



Socialstyrelsen

Metodeguide

Opsøgende og socialfaglig indsats for borgere med psykisk lidelse, som lever isoleret i egen bolig

Publikationen er udgivet af
Socialstyrelsen
Edisonsvej 18, 1.
5000 Odense C
Tlf: 72 42 37 00
E-mail: info@socialstyrelsen.dk
www.socialstyrelsen.dk

Forfatter: Socialstyrelsen
Udgivet juni 2016

Layout: 4PLUS4

Download eller se sti til udgivelsen på www.socialstyrelsen.dk.
Der kan frit citeres fra udgivelsen med angivelse af kilde.

Digital ISBN: 978-87-93407-15-2

INDHOLD

Indledning	4
Målgruppe	5
Arbejdsgangsbeskrivelse	7
FASE 1: DEN OPSØGENDE INDSATS	8
Fase 1A: Rammesætning	8
Fase 1B: Geografisk afdækning	11
Fase 1C: Kommunikationsstrategi	14
Fase 1D: Indirekte opsporingsarbejde	18
Fase 1E: Direkte opsporingsarbejde	22
FASE 2: DEN SOCIALFAGLIGE INDSATS	24
Fase 2A: Kontaktskabelse	25
Fase 2B: Relationsarbejde	29
Fase 2C: Brobygning og overdragelse	32
Bilag 1: Casebeskrivelser om borgere i målgruppen	36
Bilag 2: Anbefalinger vedr. støtte- og kontaktpersoners kompetencer	38
Bilag 3: Eksempler på brug af værktøjer i den opsøgende og socialfaglige indsats	39

INDLEDNING

I guiden beskrives metoden til en opsøgende og socialfaglig indsats for borgere, som har en psykisk lidelse og samtidig lever isoleret og under uacceptable forhold i egen bolig. Metoden er et led i den indsats, som allerede finder sted i den kommunale støtte- og kontaktpersonsordning efter servicelovens § 99. Guiden henvender sig derfor hovedsageligt til ledere og medarbejdere i kommunale støtte- og kontaktpersonsordninger. Den kan læses fra en ende af eller bruges som opslagsværk.

Formålet med metoden er, at ændre livssituationen for borgere, som har en psykisk lidelse og samtidig lever isoleret og under uacceptable forhold i egen bolig. Det kan blandt andet indebære, at borgernes isolation brydes, at deres sociale netværk styrkes og at deres psykiske og fysiske velbefindende forbedres. Metoden består af to delindsatser, som hver indeholder en række kerneelementer:

- En **opsøgende indsats**, som består af:
 - En rammesætning
 - En geografisk afdækning
 - En kommunikationsstrategi
 - Et indirekte opsporingsarbejde
 - Et direkte opsporingsarbejde
- En **socialfaglig indsats**, som består af:
 - En kontaktskabelse
 - Et relationsarbejde
 - En brobygning og overdragelse

I de næste fire kapitler beskrives metodens målgruppe og metodens kerneelementer. Sammenhængen mellem kerneelementerne er illustreret i en arbejdsgangsbeskrivelse i kapitel 2.

Kapitlerne om metodens kerneelementer er bygget op på baggrund af overskrifterne:

- Formål
- Fremgangsmåde
- Råd og anbefalinger
- Værktøjer

I de fleste af guidens kapitler er det muligt at læse en casebeskrivelse, som eksemplificerer og nuancerer metodens målgruppe og kerneelementer. Desuden er det muligt at læse flere casebeskrivelser om metodens målgruppe i bilag 1.

I bilag 2 beskrives en række anbefalinger til de kompetencer, som kommunens støtte- og kontaktpersoner bør have, når de skal arbejde med metoden. I bilag 3 beskrives de juridiske rammer, som støtte- og kontaktpersonerne arbejder under og i bilag 4 beskrives eksempler på konkrete værktøjer til udførelsen af den opsøgende og socialfaglige indsats.

Metoden bag den opsøgende og socialfaglige indsats tager afsæt i arbejdsgange og værktøjer, som er udviklet i et satspuljeprojekt fra 2007¹. Arbejdsgangene og værktøjerne er samlet i én metode, som er kvalificeret og afprøvet i et andet satspuljeprojekt fra 2012². Metoden og de anbefalinger, som den indeholder, bygger altså på erfaringer fra to tidligere satspuljeprojekter.

MÅLGRUPPE

Målgruppen for metoden er borgere, som tilsyneladende har en psykisk lidelse og samtidig lever isoleret og under uacceptable forhold i egen bolig. Borgerne i målgruppen opsøger ikke selv den hjælp, de har brug for. Samtidig får omverdenen ofte ikke øje på dem, eller tildeler dem ikke særlig stor opmærksomhed, fordi de isolerer sig og sjældent forlader deres bolig.

Målgruppen er en delmængde af støtte- og kontaktpersonsordningens bredere målgruppe. Den kan konkret afgrænses med udgangspunkt i fire kriterier, hvoraf de tre første skal være opfyldt:

1. **Borgeren har en psykisk lidelse:** Borgere med en psykisk lidelse, som er diagnosticeret udfra ICD-10, eller kan diagnosticeres udfra ICD-10, er en del af metodens målgruppe. Sociale indsatser, som tilbydes på baggrund af serviceloven, stiller ikke krav om en bestemt diagnose, men er baseret på en individuel vurdering af borgerens funktionsniveau. Borgere uden en diagnose kan derfor også være en del af metodens målgruppe.

