henvisning til anden boform

Det er ikke altid, samarbejdet mellem borger og § 110-boform fungerer. Det kan resultere i, at borgeren udskrives og henvises til en anden § 110-boform. Mangel på et fungerende samarbejde kan vise sig ved, at borgeren ikke er aktiv boligsøgende, eller hvis borgeren gentagne gange afviser relevante og egnede tilbud om bolig. Mangel på samarbejde er ikke nødvendigvis ensbetydende med, at borgeren ikke er i målgruppen for et § 110-tilbud. Det kan derimod handle om, at § 110-boformen ikke har de rette redskaber til at hjælpe borgeren videre. I nogle tilfælde kan borgeren betragte § 110-boformen som sit hjem, og det kan gøre det vanskeligt at arbejde frem mod en udflytning til egen bolig. Når borgeren er udredt og ikke længere har behov for omsorg og støtte, men ikke viser interesse for at finde bolig eller anden boligløsning, kan det diskuteres, om borgeren fortsat hører ind under målgruppen for et § 110-tilbud. Her kan det være et redskab at henvise borgeren til en anden § 110-boform for at skabe et skifte i omgivelserne, der kan understøtte, at borgeren bliver motiveret for at komme videre i egen bolig eller anden boligløsning.

5.4.3 Bortvisning

I nogle tilfælde træffer § 110-boformen afgørelse om at bortvise en borger, hvis borgeren har udøvet vold (psykisk eller fysisk) eller har truet med vold på boformen. For at sikre, at der internt på § 110-boformen er en ensartet praksis for at vurdere episoder, der kan føre til afgørelser om at bortvise borgere, er det nødvendigt, at boformen udarbejder en procedure for bortvisninger. Det er med til at sikre, at der er konsensus blandt medarbejderne om bortvisninger, og at bortvisning ikke anvendes som sanktion, men kun indtræffer, når det er nødvendigt.

Bortvisninger kan være kaotiske og til tider involvere politiet. Derfor er det vigtigt, at bortvisninger evalueres efterfølgende. Evalueringen handler bl.a. om at afdække, hvad der er sket i den konkrete situation, der udløste en bortvisning, og om situationen har medført, at enten medarbejdere eller andre beboere på § 110-boformen har følt sig truet. Når det er muligt, bør den bortviste borger indkaldes til en samtale. Ved at have en afklarende samtale med borgeren sikres det, at borgeren forstår baggrunden for bortvisningen og får mulighed for at kommentere på afgørelsen. Det bidrager til at sikre gennemsigtighed både for borger og medarbejdere omkring de bortvisninger, der foretages, samtidig med at det sikrer borgerens retssikkerhed og mulighed for at klage over afgørelsen.

Der er særregler om indhentning af oplysninger uden samtykke, hvis borgerne har psykiatriske lidelser. Særreglerne kan tages i anvendelse overfor denne borgergruppe for at forebygge bortvisningssituationer.⁶²

5.4.4 Opmærksomhedspunkter og anbefalinger til når samarbejdet ikke fungerer eller ophører uplanlagt

Opmærksomhedspunkter

Der bør være konsensus på § 110-boformen om, hvor længe en borger kan udeblive fra boformen, før borgeren udskrives, såfremt der ikke er en aftale mellem § 110-boformen og borgeren om den konkrete udeblivelse. Det er samtidig vigtigt, at borgerne, der har ophold på § 110-boformen, kender fristen for, hvor længe de kan udeblive, før de bliver udskrevet.

Hvis § 110-boformen laver henvisning til anden § 110-boform eller bortviser en borger fra boformen, er det vigtigt at være opmærksom på, at henvisning til anden § 110-boform eller bortvisning ikke sker som en sanktion. § 110-boformerne skal således have tydelige procedurer for, hvornår en borger skal bortvises, og hvornår en viderehenvisning til anden § 110-boform skal ske, så både medarbejdernes arbejdsmiljø og borgernes retssikkerhed sikres.

Anbefalinger

Følgende fem anbefalinger kan bidrage til at forebygge udeblivelser, undgå tab af viden om borgeren ved manglende eller uplanlagt ophør af samarbejde og sikre en god og ensartet proces for bortvisninger:

1. Undgå tab af viden i overgange fra én boform til en anden. Det anbefales, at § 110-boformen med borgerens samtykke kontakter borgerens eventuelle tidligere boform med henblik på at få oplysninger om borgeren og se den tidligere opholdsplan, så der kan arbejdes videre med den, og så borgeren får den rette indsats.
2. Udeblivelser. Det anbefales, at § 110-boformen er tydelig omkring, hvor længe en borger kan udeblive, før borgeren udskrives. Det anbefales ligeledes, at boformen, når der sker udeblivelser, evaluerer, om der er noget i boformens tilgang til borgeren, der er en hindring for det gode samarbejde, eller som har ført til borgerens udeblivelse.
3. Afgørelse om bortvisning. Det anbefales, at der er gennemsigtighed og ensartet praksis på § 110-boformen i vurderingen af, om der skal ske en bortvisning. Dermed undgås det, at vurderingen er personafhængig og beror på, hvilke medarbejdere der er på arbejde, når episoder, der kan føre til bortvisning, indtræffer.
4. Dialog om bortvisning. Det anbefales, at der efter bortvisning, og når det er muligt, er en dialog med borgeren om bortvisningen, så det sikres, at borgeren er klar over, hvorfor der er truffet afgørelse om bortvisning.
5. Retningslinjer for bortvisning. Det anbefales, at § 110-boformens medarbejdere kender og anvender de *Nationale retningslinjer for forebyggelse af voldsomme episoder på botilbud samt på boformer for hjemløse*.⁶³, samt at der på § 110-boformen er klare retningslinjer ved bortvisning som følge af voldsepisoder.

⁶² Sundheds- og Ældreministeriet (2019): Lov om ændring af lov om anvendelse af tvang i psykiatrien m.v.

⁶³ Socialstyrelsen, 2017b





6. Medarbejderkompetencer

Der er på de danske § 110-boformer en diversitet i sammensætningen af medarbejdere og fagligheder, og der synes at være enighed om, at der er behov for at have forskellige fagligheder tilknyttet borgerne for at kunne levere den helhedsorienterede indsats, som målgruppen har behov for. Typisk har § 110-boformer ansat pædagoger, social- og sundhedsassistenter og tilsynsførende. Mange boformer har samtidig ansat medarbejdere, der kan løfte specialfunktioner, såsom socialrådgivere, sygeplejersker, beskæftigelsesmedarbejdere, kost- og ernæringsmedarbejdere, terapeuter og fysioterapeuter samt servicemedarbejdere som pedeller, rengørings- og køkkenmedarbejdere. Endelig gør nogle § 110-boformer brug af eksterne konsulenter til at løse opgaver, fx gadeplanspsykiatri, sundhedsklinikker eller gældsrådgivning.⁶⁴

Den konkrete sammensætning af medarbejdere og fagligheder vil bero på en ledelsesmæssig vurdering af, hvorvidt boformens samlede medarbejdergruppe kan imødekomme de behov, som målgruppen af borgere i hjemløshed har under hensyn til den opgave, som § 110-boformerne skal løse.

Ud over medarbejdernes fagligheder er der en række kompetencer, som medarbejdere på et § 110-tilbud skal besidde. Det kan være kompetencer, der ligger i direkte forlængelse af deres faglighed, men også kompetencer, der er af mere personlig karakter, eller som kræver, at medarbejderne efteruddannes. De faglige anbefalinger tager som beskrevet i kapitel 2 afsæt i Housing First-princippet og det værdigrundlag, der ligger bag Housing First. Det handler i høj grad om et mind-set og en tilgang i mødet og samarbejdet med borgeren og i mindre grad om, hvilke specifikke metoder det enkelte tilbud anvender. Fokus i kapitlet er derfor på de faglige og personlige kompetencer, der gør sig særligt gældende for medarbejdere, der arbejder på en § 110-boform, uanset hvilke metoder og redskaber boformen i øvrigt arbejder med.

6.1 Recovery-orienteret, rehabiliterende og empowerment-fremmende

6.1.1 Recovery-orienteret

Housing First bygger på recovery og en tro på, at alle borgere kan gennemgå en recovery-proces fra at være i hjemløshed til at kunne bo i egen bolig eller anden boligløsning med den rette støtte. At arbejde recovery-orienteret betyder samtidig, at indsatsen i alle led er baseret på at lytte til borgerens ønsker, håb og drømme samt at støtte de ressourcer, borgeren har. Medarbejderne på boformen skal således arbejde med borgerens egne drømme, ønsker og håb for at komme sig af hjemløshed og fungere i egen bolig/anden boligløsning på borgerens vilkår.

Recovery bygger på empati og indføling med borgerens situation og ønsker. Indsatsen tager udgangspunkt i de mål og de problemstillinger, borgeren ønsker støtte til, og disse er ikke nødvendigvis de samme, som medarbejderen ser.

Det er ikke alle borgere, der fra start har let ved at formulere deres ønsker og drømme, da de for nogens vedkommende vil være trådt i baggrunden som følge af et liv i hjemløshed og med komplekse problemstillinger. Medarbejderen skal derfor i dialog med borgeren forsøge at finde frem til, hvad borgeren oplever at have behov for hjælp til, samtidig med at medarbejderen

⁶⁴ Ankestyrelsen, 2018

bidrager med sin faglige viden, indsigt og erfaring og derigennem kan støtte, lytte, motivere og yde en indsats til borgeren.

En vigtig del af arbejdet handler om at etablere et håb hos borgeren. Borgeren skal tro på, at det er muligt at komme sig af hjemløshed og motiveres til at ville skabe forandring i sit liv, således at der kan arbejdes med håb og drømme for fremtiden. Medarbejderens rolle er at understøtte en proces, hvor borgerens perspektiv bliver tilstrækkeligt udredt, er synligt og i udgangspunktet styrende for indsatsen, således at borgeren bliver i stand til at formulere målene med opholdet ud fra egne håb, drømme og ønsker om et godt liv.

6.1.2 Rehabiliterende

Når mål og delmål er defineret i opholdsplanen, er det medarbejderens opgave at samarbejde med borgeren om de rehabiliterende indsatser, der skal til, for at borgeren kan starte sin recovery-proces og indfri sine målsætninger. Samarbejdet skal bygge på et møde mellem to "eksperter", hvor borgeren er ekspert i eget liv, mens medarbejderen er ekspert i faglige metoder, redskaber, organisatoriske forhold mv. Det betyder, at borgeren skal opleve, at alle dele af indsatsen – fra udredning, opholdsplan, støtte og til evaluering af opholdet – sker i en inddragende proces, der er baseret på et ligeværdigt samarbejde mellem borger og medarbejder. Det er borgerens ønsker, håb og drømme om det, borgeren definerer som et godt liv, der definerer indsatsen. Medarbejderen stiller sin faglighed og professionelle viden til rådighed for borgeren, så borgeren bliver tilbudt relevante rehabiliterende indsatser og bliver bevidst om de muligheder, der eksisterer, og kan træffe sine valg på et oplyst grundlag.

6.1.3 Empowerment-fremmende

Når der arbejdes med rehabiliterende indsatser, der skal bidrage til, at borgeren kan gennemgå en recovery-proces og komme sig af hjemløshed, er det samtidig vigtigt at arbejde med empowerment. Empowerment er en tilgang, hvor borgeren anskues som værende i besiddelse af ressourcer, evner, ønsker og håb, der kan gøre vedkommende i stand til at træffe valg og skabe forandringer i sit liv. I en empowerment-tilgang er det borgeren selv, der har retten til at beskrive både mål for indsatsen, og hvordan målet skal opnås inden for de rammer og muligheder, der er. For nogle borgere vil ressourcer, evner, ønsker og håb være trådt i baggrunden, fordi de ikke har været anvendt i en periode, eller måske fordi borgeren er blevet afhængig af andre. Her skal medarbejderen kunne understøtte, at borgeren igen bliver bevidst om egne ressourcer, og hvordan disse kan opbygges og føre til forandringer i borgerens hjemløshed og samlede livssituation. Medarbejderen skal kunne sætte sin faglighed i spil og facilitere den proces, der skal til, for at borgeren kan definere sine mål og handle på dem. Samtidig skal medarbejderen altid tilpasse den støtte og de indsatser, som borgeren modtager, så de stemmer overens med borgerens reelle behov. Det betyder, at der skal arbejdes med, at problemer og opgaver løses sammen med eller af borgeren, frem for at de løses for borgeren. Samtidig er der behov for, at der løbende følges op og evalueres på indsatsen, således at det sikres, at borgerens ressourcer understøttes og udvikles, så borgeren opnår det højeste mulige funktionsniveau eller bliver mest muligt selvhjulpent.

6.2 Relationsdannelse

En god relation til medarbejderne er vigtig for, at borgeren trives og udvikler sig under opholdet på § 110-boformen. En god relation kræver en anerkendende tilgang til borgeren og en nysgerrighed og interesse for borgerens værdier og måde at anskue verden på for at få indblik i, hvorfor borgeren tænker og handler, som borgeren gør. Det handler om at skabe tillid og tryghed hos borgeren, så der bliver mulighed for at arbejde med udvikling. En vigtig personlig

kompetence hos medarbejderne er derfor deres evne til at danne relationer og rumme de borgere, som opholder sig på § 110-boformen. At opbygge en relation til borgeren kræver samtidig, at medarbejderen er vedholdende og opsøgende i sin kontakt, da det ofte er medarbejderen, der vil have ansvaret for at skabe den gode relation.

Når medarbejderen formår at skabe en tæt relation til borgeren, kan det bidrage til at sikre, at borgeren støttes både via de rehabiliterende indsatser, der arbejdes med under opholdet på boformen, og via indsatser, som den kommunale myndighed bevilliger. På den måde kan relationen også være et bindeled mellem borgeren og den kommunale myndighed med henblik på at etablere et tæt samarbejde.

Det er samtidig vigtigt, at medarbejderen kan passe på sig selv i relationen. Målgruppen af borgere på § 110-boformer kræver, at medarbejderne er psykisk robuste, da de til tider arbejder med udadreagerende borgere i et miljø, hvor der kan opstå tilspidsede situationer. Det er dog vigtigt at huske, at vold og voldsomme episoder for nogle borgere er en udtryksform, der ofte er signal på noget, der er gået forud, og at det også kan være samspillet med medarbejderen, det handler om. Faglig refleksion og supervision er derfor afgørende for, at den enkelte medarbejder kan passe fagligt på sig selv. Nogle § 110-boformer arbejder med, at borgeren deltager ved supervision.

6.3 Motivationsskabelse

Alle mennesker har noget, der motiverer dem, og en af boformsmedarbejdernes opgaver er at hjælpe borgeren til at finde frem til, hvor borgerens kilde til motivation ligger, så det kan være afsæt for det videre samarbejde. Det kan være svært at arbejde med motivation hos nogle af borgerne, men igennem arbejdet med borgerens udredning, samvær og samtaler med borgeren samt observationer af borgerens adfærd er det muligt for medarbejderne at få indsigt i, hvad der kan skabe motivation og energi hos borgeren til at starte en recovery-proces og skabe en forandring. Det, som borgeren har energi til og er motiveret for at arbejde med, er et vigtigt afsæt for at formulere mål og delmål for indsatsen. Det er langt mindre vigtigt, om målene er realistiske set med medarbejderens øjne; det handler derimod om at følge borgerens motivation og tænke kreativt.