Borgere i målgruppen er kendetegnet ved at have psykiske lidelser, som giver dem vanskeligheder ved at indgå i sociale relationer. De er sky og lukker sig ofte inde og er derfor ikke umiddelbart synlige for opsøgende medarbejdere. Borgerne har komplekse problemstillinger og er ikke udelukket fra målgruppen, fordi de har problemer udover deres psykiske lidelser. Fx kan borgere i målgruppen udover en psykisk lidelse have et misbrug af rusmidler og/eller et fysisk handicap.

2. **Borgeren lever isoleret:** Borgere, der lever isoleret og kun har begrænset kontakt til andre mennesker er en del af metodens målgruppe.

Borgere i målgruppen er som regel ikke i stand til at gøre brug af kommunens sociale indsatser, fordi de ikke kan matche indsatsernes krav. De kan være kendt i nogle offentlige sektorer, men har som regel kun sporadisk eller ingen kontakt til det offentlige. Ofte har yngre borgere i målgruppen været uden kontakt til det offentlige i kortere tid end ældre borgere i målgruppen. Borgerne har trukket sig tilbage fra omverdenen og har intet eller et meget lille netværk. Ofte er de ikke i stand til at oprette eller opretholde konstruktive sociale relationer, og de lever derfor i ensomhed og uden den støtte, de har brug for. Borgerne er ikke nødvendigvis udelukket fra målgruppen, hvis de kommer på et værested eller har et arbejde. Har borgerne kun overfladisk kontakt med andre mennesker, når de er på værestedet eller arbejdet, så er de altså en del af metodens målgruppe.

1 Isbryderprojektet: <http://socialstyrelsen.dk/udgivelser/isolerede-sindslidende-i-egen-bolig>

2 Projekt Isolerede sindslidende i egen bolig: <http://socialstyrelsen.dk/projekter-og-initiativer/handicap/isolerede-sindslidende-i-egen-bolig/isolerede-sindslidende-i-egen-bolig>

3. **Borgeren bor i egen bolig:** Borgere med egen bolig er en del af metodens målgruppe. Målgruppen omfatter også borgere, som er funktionelt hjemløse. Det vil sige borgere, som har en folkeregisteradresse, men som ikke evner at bo på adressen. Borgerne bor ofte alene, men kan blandt andet også bo hos deres forældre.

Borgere i målgruppen bor oftest i almennyttige boliger eller andre former for billige lejeboliger. Borgerne kan dog bo i alle boligformer, herunder i nedlagte landsbrugsejendomme og kolonihaver eller på campingspladser. Borgerne kan have svært ved at vedligeholde deres bolig. Målgruppen omfatter derfor også borgere, som er i risiko for at blive sat ud af deres bolig på grund af dårlig vedligeholdelse eller, fordi de er til gene for deres naboer.

4. **Borgeren lever under uacceptable forhold:** Borgere, der oplever forholdene i deres bolig som uønskede, men ikke selv evner at ændre på tilstanden, er en del af metodens målgruppe. Målgruppen kan også omfatte borgere, der lever under boligforhold, som andre mennesker definerer som uacceptable på baggrund af nærmiljøets normer. Dette på trods af, at borgerne ikke selv oplever forholdene som uacceptable. Nogle borgere er vokset op under uacceptable forhold og er derfor ikke bevidste om, hvilke boligforhold nærmiljøet definerer som normale.

Vurderingen af om en borger lever under uacceptable boligforhold er subjektiv og tager afsæt i nærmiljøets normer. Det vil typisk dreje sig om tilfælde, hvor borgeren ikke er i stand til at tage vare på basale opgaver som rengøring og hygiejne. Altså tilfælde hvor borgerens boligforhold er, eller er på vej til at blive, sundhedsskadelige.