Motivationsskabelse, brugerinddragelse og en individuel opholdsplan med udgangspunkt i borgernes ønsker og behov udgør faglige målsætninger i samarbejdet med borgeren. Der kan dog også være vanskeligheder forbundet med brugerinddragelse, fx hvis borgeren ikke selv ønsker at blive inddraget, eller hvis borgeren mangler forudsætninger for at deltage. I de situationer stilles der særligt høje krav til den socialfaglige indsats fra medarbejderne.

6.4 Mestring

De borgere, der tager ophold på § 110-boformerne, har ofte behov for at arbejde med mestring af eget liv. Det handler om, at borgerne står over for nogle udfordringer eller belastende livsomstændigheder som følge af hjemløshed og komplekse sociale problemstillinger, som de har behov for støtte til at mestre, dvs. klare og håndtere. Derfor er det vigtigt, at medarbejderne kan hjælpe borgeren til at identificere situationer og alarmsignaler i hverdagen, hvor borgeren bliver stresset eller oplever at håndtere situationer u hensigtsmæssigt eller destruktivt. Jo bedre borgeren bliver til at forstå sin egen situation eller adfærd, desto lettere bliver det for borgeren at finde andre handlemuligheder og mening i det, der sker. Medarbejderen på § 110-boformen kan herefter støtte borgeren i at tillære sig nogle strategier, metoder eller fremgangsmåder til at mestre svære, ukendte eller truende situationer bedre. Det kan fx handle om, at borgeren får

redskaber til og en plan for at undgå tilbagefald til misbrug, forebygge angst eller vrede, håndtere ændrede situationer i livet og håndtere hverdagslivet på § 110-boformen.

Der er på § 110-boformerne forskellige strategier, metoder mv. til at arbejde med borgerens mestring, fx kognitive strategier, adfærdsstrategier, sensoriske strategier og fysiologiske strategier. Hvilken metode, der anvendes, kommer i høj grad an på både situationen og den konkrete borger.

Sammen med borgeren kan medarbejderen udarbejde en plan for, hvordan en given situation kan mestres, fx mestring af boligkompetencer. Planen kan indeholde konkrete aktiviteter eller handlinger, borgeren skal udføre, tidspunktet for aktiviteten eller handlingen, samt hvordan aktiviteten eller handlingen skal udføres. Der kan arbejdes med dagsplaner eller ugeplaner, der ud over at udvikle borgerens mestringsevne med hensyn til hverdagslivet og boligkompetencer kan bidrage til at skabe struktur i borgerens hverdag.

6.5 Struktur

Struktur og rutiner er en vigtig del af det socialfaglige arbejde på § 110-boformerne. Struktur og rutiner bidrager til at udvikle borgernes evner til at blive mere selvhjulpne og reducere kaos, stress og impulsadfærd, der ofte kan kendetegne hverdagen for borgere, der lever i hjemløshed. Samtidig oplever medarbejderne på § 110-boformerne generelt øgede krav til, at de har en struktureret tilgang til deres socialfaglige arbejde med borgeren og i udførelsen af sagsarbejdet.

6.5.1 Skabe struktur for borgeren

I en recovery- og empowerment-tilgang skal medarbejderne formå at arbejde ressourceorienteret samt tilrettelægge en individuel struktur for hver enkelt borger med udgangspunkt i borgerens ønsker, behov og ressourcer. Strukturen skal være dynamisk og tilpasses borgerens reelle behov, som kan skifte under opholdet. En stor del af den socialfaglige indsats bygges op omkring struktur og rutiner i borgerens dagligdag. Derfor er det vigtigt, at medarbejderne er meget bevidste om, hvilken struktur og hvilke rutiner de hjælper borgeren til at få, og hvordan disse kan bidrage til at opfylde de mål, borgeren har for opholdet.

§ 110-boformen skal skabe den struktur og de rutiner for borgeren, der sikrer de bedste muligheder for, at borgeren kan mestre eget liv. Ved hjælp af struktur kan borgeren få overblik over sin dag og på længere sigt sit liv. Rutiner og struktur skaber forudsigelighed og genkendelighed i borgerens hverdag, som kan bidrage til at reducere kaos, stress og impulsadfærd hos borgeren, hvilket samtidig er helt essentielt for forebyggelsen af vold og voldsomme episoder⁶⁵. Udførelsen af rutiner og aktiviteter bidrager samtidig til at udvikle borgerens ressourcer og selvhjulpenhed. Dette fører til, at borgeren på sigt vil opleve øget kontrol over eget liv (empowerment).

6.5.2 Struktureret tilgang til det socialfaglige arbejde

Ud over at struktur kan anvendes som et pædagogisk redskab i samarbejdet med borgeren, er der også behov for struktur i § 110-boformernes socialfaglige arbejde.

Medarbejderne skal være i stand til at foretage systematiske og fagligt velfunderede udredninger af borgernes ressourcer, funktionsniveau og støttebehov. Denne viden skal de kunne dokumentere og formidle skriftlig på et niveau, der gør, at andre kolleger på § 110-boformen eller fx myndighed i kommunen kan anvende det i deres arbejde med borgeren og til

⁶⁵ Socialstyrelsen, 2017b

forståelse af borgerens situation. Samtidig er der i løbet af de seneste år kommet en øget opmærksomhed på dokumentation og evaluering af borgernes udvikling og trivsel på § 110-boformerne. Det indebærer, at de mål, der opstilles sammen med borgerne i opholdsplanen – ud over at tage afsæt i borgerens ønsker og drømme – skal formuleres således, at de bliver konkrete og målbare, så der kan følges op på dem.

Det betyder dels, at der er fokus på, at medarbejderne har en forståelse for og kan se vigtigheden i at dokumentere egen indsats, observationer, adfærd mv., og dels at medarbejderne formår at skabe en systematik i samarbejdet med kommune, borger og andre parter i borgerens sag.

Mange § 110-boformer anvender en egentlig udredningsmetode, såsom VUM, ASI-forsorg, Forandringskompasset eller lignende, der bidrager til en fælles tilgang til og struktur for arbejdet med udredningen og opholdsplanen. Nogle steder er der ligeledes udarbejdet manualer til medarbejderne for hele den socialfaglige indsats med henblik på at skabe en ensartet struktur og et fælles sprog for medarbejdernes arbejde.

Da dagligdagen på en § 110-boform ofte er uforudsigelig, følger det, at boformsmedarbejderne ud over struktur også skal kunne fungere i og håndtere det uplanlagte og uventede.

6.6 Brobygning

For at sikre at borgeren modtager en helhedsorienteret og rehabiliterende indsats, er det vigtigt, at medarbejderne formår at understøtte en helhedsorienteret tilgang til borgerens livssituation og brobygge til relevante samarbejdsparter, i form af fx kommunale myndigheder, sundhedsvæsenet mv. Det kan handle om at sikre, at der aftales møder, understøtte borgeren i at møde op til aftaler, sikre at der bliver udvekslet relevante oplysninger mellem borger, boform og kommune/samarbejdsparter samt at deltage ved møder mellem borger og fx kommunal myndighedsrådgiver. Brobygning er vigtigt for at understøtte, at der sker en progression i borgerens sag, og at borgeren får den rette og helhedsorienterede hjælp og fx ikke sanktioneres, fordi borgeren ikke møder op eller ikke er i stand til at tale sin egen sag.

Af en undersøgelse af Ankestyrelsen fremgår det, at borgerne anfører § 110-boformernes hjælp til at understøtte kontakten til kommunen som noget af det, der er allerstørst behov for.⁶⁶ Det handler både om hjælp til at navigere i systemet samt værdien i, at en medarbejder fra § 110-boformen ledsager og støtter borgeren ved mødet med kommunale myndigheder.

6.7 Konflikthåndtering og voldsforebyggelse

§ 110-boformerne tilstræber at skabe tryghed og trivsel for borgerne under opholdet. Borgernes stressniveau er til tider højt, og der kan opstå konflikter og frustrationer. Medarbejderne skal derfor være gode til at aflæse de signaler, borgerne sender, inden en potentiel konflikt eskaleres. Nogle § 110-boformer arbejder med Low Arousal, som er en videnskabelig baseret metode til at håndtere voldsom adfærd. Low Arousal tager udgangspunkt i, at mennesker, der reagerer med udfordrende adfærd, befinder sig i en tilstand af kaos, hvor de har mistet kontrollen over sig selv. For at undgå at det sker, tilpasser medarbejderne kommunikation, handlinger og krav til borgerens funktionsniveau og situationen. De tre vigtige principper i Low Arousal er:

⁶⁶ Ankestyrelsen, 2018

- Ansvarsprincippet: Det er medarbejdernes ansvar at få relationen og samarbejdet til at lykkes ved at finde løsninger og metoder, der støtter borgeren til at bevare kontrol og undgå udfordrende adfærd.
- Kontrolprincippet: Medarbejderne skal hjælpe borgeren til at bevare selvkontrollen i så høj grad som muligt. Når det er tilfældet, føler borgeren sig mere tryk og kan bedre samarbejde.
- Princippet om affektsmitte: Mennesker smitter hinanden med følelser og stemninger. Hvis personalet i en situation med kaos formår at udstråle ro, kan borgeren påvirkes til også at føle mere ro. Modsat kan en stresset medarbejder påvirke en situation i retning af kaos.

6.8 Akutte problemstillinger

§ 110-boformer arbejder med skadesreduktion og borgerens akutte problemstillinger, men derudover skal medarbejderne sikre, at der arbejdes struktureret og rehabiliterende med forskellige typer af indsatser og aktiviteter, der bidrager til borgerens recovery. Det betyder, at borgerens behov for hjælp og støtte i akutte situationer fortsat imødekommes, men at medarbejderen samtidig formår at holde fokus på den plan for opholdet, som borger og medarbejder i samarbejde har lagt.

6.9 IT-fagsystemer

Strukturen i det socialfaglige arbejde på § 110-boformen stiller krav til medarbejdernes IT-kompetencer. Dokumentation af indsatsen under borgerens ophold er med til at sikre, at medarbejdere har samme viden om borgeren og en ensartet tilgang til arbejdet med målene for borgerens ophold. Dokumentation af § 110-boformens indsats er samtidig vigtig for kommunale myndighedsrådgivere.

§ 110-boformen dokumenterer i borgerens sag på de mål, der fremgår af borgerens opholdsplan. Løbende opfølgning i IT-systemet på mål og observationer omkring borgeren er med til at sikre fokus på borgerens udvikling under opholdet samt relevante observationer omkring borgeren, som boformen gør undervejs med henblik på at dokumentere borgerens funktionsniveau og evt. støttebehov. Dokumentationen anvendes dels som § 110-boformens eget redskab i dialogen med borgeren og dels som fagligt input til kommunale myndigheders udredning og handleplaner.

Der kan med fordel udpeges én eller flere superbrugere, der har særligt ansvar for at kende til IT-systemer og brugen af dem i den socialfaglige praksis på § 110-boformen. Superbrugernes opgave vil være at understøtte øvrige medarbejders faglige brug af systemet.

På nogle § 110-boformer kan medarbejderne opleve frustration over at bruge lang tid på at dokumentere frem for at være sammen med borgerne. Derfor arbejder nogle § 110-boformer på i højere grad at inddrage borgeren i dokumentationsarbejdet, hvor borgerens journal udfyldes i et samarbejde mellem borger og medarbejder og dermed bruges direkte i det socialfaglige arbejde.

6.10 Praktisk arbejde

På en § 110-boform vil der næsten altid være praktiske opgaver, der skal løses både med og uden borgeren. Derfor skal alle medarbejdere på en § 110-boform være indstillede på udføre praktisk arbejde, fx oprydning, rengøring af værelser, vask, rengøring af kontorlokaler, yde

praktisk hjælp til udflytning, pakke fraflyttede beboeres effekter mv., da det også er en del af dagligdagen på § 110-boformen.

6.11 Kompetenceudvikling

Den udvikling, der er sket i målgruppen af borgere i hjemløshed over tid, og de krav, der er til medarbejdernes kompetencer, betyder, at personalesammensætningen på § 110-boformerne har ændret sig til at omfatte mere specialiseret personale bestående af fx socialrådgivere, pædagoger, ergoterapeuter mv. Udviklingen medfører, at medarbejderne på § 110-boformerne generelt arbejder mere metodisk og har behov for efteruddannelse. Det kan fx være kurser i recovery, narrative metoder, low arousal, kognitive grundforløb, case management, konflikthåndtering mv., som er med til at øge fagligheden hos medarbejderne og imødekomme den kompleksitet, der afspejler sig i borgernes problemstillinger.



7. IT-understøttelse

§ 110-boformerne har forskellige IT-systemer til at understøtte den socialfaglige indsats på boformen, fx EKJ, CSC, NEXUS og BOSTED. Der er forskel på systemerne, og hvordan de kan anvendes til at understøtte den socialfaglige indsats. Et godt IT-system kan understøtte den socialfaglige systematik og metodik i sagsarbejdet samt sikre den nødvendige dokumentation.

Følgende elementer i IT-understøttelsen er særligt vigtige for arbejdet med de socialfaglige indsatser:

- At systemet understøtter arbejdet med mål og delmål for borgeren. Fx ved at medarbejderen, når der noteres i systemet, naturligt også skal forholde sig til borgerens mål.
- At systemet synliggør borgerens opholdsplan med mål og delmål. Et IT-system kan være med til at sikre den løbende opfølgning på og dokumentation i opholdsplanen, når systemet synliggør notater om den enkelte borger, herunder borgerens progression i opnåelsen af konkrete mål og delmål.
- At IT-systemet kan anvendes til at udarbejde døgnrapporter, dvs. producere en oversigt over, hvad der er sket på boformen det sidste døgn.
- At systemet understøtter arbejdet med risikovurderinger.
- At systemet har redskaber til at arbejde med borgerens mestring.
- At systemet kan genfinde borgere, der tidligere har haft et ophold på boformen, og genanvende data om borgeren.

God IT-understøttelse med gode data kan støtte både borgere, medarbejdere og ledere på § 110-boformen i det socialfaglige arbejde, fordi data giver mulighed for at dokumentere, sammenligne og frem for alt at udvikle indsatsen.



8. Kvalitetsmodellen

§ 110-boformerne er omfattet af lov om socialtilsyn. Det betyder, at Socialtilsynet skal godkende og føre tilsyn med alle § 110-boformer. Socialtilsynene anvender kvalitetsmodellen som en ramme til at strukturere og systematisere deres kvalitetsvurdering både ved godkendelse og i de driftsorienterede tilsyn. Der er imidlertid altid et betydeligt fagligt skøn forbundet med at vurdere, hvorvidt et § 110-tilbud har den fornødne kvalitet. Kvalitetsmodellen understøtter det faglige skøn og medvirker til ensartethed, systematik og gennemsigtighed i Socialtilsynets vurderinger.

Kvalitetsmodellen sigter på at:

- Skabe fokus på resultater og effekt af den sociale indsats i tilbud og dermed at opnå et kvalitetsløft i indsatsen.
- Skabe et fælles vurderingsgrundlag og øget brug af en systematik i det enkelte socialtilsyn og på tværs af socialtilsynene.
- Skabe mulighed for en mere struktureret og ensartet ledelsesinformation og beslutningsgrundlag for lederne i de nye tilsynsenheder og de respektive driftsherrer i forhold til udviklingen af tilbuddene.