Eksempel på borger i målgruppen

FORÆLDREENKEN: TIDEN HAR STÅET STILLE

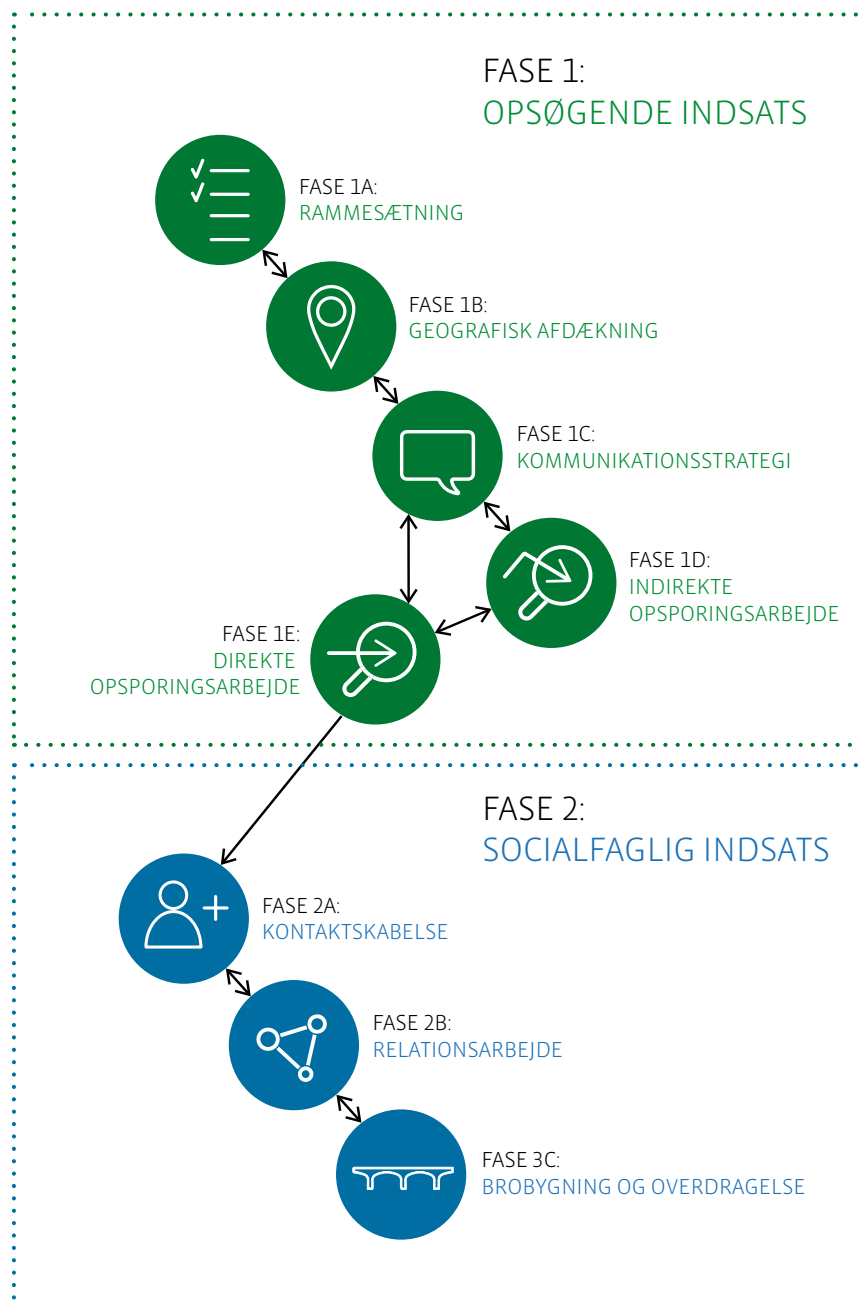
Sigurd er 71 år. Han bor i den landejendom, hvor han voksede op sammen med sin mor og far. Det er mange år siden, at forældrene døde, og Sigurd har ikke gjort noget ved ejendommen siden. Stuehuset er ikke vedligeholdt, og pudset er faldet af gavlen flere steder. Nogle drenge fra området har for flere år siden kastet sten gennem nogle af ruderne, så de er knust.

Den gamle Volvo, som hans far engang kørte familien rundt i, står stadig på gårdspladsen. Sigurd har hverken lært at køre bil eller holde hus. Da hans mor levede, gjorde hun rent, vaskede tøj og sørgede for, at han kom i bad hver uge. Nu kommer Sigurd ikke i bad, og han bruger tøjet i flere uger, indtil han til sidst køber noget nyt og smider det gamle ud. Termojakken og bukserne, som han går i året rundt, skifter han sig dog ikke af med, kun de inderste lag tøj.

Sigurd har ikke nogen omgangskreds, men et par gange om ugen cykler han de 14 km ind til den nærmeste by, hvor han går i Føtex for at købe ind. Bagefter spiser han dagens ret i cafeteriet. Folk, der sidder ved bordene omkring ham, bliver hurtigt færdige med at spise, og Sigurd sidder alene ved sit bord.

ARBEJDSGANGSBESKRIVELSE

Figuren illustrerer sammenhængen mellem kerneelementer og arbejdsgange i metoden til den opsøgende og socialfaglige indsats. De forud- og bagudrettede pile illustrerer, at sammenhængen mellem kerneelementer og arbejdsgange ikke er lineær, når de kommunale støtte- og kontaktpersoner arbejder med den enkelte borger i målgruppen. Erfaring viser, at borgernes udvikling kan gå frem og tilbage og det må derfor forventes, at støtte- og kontaktpersonerne skal vende tilbage til kerneelementer, som de tidligere har været omkring i deres arbejde med den enkelte borger. De bagudrettede pile illustrerer også, at støtte- og kontaktpersonerne sideløbende med det borgerrettede arbejde bør fokusere på at tilpasse arbejdsgange i hvert kerneelement på baggrund af de erfaringer, som de gør sig i deres arbejde.



Kerneelementerne, som er illustreret i figuren, beskrives yderligere i de to næste kapitler.

FASE 1:

DEN OPSØGENDE INDSATS

Formålet med metodens opsøgende indsats er at finde borgere i målgruppen, som ikke allerede er kendt i kommunens støtte- og kontaktpersonsordning. Indsatsen består af fem kerneelementer:

- En rammesætning
- En geografisk afdækning
- En kommunikationsstrategi
- Et indirekte opsporingsarbejde
- Et direkte opsporingsarbejde

I de næste fem afsnit beskrives kerneelementerne i den opsøgende indsats.



FASE 1A: RAMMESÆTNING

Første kerneelement i metoden for den opsøgende indsats består af beskrivelsen af en organisatorisk og administrativ ramme for den samlede opsøgende og socialfaglige indsats. Indsatsen er et led i den indsats, som allerede finder sted i den kommunale støtte- og kontaktpersonsordning efter servicelovens § 99.



Formål

Formålet med rammesætningen er at sikre, at støtte- og kontaktpersonerne i kommunen kender metodens kerneelementer og arbejdsgange og understøttes i at gennemføre den opsøgende og socialfaglige indsats bedst muligt. I den forbindelse er det vigtigt, at både de organisatoriske og administrative rammer for indsatsen er tydeligt beskrevet og kendt af både ledelse og medarbejdere i kommunens støtte- og kontaktpersonsordning.