De faglige anbefalinger til § 110-boformernes socialfaglige indsats er Socialstyrelsens anbefalinger til god praksis på § 110-boformerne. De faglige anbefalinger skal være med til at understøtte, at § 110-boformerne arbejder efter Housing First-princippet og i forlængelse af dette, at de socialfaglige indsatser på § 110-boformerne får et målrettet og rehabiliterende sigte, der kan bidrage til borgerens recoveryproces ud af hjemløshed. Målet med de faglige anbefalinger er samlet set at øge kvaliteten i de rehabiliterende indsatser, som borgeren modtager under opholdet på § 110-tilbuddet, ved at give § 110-boformerne et fælles grundlag for kvalitetsudvikling og kvalitetssikring af deres socialfaglige indsats, som bygger på forskning og gode erfaringer fra praksis.

Housing First-princippet og de faglige anbefalinger udgør et vidensgrundlag for § 110-boformerne, der dels kan kvalificere § 110-boformernes arbejde med kvalitet inden for de syv områder i kvalitetsmodellen og dels kan kvalificere socialtilsynenes faglige skøn og give tilsynsførende indsigt i aktuel bedste viden om indsatsen på § 110-området.

Lov om socialtilsyn § 6, stk. 2, fastlægger 8 temaer, som § 110-tilbuddenes kvalitet skal vurderes ud fra:

1. Uddannelse og beskæftigelse
2. Selvstændighed og relationer
3. Målgrupper, metoder og resultater
4. Sundhed og trivsel
5. Organisation og ledelse
6. Kompetencer
7. Økonomi
8. Fysiske rammer

Temaet økonomi (nr. 7) vurderes særskilt og er ikke indeholdt i kvalitetsmodellen.

Hvert af de syv temaer i kvalitetsmodellen konkretiseres i en række kvalitetskriterier. Kriterierne er udtrykt som konkrete mål for indsatsen i tilbuddene. For hvert kvalitetskriterium er der samtidig en eller flere kvalitetsindikatorer. Indikatorerne er tegn på, om den kvalitet, som er udtrykt i kriteriet, forekommer i praksis. Socialtilsynet skal basere deres vurdering på

kvalitetskriterierne og indikatorerne, men socialtilsynet kan inden for rammerne af temaerne inddrage andre relevante forhold i vurderingen. I kvalitetsmodellen er der ikke fastsat grænseværdier for, hvornår et tilbud har den fornødne kvalitet. Socialtilsynets vurderinger beror således på et fagligt skøn⁶⁷.

I dette kapitel kobles Housing First-princippet og de faglige anbefalinger til de syv temaer i kvalitetsmodellen. Formålet er at relatere kvalitetsmodellens syv temaer til en §110-kontekst for at vise, hvordan § 110-boformerne kan arbejde med at sikre kvaliteten inden for de syv temaer, samt anskueliggøre hvad socialtilsynene med fordel kan være opmærksomme på, når de skal vurdere, om Housing First-princippet afspejles i boformens praksis, og om det bidrager til at understøtte kvaliteten i indsatsen.

Tema 1 omhandler uddannelse og beskæftigelse

Målgruppen for § 110-boformer er en heterogen gruppe. Gruppen spænder fra borgere uden tag over hovedet (boligløse) til borgere, der har en bolig, men som ikke kan fungere i den, og som evt. er i risiko for at miste boligen, hvis der ikke sættes ind i tide med relevant hjælp. Hjemløshed falder oftest sammen med en lang række af andre problemer end alene manglen på en bolig. Alkohol- og stofmisbrug, blandingsmisbrug, psykisk lidelse, vold, kriminalitet, ringe arbejdsmarkedstilknytning, manglende socialt netværk, et omflakkende liv og rodløshed er blot nogle af de problemer, der præger mennesker i hjemløshed.

En del af de borgene, der opholder sig på § 110-boformerne og udgør målgruppen for Housing First-indsatsen, er langt fra både uddannelsessystemet og arbejdsmarkedet. For de af borgerne som er mere velfungerende, eller som oplever en mærkbar forbedring i løbet af opholdet, kan der være ønske om at påbegynde uddannelse eller finde arbejde. Nogle har måske været i gang med en eller flere uddannelser tidligere, men har af forskellige grunde ikke færdiggjort disse, og andre vil have brug for opkvalificering eller hjælp til at søge job. Borgeren kan ønske støtte til at finde frem til de muligheder, der eksisterer, og for nogle vil det være en afgørende hjælp, at boformen tager med til møder med eksempelvis jobcentret eller formidler kontakt til kompetenceafklaringsforløb i såvel kommunalt som i privat regi.

Nogle § 110-boformer har selv tilknyttet aktivitets- eller beskæftigelsestilbud, og nogle har mulighed for at tilbyde uddannelses- eller beskæftigelsesrettede aktiviteter fx i form af tilbud efter § 103 eller § 104 i lov om social service. Beskæftigelsestilbuddene bidrager nogle steder til boformens drift, og andre steder fungerer de som en slags arbejdsprøvning eller redskab til at skabe struktur og indhold i borgerens hverdag under opholdet. Deltagelse i aktivitets- eller beskæftigelsestilbud kan bidrage til, at borgeren udvikler og opbygger ressourcer i forhold til uddannelse og beskæftigelse.

§ 110-boformens kerneydelse er at sikre, at en borger, der lever i hjemløshed, får mulighed for at bo under trygge forhold, mens borgerens årsager til hjemløshed og behov for støtte udredes. Hovedformålet er i samarbejde med kommunal myndighed at udrede borgerens ressourcer og begrænsninger i forhold til borgerens generelle livssituation og kommende bolig, herunder borgerens ressourcer ift. uddannelse og beskæftigelse. Målet er, at borgeren kan komme ud i egen bolig med den rette støtte og på sigt opnå en højere grad af selvstændighed og selvhjulpethed. Det vil variere, hvor meget uddannelse og beskæftigelse fylder for den enkelte borger under opholdet, samtidig med at § 110-boformens fysiske rammer, normering mv. vil have indflydelse på, hvilken indsats boformen kan tilbyde. Uddannelse og beskæftigelse bør dog altid være et fokuspunkt for §110-boformen, og der bør arbejdes aktivt med at etablere

⁶⁷ Læs mere om kvalitetsmodellen på Socialstyrelsens hjemmeside. (<https://socialstyrelsen.dk/tvaergaene-omrader/socialtilsyn/redskaber-for-tilsynsførende/kvalitetsmodel>)

samarbejdsrelationer med relevante parter inden for området med udgangspunkt i, hvilken eller hvilke delmålgruppe(r) § 110-boformen omfatter samt den enkelte borgers ønsker, ressourcer og behov for indhold i hverdagen, uddannelse og beskæftigelse.

Tema 2 omhandler selvstændighed og relationer

I temaet selvstændighed og relationer i kvalitetsmodellen skal socialtilsynet bl.a. vurdere, i hvor høj grad et tilbud styrker borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed.

Mange borgere i hjemløshed har et svagt socialt netværk og svag eller fraværende kontakt til familien, og hjemløshedssituationen kan både gøre det vanskeligt at opbygge nye sociale relationer og fastholde eksisterende relationer. Forskning og erfaringer viser samtidig, at en stor del af de borgere, som lever i hjemløshed, mangler basale boevner. Når borgeren opholder sig på boformen, samarbejder boformen med borgeren omkring at fremme borgerens mulighed for at udvikle og udnytte egne potentialer, og derfor vil det for langt de fleste borgere være relevant, at boformen understøtter borgeren i at deltage i aktiviteter med henblik på at øge borgerens selvstændighed og relationer. Boformen kan dels understøtte borgeren i at finde frem til aktiviteter, der matcher borgerens drømme, ønsker og ressourcer og dels støtte borgeren i at få igangsat aktiviteter, fx deltagelse i sociale aktiviteter, beskæftigelsesindsatser, beboermøder og botræning. Aktiviteter kan ses som en integreret del af arbejdet med borgeren omkring at skulle indgå i samfundet og bo i egen bolig.