Fremgangsmåde

Ledelsen i kommunens støtte- og kontaktpersonsordning er ansvarlig for, at der sættes en tydelig organisatorisk og administrativ ramme for den samlede opsøgende og socialfaglige indsats, ligesom ledelsen også er ansvarlig for, at medarbejderne kender kerneelementer og arbejdsgange i metoden for indsatsen. Rammen kan med fordel sættes i et samarbejde mellem ledelsen og medarbejderne i støtte- og kontaktpersonsordningen, når det indledningsvist er sikre, at alle parter har et godt kendskab til indsatsens kerneelementer og arbejdsgange. Rammesætningen skal sikre, at der er en tydelig rolle- og ansvarsfordeling

mellem ledelsen og medarbejderne og at medarbejderne har adgang til regelmæssig formel og uformel kollegial sparring og erfaringsudveksling samt en regelmæssig formel supervision. Rammesætningen skal også sikre, at den opsøgende og socialfaglige indsats løbende tilpasses på baggrund af de erfaringer, som medarbejderne gør sig i deres arbejde.

Nolge arbejdsgange bør indgå i rammesætningen:

- Ledelsen i kommunens støtte- og kontaktpersonsordning indkalder ordningens medarbejdere til en indledende møderække, hvor kerneelementer og arbejdsgange i metoden gennemgås og de organisatoriske og administrative rammer for den samlede opsøgende og socialfaglige indsats fastsættes.

På møderækkes gennemgår ledelsen og medarbejderne metodens kerneelementer og arbejdsgange og fastsætter derefter rammer for ansvar- og rollefordeling, ressourceforbrug, arbejdstider, træffetider samt retningslinjer for det opsøgende og socialfaglige arbejde og for håndtering af særligt komplekse sager og tvivlsspørgsmål. Rammerne skal blandt andet sikre, at medarbejderne har adgang til regelmæssig formel og uformel kollegial sparring og erfaringsudveksling og regelmæssig formel supervision.

- I forlængelse af den indledende møderække indkalder ledelsen efter aftale med medarbejderne til kontinuerlige teammøder, hvor den opsøgende og socialfaglige indsats er på dagsordenen. Det er ikke sikkert, at det er nødvendigt, at ledelsen altid deltager på møderne.

På teammøderne gennemfører medarbejderne formel kollegial sparring og erfaringsudveksling samt planlægger og reviderer den konkrete opsøgende og socialfaglige indsats. Alt dette gøres med opbakning fra ledelsen. Tre spørgsmål kan være omdrejningspunkt i revideringen:

- Er der noget af de vi gør, som fungerer godt?
- Er der noget, som vi kan gøre anderledes?
- Er der noget, som vi ikke har prøvet?

Uanset hvor længe der er arbejde med den opsøgende og socialfaglige indsats i kommunen, så bør teammøde altid afholdes med jævne mellemrum - gerne minimum hver 14. dag. Møderne kan oftest være af kortere varighed, når medarbejderne har fået noget erfaring med indsatsen.

- Parallelt med de kontinuerlige teammøder sikrer ledelsen, at medarbejderne modtager regelmæssig formel supervision og har adgang til uformel kollegial sparring og erfaringsudveksling i forhold til den opsøgende og socialfaglige indsats.

Det er en forudsætning for det videre arbejde med den opsøgende og socialfaglige indsats, at rammerne for indsatsen er kendte og tydelige for både ledelse og medarbejdere i kommunens støtte- og kontaktpersonsordning. Det er ledelsens ansvar, at det er tilfældet.



Råd og anbefalinger

På baggrund af erfaringer fra satspuljeprojekterne fra 2007 og 2012 kan der opstilles nogle råd og anbefalinger om rammesætningen af den opsøgende og socialfaglige indsats. Rammesætningen bør understøtte:

- at arbejdstid og -sted er fleksibelt for kommunens støtte- og kontaktpersoner. Borgere i målgruppen kan ikke altid kontaktes inden for normal arbejdstid, og de er ofte ikke i stand til at møde op på en af kommunens adresser.
- at der beskrives tydelige retningslinjer for det opsøgende og socialfaglige arbejde, som kommunens støtte- og kontaktpersoner skal gennemføre. Retningslinjerne bør understøtte støtte- og kontaktpersonernes sikkerhed.
- at kommunens støtte- og kontaktpersoner får et godt og tæt samarbejde, så de lettere kan understøtte hinanden i deres arbejde.
- at kommunens støtte- og kontaktpersonsordning ikke er bygget op omkring en nulfejlskultur. En sådan kultur fremmer ikke kreativitet og nye idéer, som løbende kan bidrage til at forbedre indsatsen.
- at der etableres et solidt beredskab til at håndtere henvendelser omkring borgere, der muligvis er i målgruppen. Beredskabet kan med fordel beskrives, når ledelse og medarbejdere skal opstille rammer for ressourceforbrug, arbejdstider og træffetider.



Værktøjer

I rammesætningen af den opsøgende og socialfaglige indsats er det givtigt, at ledelse og medarbejdere i kommunens støtte- og kontaktpersonsordning besvarer nogle spørgsmål:

- Hvordan kan ledelsen bedst understøtte organiseringen og udførelsen af indsatsen?
- Hvordan kan støtte- og kontaktpersonerne bedst udføre indsatsen?
- Hvordan kan det sikres, at erfaringer og faglige refleksioner fra støtte- og kontaktpersonerne bringes i spil i organiseringen og udførelsen af indsatsen?
- Hvordan kan det sikres, at organiseringen og udførelsen af indsatsen løbende tilpasses på baggrund af de erfaringer, der bliver gjort i arbejdet med den?
- Hvordan kan det sikres, at der er plads til nytænkning og innovation i organiseringen og udførelsen af indsatsen?
- Hvordan kan det sikres, at der er et beredskab til at håndtere uforudsete eller komplekse sager i indsatsen?
- Hvordan kan det sikres, at støtte- og kontaktpersonerne har adgang til både løbende formel og uformel sparring i forbindelse med udførelsen af indsatsen?