For de borgere, som har ophold af længere varighed på § 110-boformen, vil arbejdet med opholdsplanen danne rammen for samarbejdet med borgeren omkring selvstændighed og relationer. En borgers kompetencer til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed kan blandt andet styrkes gennem inddragelse af borgeren i udarbejdelsen af opholdsplanen, der beskriver, hvad § 110-boform og borger vil samarbejde om under borgerens ophold. En forudsætning for reel inddragelse af borgeren i arbejdet med opholdsplanen er, at borgeren oplever at blive anerkendt af de boformsmedarbejdere eller den kontaktperson, borgeren bliver tilknyttet under opholdet. Normer, regelsæt og arbejdsgange på § 110-boformen kan påvirke, om borgeren oplever sig anerkendt og inddraget og dermed opnår udbytte af indsatsen.

Kvaliteten i § 110-boformernes arbejde med selvstændighed og relationer vil være betinget af, i hvor høj grad § 110-boformen formår at arbejde helhedsorienteret, struktureret og recovery-orienteret sammen med borgeren om relevante mål i opholdsplanen. Kvaliteten vil yderligere være betinget af, i hvor høj grad boformen understøtter borgeren i at deltage i relevante aktiviteter i hverdagen, som kan bidrage til, at borgeren udvikler eller genvinder sociale kompetencer og mest mulig selvstændig livsførelse.

Et opmærksomhedspunkt for § 110-boformen er derfor, hvordan boformen arbejder med opholdsplanen, og hvorvidt den socialfaglige tilgang til borgeren bidrager til at sikre inddragelse af borgeren i planlægning, opsætning af mål og opfølgning på mål i opholdsplanen. Herunder om opholdsplanen indeholder relevante mål og delmål, der tager afsæt i borgerens ønsker, drømme og ressourcer for at kunne komme videre og sikre bæredygtighed i egen bolig/anden boløsning, og om boformen arbejder ensartet og struktureret med opholdsplanen og opfølgningen på denne, så den bidrager til at planlægge, skabe struktur for og dokumentere indsatsen under borgerens ophold.

Tema 3 omhandler målgrupper, metoder og resultater

I temaet målgruppe, metoder og resultater er det beskrevet, at socialtilsynene i deres kvalitetsvurdering skal lægge vægt på, at der er et klart formål med indsatsen, at § 110-boformen medvirker til at sikre borgernes trivsel, og at indsatsen resulterer i den ønskede udvikling for borgerne.

Målgruppen for § 110-boformer er, som tidligere beskrevet, en heterogen gruppe. Nogle § 110-boformer har en afgrænset målgruppe, mens andre er målrettet alle borgere, der falder ind under målgruppen for ophold på § 110-boformer. Det betyder, at § 110-boformerne skal kunne rumme borgere og tilbyde dem en relevant indsats på trods af meget forskellige behov, og det kræver både en variation i sammensætningen af § 110-boformens egne rehabiliterende indsatser⁶⁸ samt et tæt samarbejde og koordination med øvrige parter i borgerens sag.

Målsætningen for et ophold på en § 110-boform må altid være, at borgeren skal have så midlertidig et ophold som muligt. Ud fra Housing First-princippet og med afsæt i den recovery-orienterede tilgang til borgeren betyder det, at indsatsen under opholdet på boformen tilrettelægges i tæt samarbejde med borgeren og ud fra borgerens egne ønsker, håb og ressourcer ift., at borgeren kan bo i egen bolig/anden boløsning og fastholde den. Det betyder ligeledes, at indsatsen skal være helhedsorienteret, så der er fælles retning på tværs af indsatser og sammenhæng mellem § 110-boformens udredning og opholdsplan samt kommunal myndigheds myndighedsudredning og § 141-handleplan. § 110-boformen skal dermed samarbejde med og brobygge til øvrige parter i borgerens sag for at sikre, at borgeren modtager en helhedsorienteret og rehabiliterende indsats med henblik på, at borgeren kan komme sig af hjemløshed og skabe en forandring i eget liv. Relevante parter i borgerens sag kan være borgerens pårørende, borgerens centrale kontaktpersoner, fx borgerens myndighedssagsbehandler i handle- og betalingskommunen, borgerens myndighedssagsbehandler i jobcenteret, behandlere i den ambulante psykiatri, misbrugsbehandlingsstilbud, praktiserende læge, kommunale støtte- og kontaktpersoner, mentorer (fx fra jobcenteret) mv.

Et særligt opmærksomhedspunkt er, at borgere, der tager ophold på § 110-boformer, ofte ikke er kendte i systemerne og heller ikke udredte ved optagelsen på § 110-boformen. Samtidig kan borgernes ophold spænde fra ophold af få dages varighed til meget lange ophold. Dette er vilkår, som kan påvirke indsats og resultater under opholdet, men det ændrer ikke ved behovet for at arbejde helhedsorienteret, recovery-orienteret og struktureret.

Boformens indsats tager afsæt i en udredning af borgerens ressourcer og begrænsninger i håndtering af hverdagsliv og borgerens sociale færdigheder. Boformens evne til at skabe en struktureret, målrettet og helhedsorienteret indsats under opholdet afhænger derfor i høj grad af, om § 110-boformen kan udarbejde systematiske og fagligt velfunderede udredninger i samarbejde med borgeren. Et opmærksomhedspunkt i forhold til at sikre kvaliteten i udredningsarbejdet er, at medarbejderne på § 110-boformen anvender samme redskab til at foretage udredninger, og at boformens viden om borgeren gennem udredningen bliver dokumenteret og formidlet skriftlig på et niveau, der gør, at andre kolleger på § 110-boformen og øvrige samarbejdsparter, fx myndighed i kommunen, kan anvende den viden i deres arbejde med borgeren og til forståelse af borgerens situation. Samtidig er det vigtigt, at § 110-boformen har fokus på løbende dokumentation og evaluering af borgerens udvikling og trivsel på § 110-boformen. Dette indebærer, at de mål, der opstilles sammen med borgeren i opholdsplanen, bør være så konkrete og målbare, at der løbende kan følges op på dem.

⁶⁸ Socialudvalget 2010-11: Vejledning om botilbud mv. til voksne efter reglerne i almenboligloven, serviceloven og friplejeboligloven, kap.10 pkt. 169

Ud over at der på § 110-boformen skal være konsensus omkring Housing First-princippet, er det vigtigt, at boformen er tydelig på, hvilke metoder og tilgange boformen anvender til at understøtte den recovery-orienterede, empowerment-fremmende og rehabiliterende indsats i arbejdet med borgeren, og hvordan disse afspejler sig i praksis. Det er også vigtigt at være opmærksom på, hvordan boformen tilrettelægger sin indsats i samarbejdet med øvrige parter i borgerens sag, således at boformen understøtter, at indsatsen bliver helhedsorienteret.

Tema 4 omhandler sundhed og trivsel

Borgere i hjemløshed har ud over hjemløshed andre sociale problemstillinger, fx økonomiske, fysiske, psykiske og/eller misbrugsrelaterede problemer. Hvis borgeren ikke modtager støtte og hjælp til at håndtere disse problemstillinger, kan det være en barriere for at komme i bolig og fastholde den. Det er derfor vigtigt, at § 110-boformen i samarbejde med borger og de kommunale myndighedsområder, region mv. arbejder med at afdække og reducere risikofaktorer, der kan være en barriere eller hindring for, at borgere kan komme sig af hjemløshed.

Inddragelse af borgeren i egen udredning og opholdsplan og brobygning til relevante eksterne aktører i borgerens sag skal bidrage til, at borgeren i højere grad oplever at have kontrol over indsatsen og dermed eget liv, kan tage ansvar for opholdet og egen situation og træffe beslutninger vedrørende ønskede ændringer i sit liv. Borgerinddragelse er derfor et væsentligt element i styrkelsen af borgernes værdighed, autonomi og integritet og et vigtigt skridt mod at skabe den forandring hos borgeren, som skal medføre, at borgeren kommer sig af hjemløshed.

For at sikre at borgerne oplever sig inddraget i indsatsen under opholdet på § 110-boformen, må alle aktiviteter foregå med blik for borgerens ønsker, håb og ressourcer. Borgerinddragelse er et samarbejde om indsatsen, hvor borgeren i samråd med boformen træffer beslutning om, hvad opholdsplanen skal indeholde, og hvad der skal samarbejdes omkring. Som nævnt under temaet selvstændighed og relationer er det en forudsætning for reel inddragelse, at borgeren oplever at blive anerkendt af de medarbejdere på boformen, som varetager indsatsen, ligesom normer, regelsæt og arbejds gange på § 110-boformen kan påvirke borgerens oplevelse af og mulighed for at føle sig anerkendt.

Et opmærksomhedspunkt bør således være, om § 110-boformen formår at arbejde recovery- og empowerment-orienteret i tilgange til borgeren for at understøtte borgerens mulighed for selv- og medbestemmelse, og om § 110-boformen formår at arbejde struktureret ud fra en helhedsorienteret tilgang, der både fokuserer på borgerens fysiske og mentale sundhed og trivsel.

Endelig bør der være fokus på, om § 110-boformen arbejder aktivt med risikovurdering eller anvender andre former for mestringsskemaer til at forebygge vold og overgreb og sikre et sundt bo- og arbejdsmiljø for borgere og medarbejdere på boformen.

Tema 5 omhandler organisation og ledelse

Ledelsen på § 110-boformen skal sikre, at boformen er organiseret og struktureret på en måde, så borgeren trives og modtager en kvalificeret rehabiliterende indsats, der stiler mod en hurtig og bæredygtig vej ud af hjemløshed med den rette støtte. Ledelsen skal samtidig sikre, at den faglige sammensætning af medarbejderne på § 110-boformen understøtter, at borgeren kan modtage en helhedsorienteret indsats, herunder at borgerne har den fornødne kontakt med medarbejderne på boformen til at sikre relationsarbejdet og borgerinddragelsen. Ledelsen skal også sikre, at medarbejderne har adgang til ekstern supervision og intern faglig sparring.

Endelig kan god IT-understøttelse med gode data støtte både borger, medarbejdere og ledere på boformen i det socialfaglige arbejde, fordi data giver mulighed for at dokumentere, sammenligne, sparre, reflektere og frem for alt udvikle indsatsen. Når ledelsen har valgt et bestemt IT-system til at understøtte den socialfaglige indsats, har boformen samtidig bundet sig til systemets præmisser med hensyn til socialfagligt metodegrundlag og sagsgange. Et opmærksomhedspunkt er derfor, om tilrettelæggelsen af indsatsen på boformen følger IT-systemets logik og dermed effektivt understøtter boformens faglige indsats.

Tema 6 omhandler kompetencer

Målgruppen for § 110-boformer er en heterogen gruppe. Derfor er der behov for, at § 110-boformerne har en sammensætning af medarbejdere og kompetencer, der kan imødekomme dels borgernes forskelligheder og kompleksiteten i deres problemstillinger og dels de forskellige typer af opgaver, som boformens skal løse, dvs. en omsorgsmæssig indsats, en aktiverende støtte og en efterfølgende hjælp ved borgerens fraflytning fra boformen. Samtidig er det vigtigt, at § 110-boformen som helhed og på tværs af fagligheder arbejder efter Housing First-princippet, og at dette afspejler sig tydeligt både i tilgangen til borgeren, der bygger på recovery, rehabilitering og empowerment, og i medarbejdernes kompetencer. Det omfatter også, om medarbejderne har modtaget uddannelse i Housing First og i recovery- og empowerment-understøttende og rehabiliterende indsatser.

Idet § 110-boformerne er forskellige, er der også forskel på, hvad § 110-boformerne tilbyder inden for rammerne af omsorg, aktiverende støtte og efterfølgende hjælp, da det vil være defineret af, hvilken målgruppe af borgere, boformen henvender sig til, hvor i landet boformen er placeret, hvilke fysiske rammer boformen har, hvilken normering der er på boformen, og hvad der ligger i taksten. Det betyder, at selv om alle § 110-boformer overordnet set arbejder med indsatser, der sigter mod, at borgeren kan klare sig i egen bolig eller anden boløsning og blive mere selvhjulpne, så er præmisserne for arbejdet forskellige, og det vil afspejle sig i den socialfaglige indsats og den sammensætning af kompetencer, der er på den enkelte § 110-boform.

Det vil dog gælde for alle § 110-boformer, at der blandt medarbejderne bør være konsensus omkring Housing First som det fælles faglig afsæt for indsatsen og i forlængelse af dette, at det socialfaglige arbejde på boformen som helhed bygger på recovery, rehabilitering og empowerment. Samtidig bør der være en bredde i personalesammensætningen, så § 110-boformen samlet set kan varetage de funktioner og opgaver, tilbuddet har, i relation til boformens definerede målgruppe.

Tema 7 omhandler økonomi

Økonomi er ikke en del af kvalitetsmodellen, men bedømmes særskilt⁶⁹.

Tema 8 omhandler de fysiske rammer

Der er stor diversitet i de fysiske rammer på § 110-boformerne. Der findes store § 110-boformer med plads til mange beboere og med mange aktiviteter, og der findes mindre boformer med få beboere. Hertil kommer de tilknyttede natvarmestuer. Fælles for alle § 110-boformer bør være, at der skal være en balance mellem, at boformen skal have de nødvendige fysiske rammer til at kunne rumme, at der sker hyppige udskiftninger af de borgere, som bor på § 110-boformen, og

⁶⁹Økonomi er reguleret i Bekendtgørelse om socialtilsyn §14.

at de fysiske rammer samtidig kan rumme behovet for, at borgeren kan have et privatliv under opholdet.

Den enkelte § 110-boform bør være indrettet hensigtsmæssigt i forhold til at varetage boformens kerneopgaver, herunder at sikre rum for en god dialog og diskretion og fortrolighed om personlige oplysninger. Af hensyn til både medarbejdere og borgere er det samtidigt væsentligt, at lokalerne er indrettet, så de minimerer muligheden for konflikter og vold på stedet.

Det er et opmærksomhedspunkt, om de fysiske rammer på § 110-boformen kan understøtte borgerens udvikling og trivsel. Et grundlæggende udgangspunkt er, at kvaliteten af et tilbud skal være kendetegnet ved, i hvor høj grad formålet med indsatsen realiseres og bidrager til, at borgerne trives, jf. lov om social service.



9. Kilder

Andersen, M. L. Brok, P.N. & Mathiasen, H. (2000): *Empowerment på dansk*, Dafolo Forlag, Frederikshavn

Ankestyrelsens principafgørelse 43-19 (2019): *Ankestyrelsens principafgørelse 43-19 om serviceloven - botilbud - egenbetaling – meddelelestedstidspunktet*

Ankestyrelsen (2018): *Indsatsen over for hjemløse borgere under ophold i boformer*, København

Ankestyrelsen (2017): *Kommunernes brug af handleplaner i indsatsen til hjemløse borgere*, København

Anthony, W. A. (1993): "Recovery from mental illness: the guiding vision of the mental health service system in the 1990s", *Psychosocial Rehabilitation Journal*, volume 16(4), side 11–23

Benaminsen, L. (2019): *Hjemløshed i Danmark 2019. National kortlægning*, VIVE – Viden til Velfærd Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd, København

Benaminsen, L. Dyrby, T.M. Enemark, M.H. Thomsen, M.T. Dalum, H.S. & Vinther, U.L. (2017) *Housing First i Danmark. Evaluerende af Implementerings- og forankringsprojektet i 24 kommuner*, SFI – Det Nationale Forskningscenter for Velfærd & Rambøll, rapport 17:03, København

Benaminsen, L. Dyrvig, T. & Gliese, T. (2015) *Livet på hjemløseboformer*, SFI – Det Nationale Forskningscenter for Velfærd, rapport 15:02, København