Besvarelsenerne bør løbende revideres på baggrund af de erfaringer, som ledelse og medarbejdere gør sig i arbejdet med den opsøgende og socialfaglige indsats.



FASE 1B: GEOGRAFISK AFDÆKNING

Andet kerneelement i metoden for den opsøgende indsats består af afgrænsning og gennemgang af det geografiske område, hvor indsatsen skal gennemføres. I praksis vil der ofte være tale om særligt udvalgte geografiske områder indenfor kommunen.



Formål

Formålet med den geografiske afdækning er at gennemføre en analyse af kommunens geografiske områder og lave en afgrænsning af de områder, hvor det er relevant at gennemføre den opsøgende indsats. Analysen skal sikre, at indsatsen gennemføres på et systematisk grundlag, hvor til- og fravalg af indsatsområder er velbegrundede.



Fremgangsmåde

Den geografiske afdækning kan gennemføres som en aktivitet i forbindelse med et eller flere teammøder eller som en særskilt aktivitet. Nogle arbejdsgange bør indgå i den geografiske afgrænsning:

- Medarbejderne i kommunens støtte- og kontaktpersonsordning danner sig et overblik over kommunens geografiske områder ved at gennemføre følgende fem afdækningspunkter:
 1. Afdækning af kommunens geografiske områder
 2. Afdækning af relevante karakteristika for målgruppen i de geografiske områder
 3. Afdækning af målgruppens besøgs- og opholdssteder i de geografiske områder
 4. Afdækning af relevante samarbejdspartnere i de geografiske områder
 5. Afdækning af relevante kommunikationskanaler i de geografiske områder
- På baggrund af de fem afdækningspunkter afgræser medarbejderne de geografiske områder, hvor den opsøgende indsats skal gennemføres. Medarbejderne afgrænses både, hvor det er relevant at gennemføre det indirekte opsporingsarbejde og det direkte opsporingsarbejde, herunder også hvem det kan være relevant at samarbejde med omkring det indirekte opsporingsarbejde. Afgrænsningen sker med understøttelse fra ledelsen.
- På teammøder tager medarbejderne løbende den geografiske afdækning op til revision. Revideringen af den geografiske afdækning gennemføres på baggrund af medarbejdernes erfaringer med den opsøgende indsats.

Det indledende arbejde med at gennemføre den geografiske afdækning kan være tidskrævende, men det er vigtigt, at kommunens støtte- og kontaktpersoner i fællesskab gennemgår kommunens geografiske områder og laver en afgrænsning af de områder, hvor den opsøgende indsats skal gennemføres. Fælles refleksion omkring kommunens geografiske områder kan afklare relevante spørgsmål og skabe et stærkt fundament for det videre arbejde med at finde frem til borgere i målgruppen. En gennemarbejdet og opdateret geografisk afdækning kan desuden være brugbar, hvis nye medarbejdere skal introduceres til arbejdet med den opsøgende indsats.

Case

KORT OG KALENDER

Kirsten og Britta er støttekontaktpersoner i kommunen. De er i gang med at afdække en del af det geografiske område, som teamet har valgt arbejde med, for relevante deltagere til indsatsen.

De har valgt at finkæmme fuglekvarteret. På Sneppevej ligger et hus, hvor det der engang var en græsplæne, som nu er blevet til en mark af meterhøjt ukrudt. Ukrudtet er vokset op gennem havemøblerne, der er helt dækket til. Britta venter ude på fortovet, mens Kirsten går ind ad havelågen og banker på. Døren bliver ikke åbnet, selvom hun kan høre lyden af et tændt tv.

På et postkort skriver Kirsten en besked, om at hun har været forbi, og at hun vil komme igen i næste uge samme tid. Hun kommer postkortet i postkassen. Da hun er gået ud af haven noterer Kirsten i sin kalender, at hun skal komme igen næste tirsdag klokken 13. På det detaljerede kort over området tegner hun en cirkel ved vejen, så hun kan holde styr på, hvor i det geografiske område hun har været, og hvor og hvornår hun skal derhen igen.



Råd og anbefalinger

På baggrund af erfaringer fra satspuljeprojekterne fra 2007 og 2012 kan der opstilles nogle råd og anbefalinger om den geografiske afdækning. I arbejdet med den geografiske afdækning kan det være givende:

- at være åben og ikke kun afdække områder, hvor borgere i målgruppen umiddelbart forventes at bo. Når afdækningen skal gennemføres, kan et bredt geografisk udgangspunkt lede til fund områder, hvor der bor borgere i målgruppen, selv om det ikke var forventet.
- at bruge et kort eller en gps. Når afdækningen skal gennemføres, kan et kort eller en gps være med til at sikre, at relevante geografiske områder i kommunen ikke overses.
- at gå ture i relevante geografiske områder. Når afdækningen skal gennemføres, kan gåture i eventuelt relevante områder hjælpe med at tydeliggøre, hvilke områder det er relevant at gennemføre indsatsen i.



Værktøjer

I forbindelse med gennemførelsen af den geografiske afdækning er det givende, at medarbejdere i kommunens støtte- og kontaktpersonsordning besvarer nogle spørgsmål for hver af de fem afdækningspunkter:

1. Afdækning af kommunens boligområder:
 - I hvilke geografiske områder i kommunen tænker vi, at borgere i målgruppen bor?
 - I hvilke boligtyper i kommunen tænker vi, at borgere i målgruppen bor?

2. Afdækning af relevante karakteristika for målgruppen i de geografiske områder:
 - Hvad karakteriserer det geografiske område og hvorfor tænker vi, at borgere i målgruppen kan opspores i området?
3. Afdækning af målgruppens besøgs- og opholdssteder i de geografiske områder:
 - Hvor forventer vi, at borgere i målgruppen opholder sig i det geografiske område?
4. Afdækning af relevante samarbejdspartnere i de geografiske områder:
 - Hvilke parter i det geografiske område kan det være relevant for os at samarbejde med, når vi skal opspore borgere i målgruppen?
 - Hvem har adgang til private hjem i det geografiske område?
 - Hvilke organisationer og hjælpetjenester er der i området, som er i kontakt med borgere?
5. Afdækning af relevante kommunikationskanaler i de geografiske områder:
 - Hvilke kommunikationskanaler i det geografiske område er det relevant for os at bruge, når vi skal gøre opmærksom på den opfølgende og socialfaglige indsats?

Besvarelsene bør løbende revideres på baggrund af de erfaringer, som medarbejderne gør sig i arbejdet med den opfølgende indsats. Besvarelsene kan med fordel struktureres i nedenstående skema, som er udarbejdet for at understøtte en løbende og solid kommunikationsindsats. I bilag 4 er der oplyst en række eksempler på muligt relevante samarbejdspartnere.

Afdækningspunkter	Svar på afdækningsspørgsmål
Afdækning af kommunens geografiske områder	
Afdækning af relevante karakteristika for målgruppen i de geografiske områder	
Afdækning af målgruppens besøgs- og opholdssteder i de geografiske områder	
Afdækning af relevante samarbejdspartnere i de geografiske områder	
Afdækning af relevante kommunikationskanaler i de geografiske områder	



FASE 1C: KOMMUNIKATIONSSTRATEGI

Tredje kerneelement i metoden for den opsøgende indsats består af udarbejdelsen af en strategi for kommunikation omkring indsatsen. Strategien skal bygge videre på den geografiske afdækning.



Formål

Formålet med kerneelementet er at udarbejde en kommunikationsstrategi, som kan sikre, at kommunens støtte- og kontaktpersoner på en systematiseret måde finder frem til borgere i målgruppen. Kommunikationsstrategien skal understøtte, at der er en tydelig, virkningsfuld og vedholdende informationsstrøm mellem kommunens støtte- og kontaktpersonsordning og relevante samarbejdspartnere i den offentlige og private sektor samt i civilsamfundet.



Fremgangsmåde

Kommunikationsstrategien kan udarbejdes som en aktivitet i forbindelse med et eller flere teammøder eller som en særskilt aktivitet. Det er vigtigt at ledelsen i kommunens støtte- og kontaktpersonsordning bakker op og aktivt deltager i udarbejdelsen af strategien. Kommunikationsmedarbejdere fra kommunen kan med fordel også inddrages i udarbejdelsen af strategien.

Nolge arbejds gange bør indgå, når kommunikationsstrategien udarbejdes:

- Medarbejderne i kommunens støtte- og kontaktpersonsordning tager udgangspunkt i den geografiske afdækning, som de har gennemført. De potentielle samarbejdspartnere fra den geografiske afdækning, som forventes at have mest kendskab og/eller adgang til borgere i målgruppen, udvælges til at indgå i kommunikationsstrategien.
- Medarbejderne beslutter, hvilke budskaber det er relevant at kommunikere til hver af de prioriterede samarbejdspartnere. Beslutningerne noteres i den samlede kommunikationsstrategi.
- Medarbejderne beslutter, hvordan de valgte budskaber skal kommunikeres til hver af de prioriterede samarbejdspartnere. Beslutningerne noteres i den samlede kommunikationsstrategi.
- Medarbejderne beskriver, hvad der er de ønskede effekter af hvert valgt budskab. Beskrivelserne noteres i den samlede kommunikationsstrategi.
- Medarbejderne beslutter, hvornår og hvor ofte de valgte budskaber skal kommunikeres til hver af de prioriterede samarbejdspartnere. Beslutningerne noteres i den samlede kommunikationsstrategi.
- Medarbejderne beslutter, hvem der er ansvarlig for at kommunikere de valgte budskaber til hver af de prioriterede samarbejdspartnere. Det overvejes, hvornår det er hensigtsmæssigt, at ledelsen er ansvarlig for at indlede kontakten til de prioriterede samarbejdspartnere. Beslutningerne noteres i den samlede kommunikationsstrategi.

- Medarbejderne hænger den samlede kommunikationsstrategi op på væggen et sted, hvor de ofte kommer. På den måde undgås det, at strategien bliver glemt.
- På teammøder evaluerer medarbejderne løbende kommunikationsstrategien og reviderer den, hvis det er relevant. Evalueringen og revideringen af strategien gennemføres på baggrund af medarbejdernes erfaringer med den opsøgende indsats. De væsentligste pointer fra evalueringen noteres i den samlede kommunikationsstrategi.

Arbejdet med at lave og opdatere kommunikationsstrategien kan i perioder være tidskrævende, men det er vigtigt, at kommunens støtte- og kontaktpersoner i fællesskab udarbejder, evaluerer og reviderer strategien. Fælles refleksion omkring strategien kan afklare relevante spørgsmål og skabe et stærkt fundament for det videre arbejde med at finde frem til borgere i målgruppen. En gennemarbejdet og opdateret kommunikationsstrategi kan desuden være brugbar, hvis nye medarbejdere skal introduceres til arbejdet med den opsøgende indsats.