Coldwell, C. M. & Bender, W. S. (2007): "The Effectiveness of Assertive Community Treatment for Homeless Populations with Severe Mental Illness: A Meta-Analysis", *American Journal of Psychiatry*, volume 164(3), side 393-399

Eplov, L. Korsbek, L. Petersen, L. & Olander, M. (2013): *Psykiatrisk og psykosocial Rehabilitering – en recoveryorienteret tilgang*, Nota

Goering, P. Veldhuizen, S. Watson, A. Adair, C. Kopp, B. Latimer, E. Nelson, G. Macnaughton, E. Streiner, D. & Aubry, T. (2014): *National At Home/Chez Soi Final Report*, Mental Health Commission of Canada, Calgary, Alberta

Jensen, L. (2002): "Empowerment som fundament for rehabilitering af ældre borgere", kapitel 13 i Videncenter på ældreområdet: *Kan gamle genoptrænes – og nytter det noget? Antologi om rehabilitering og genoptræning*, Hellerup

Medin, J. Bendtsen, P. Ekberg K. (2003): "Health promotion and rehabilitation: a case study", *Disability and rehabilitation. An international, multidisciplinary Journal*, volume 25(16)

Nelson, G. Aubry, T. & Lafrance, A. (2007): "A Review of the Literature on the Effectiveness of Housing and Support, Assertive Community Treatment, and Intensive Case Management for Persons with Mental Illness Who Have Been Homeless", *American Journal of Orthopsychiatry*, volume 77 (3), side 350-361

Rambøll & SFI (2013): *Hjemløsestrategien. Afsluttende rapport*, Rambøll & SFI – Det Nationale Forskningscenter for Velfærd, København

Roberts-Yates, C. (2003): "The Concerns and Issues of Injured Workers in Relation to Claims/Injury Management and Rehabilitation: The Need for New Operational Frameworks", *Disability and Rehabilitation. An international, multidisciplinary Journal*, volume 25(16)

Slade, M. Shepherd, G. & Boardman, J. (2008): *Making Recovery a Reality*, Sainsbury Centre for Mental Health, London

Starring, B. (2000): "Empowerment och funktionshinder", i Brusén, P & Hydén, L-C. (red.) *Ett liv som andra : livsvillkor för personer med funktionshinder*, Lund: Studentlitteratur, Sverige

Socialstyrelsen (2019): *Faglige anbefalinger til § 110-boformernes samarbejde med kommunernes myndighedsområder*, Odense

Socialstyrelsen (2017a): *Faglige anbefalinger til god praksis på § 110-boformer – borgerens udredning og plan*, Odense

Socialstyrelsen (2017b): *Nationale retningslinjer for forebyggelse af voldsomme episoder på botilbud samt på boformer for hjemløse*, Odense

Socialstyrelsen (2020): *Nationale retningslinjer for indsatsen mod hjemløshed*, Odense

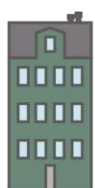
SUS (2019): *Indsatser til mennesker med psykiske vanskeligheder og misbrug. Screening af indsatser på botilbud og på boformer for hjemløse*, København

Susser, E. Valencia, E. Conover, S. Felix, A. Tsai, W. & Wyatt, R. (1997): "Preventing Recurrent Homelessness among Mentally Ill Men: A "Critical Time" Intervention After Discharge from a Shelter", *American Journal of Public Health*, volume 87(2), side 256-262

Tsemberis, S. Gulcur, L. & Nakae, M. (2004): "Housing First, Consumer Choice, and Harm Reduction for Homeless Individuals with a Dual Diagnosis", *American Journal of Public Health*, volume 94(4), side 651-656

Vind, L. (2007): *Indføring af klientudredning og indsatsplanlægning i boformer for hjemløse*, Center for Rusmiddelforskning, Aarhus Universitet

World Health Organization & World Bank (2011): *World Report on Disability*, World Health Organization 2011, Genève





10. Bilag 1

Adresseskift og sikring af forsørgelsesgrundlag.

Det kan være en længere proces at skifte adresse og sikre forsørgelsesgrundlaget. Herberget Lærkehøj har i det følgende lavet en beskrivelse af, hvordan processen kan se ud.

For at skifte adresse skal borgeren bruge NemID, pas eller anden billedlegitimation. Det er dog ikke ualmindeligt for borgere i hjemløshed at miste deres ejendele, og det kan betyde, at borgeren ikke har den nødvendige dokumentation til at foretage adresseskift.

Er borgeren ikke i besiddelse af NemID eller billedlegitimation, skal borgeren for at skifte adresse legitimeres med minimum to af nedenstående legitimationstyper i Borgerservice:

1. Person-, dåbs- eller navneattest
2. Sundhedskort (Sygesikringskort) eller bopælsattest (ikke midlertidige sundhedskort)
3. Seneste årsopgørelse eller forskudsopgørelse
4. Dokumentation for udbetaling af offentlig ydelse (max. tre måneder gammel)

Dåbs- og navneattest: Hvis borgeren har mistet al legitimation, kan der indhentes dåbs-/navneattest i landets kirker. Det koster ikke noget. Attesten kan udleveres, uanset hvilket sogn dåbs-/navneattesten er registreret i. På kirkekontoret vil borgeren blive stillet kontrolspørgsmål for at sikre, at det er den rigtige borger, attesten udleveres til.

Sundhedskort: Dette fås ved indflytning på boformen, når borgeren tilmelder sig adressen. Det tager ofte to til tre uger, før sundhedskortet kommer med posten. Hvis borgeren har mistet sit sundhedskort, koster det 200 kr. (2020) at erstatte det.

Bopælsattest: En bopælsattest er et dokument, der giver oplysninger om borgerens nuværende folkeregisteradresse. En bopælsattest kan borgeren hente på internettet med sit NemID. Har borgeren ikke NemID kan borgerservice hjælpe med at bestille en bopælsattest. Det koster 75 kroner (2020) at få lavet en bopælsattest.

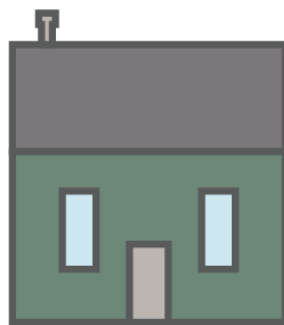
Årsopgørelse: Årsopgørelsen kan borgeren hente på internettet med sit NemID. Hvis borgeren ikke har NemID, kan SKAT kontaktes telefonisk. SKAT har mulighed for at udskrive borgerens årsopgørelse, som borgeren herefter kan afhente hos SKAT. SKAT vil stille borgeren kontrolspørgsmål inden udlevering.

Dokumentation for udbetaling af offentlig ydelse: Det kan være vanskeligt at få udleveret dokumentation for udbetaling af offentlige ydelser, hvis borgeren ikke har billed-ID. Det kan i nogle tilfælde lade sig gøre, hvis borgeren har sin dåbsattest, og en medarbejder fra § 110-boformen kan være vitterlighedsvidne. Borgeren vil skulle svare på kontrolspørgsmål inden udlevering.

Det er en betingelse, at en af disse legitimationstyper er dåbs- eller navneattest, sundhedskort eller bopælsattest.

Det er ligeledes en betingelse, at mindst én af de fremviste legitimationstyper indeholder oplysning om cpr-nummer.

Når borgeren har ændret adresse, skal borgeren melde sig ledig i jobcenteret, og herefter har borgeren som oftest tre dage til at aflevere sin dokumentation for udbetaling af offentlige ydelser og ansøgning om ydelse. Dokumentationen vil bestå af kontoudtog for de seneste tre måneder. Har borgeren ikke netbank, kan kontoudtogene hentes i banken mod et gebyr for print.





Socialstyrelsen
Edisonsvej 1
5000 Odense C
Tlf.: 72 42 37 00

www.socialstyrelsen.dk