Case

TEAMMØDER

Esben er leder for Støttekontaktcentret i kommunen og har indkaldt medarbejderne til et teammøde. Kalenderinvitationen gentages hver mandag, så der er afsat tid til, at medarbejderne har mulighed for at planlægge og sparre om sager.

Til næste møde skal teamet udarbejde en kommunikationsplan ud fra den geografiske afdækning, de blev færdige med i sidste uge. Alle teammedarbejdere har i ugens løb været rundt i det valgte geografiske område for at blive inspireret til kommunikationsplanen. Alle de relevante samarbejdspartnere, som medarbejderne har fået øje på, skrives ind i kommunikationsplanen: møntvaskeri, Elite købmand, Statoil tankstation, almennyttige boligforeninger, varmemestre, taxachauffører samt alle de interne samarbejdspartnere i kommunen.

En medarbejder i teamet foreslår, at de først prioriterer at tage kontakt til de samarbejdspartnere, der også kan opnå noget ved at få skabt kontakt til isolerede borgere med en psykisk lidelse i fx almene boligselskaber. De planlægger at udarbejde en pjece med målgruppebeskrivelse og vil derefter kontakte de almene boligselskaber. Boligselskabet sætter dem i kontakt med en journalist fra beboerbladet, som skriver en artikel om indsatsen med kontaktoplysninger til teamet.



Råd og anbefalinger

På baggrund af erfaringer fra satspuljeprojekterne fra 2007 og 2012 kan der opstilles nogle råd og anbefalinger om arbejdet med kommunikationsstrategien:

- Det kan være givende at arbejde med samarbejdspartnere på to forskellige niveauer:
 1. Samarbejdspartnere, som har deres daglige gang i de konkrete geografiske områder, som er prioriteret i den opsøgende indsats.
 2. Samarbejdspartnere, som har deres daglige gang i hele kommunen.

Et sådan todelt fokus på samarbejdspartnere i kommunikationstrategien kan underbygge, at den opsøgende indsats bliver særlig koncentreret i de konkrete geografiske områder, som er prioriteret i den opsøgende indsats, men at kendskabet til indsatsen samtidig spredes til andre geografiske områder i kommunen, hvor borgere i målgruppen også befinder sig.

- Det er relevant at være opmærksom på, at personlig kontakt til samarbejdspartnere ofte har god effekt, fordi personlig kontakt hør dialog lettere. Ved personlig kontakt kan man således stille og få besvaret spørgsmål med det samme og dermed udrydde eventuelle uklarheder omkring samarbejdet.



Værktøjer

I tilrettelæggelsen af kommunikationsstrategien er det givende, hvis medarbejdere i kommunens støtte- og kontaktpersonsordning besvarer følgende spørgsmål:

- Hvilke samarbejdspartnere skal vi prioritere i det indirekte opsporingsarbejde?
- Hvilke budskaber er relevante for os at kommunikere til hvilke samarbejdspartnere?
- Hvordan skal vi kommunikere budskaberne til samarbejdspartnerne?
- Hvad er den ønskede effekt af de budskaber, som vi kommunikerer?
- Hvornår og hvor ofte skal vi kommunikere budskaberne til samarbejdspartnerne?
- Hvem er ansvarlig for at kommunikere budskaberne til samarbejdspartnerne?
- Hvad er status på vores kommunikation med samarbejdspartnerne?
- Hvad er resultatet af vores kommunikation med samarbejdspartnerne?

Spørgsmålene kan eventuelt besvares i samarbejde med en kommunikationsmedarbejder. Besvarelserne bør løbende revideres på baggrund af de erfaringer, som ledelse og medarbejdere gør sig i arbejdet med den opsøgende indsats. Besvarelserne kan med fordel struktureres i nedenstående skema, som er udarbejdet for at understøtte en løbende og solid kommunikationsindsats.

Samarbejds-partner	Budskab	Fremgangs-måde	Ønsket effekt	Tidsplan	Ansvarlig	Status	Evaluering

I forbindelse med udarbejdelsen af kommunikationsstrategien bør ledelse og medarbejdere i støtte- og kontaktpersonsordningen udarbejde informationsmateriale om indsatsen og visitkort til medarbejderne. Dette kan eventuelt også gøres i samarbejde med en kommunikationsmedarbejder. Informationsmateriale kan blandt andet have form af en folder eller en plakat. I bilag 4 er der eksempler på informationsmateriale fra to kommuner, som deltog i satspuljeprojektet fra 2012.



FASE 1D: INDIREKTE OPSPORINGSARBEJDE

Fjerde kerneelement i metoden for den op søgende indsats består af et indirekte opsporingsarbejde, hvor kommunens støtte- og kontaktpersoner indgår samarbejde med aktører i den offentlige og private sektor samt i civilsamfundet med henblik på at opspore borgere i målgruppen.



Formål

Formålet med kerneelementet er at kommunens støtte- og kontaktpersoner finder frem til borgere i målgruppen gennem et målrettet og systematisk indirekte opsporingsarbejde. Det indirekte opsporingsarbejde skal sikre, at kommunens støtte- og kontaktpersonsordning bliver synlig overfor relevante samarbejdspartnere i den offentlige og private sektor samt i civilsamfundet. Dette indebærer at kommunens støtte- og kontaktpersoner arbejder med nogle delmål for kerneelementet:

- at skabe opmærksomhed omkring borgere i målgruppen.
- at skabe opmærksomhed omkring støtte- og kontaktpersonsordningen og dens muligheder.
- at fremme ejerskab i lokalsamfundet i forhold til at støtte borgere i målgruppen.
- at fremme kendskabet til, hvordan støtte- og kontaktpersonsordningen og relevante samarbejdspartnere kan hjælpe hinanden i arbejdet med borgere i målgruppen.



Fremgangsmåde

I det indirekte opsporingsarbejde ligger der en opgave i at oplyse samarbejdspartnere om, hvem målgruppen for metoden er. I deres kommunikationsstrategi har ledelse og medarbejdere i kommunens støtte- og kontaktpersonsordning beskrevet hvilke budskaber, der er relevante at sende ud til hvilke samarbejdspartnere. I det indirekte opsporingsarbejde sender de budskaberne ud og arbejder med at skabe relationer til samarbejdspartnerne. Dette kan blandt andet gøres ved:

1. brug af medier
2. brug af informationsmateriale
3. brug af personlig kontakt

Nogle arbejdsgange bør indgå, når der gøres brug af medier:

- Ledelse og medarbejdere kan indtænke medier som et redskab til at formidle budskaber om den op søgende og socialfaglige indsats til relevante samarbejdspartnere.

- Ledelse og medarbejdere kan overveje at indtænke følgende medier:
 - Trykte medier fx lokalaviser, hjemløseblade, kirkeblade, regionsblade og boligforeningsblade
 - Radio fx lokalradio
 - Internet fx sociale medier, hjemmesider og intranet
 - TV fx lokalprogram eller OBS-indslag

Nogle arbejdsgange bør indgå, når der gøres brug af informationsmateriale:

- Ledelse og medarbejdere uddeler informationsmateriale og visitkort til relevante samarbejdspartnere. Uddelingen kan ske, når der holdes møder med samarbejdspartnerne eller når medarbejderne gennemfører direkte opsporingsarbejde.

Nogle arbejdsgange bør indgå, når der gøres brug af personlig kontakt:

- Ledelse og medarbejdere tager indledende kontakt til de potentielle samarbejdspartnere, der er prioriteret i den kommunikationsstrategi, som er udarbejdet. Relevant informationsmateriale udleveres og det foreslås, at der afholdes et mere eller mindre formelt orienteringsmøde om den opsøgende og socialfaglige indsats.

Den indledende kontakt kan tages via telefon eller mail. Det er vigtigt, at det overvejes, hvornår det er meningsfuldt, at ledelsen tager den indledende kontakt.

- En eller flere medarbejdere afholder orienteringsmøde for hver af de potentielle samarbejdspartnere, som har udvist interesse. Til mødet medbringes informationsmateriale og visitkort, som medarbejderne kan udlevere, hvis det er relevant.

På orienteringsmøderne er det vigtigt, at det er tydeligt for de potentielle samarbejdspartnere, hvad de får ud af at samarbejde med kommunens støtte- og kontaktpersonsordning. Det kan blandt andet være mulighed for at reagere på en bekymring omkring en borger, som måske er i målgruppen. Det kan også være mulighed for at få hjælp til at skabe kontakt til en borger, som skaber utryghed hos naboer eller lignende.

- Efter hvert orienteringsmøde overvejer medarbejderne, hvordan det er relevant at følge op med samarbejdspartneren. Planen for opfølgning noteres i den samlede kommunikationsstrategi.

Opfølgning på et orienteringsmøde kan ske ved hjælp af:

- En telefonopringning
- En mail
- Et formelt statusmøde
- Et uformelt kig forbi uden forudgående aftale.

Det kan være særlig relevant, at ledelse og medarbejdere bruger medier, når de skal give information til naboer, pårørende og andre privatpersoner, mens det kan være særlig relevant, at de bruger personlig kontakt, når de skal give information til organisationer, tilbud og personer i den offentlige og private sektor samt i civilsamfundet. Det kan være relevant, at ledelsen og medarbejderne gør brug af informationsmateriale i forhold til begge typer af samarbejdspartnere.

Før medarbejderne påbegynder det indirekte opsporingsarbejde opretter ledelsen en direkte telefonlinje, hvor medarbejderne kan modtage henvendelser om borgere, der muligvis er i målgruppen. Samarbejdspartnere kan også henvende sig med afklarende spørgsmål. Ledelsen er ansvarlig for at afklare, hvem der tager telefonen hvornår. Det er vigtigt, at medarbejderne tydeligt kommunikerer telefonnummer og træffetider til alle samarbejdspartnere.

Arbejdet med at skabe relationer til de relevante samarbejdspartnere kan indledningsvist være ressourcekrævende, men det er nødvendigt. Mange borgere i målgruppen opspores ved hjælp af det indirekte opsporingsarbejde. Når relationen til den enkelte samarbejdspartner er skabt, er det langt mindre ressourcekrævende at bevare den.



Råd og anbefalinger

På baggrund af erfaringer fra satspuljeprojekterne fra 2007 og 2012 kan der opstilles nogle råd og anbefalinger om det indirekte opsporingsarbejde:

- Når den kommunale støtte- og kontaktpersonsordning samarbejder med medier og journalister, er det vigtigt, at der laves tydelige aftaler om det budskab, som ordningen gerne vil sende. Det er oftest hensigtsmæssigt, at ledelsen eller medarbejderne i ordningen godkender indholdet af artikler og lignende, inden de offentliggøres.
- Når den kommunale støtte- og kontaktpersonsordning arbejder med informationsmateriale og visitkort, er det hensigtsmæssigt, at logoer og ordvalg går igen på alt materiale. Gennemgående logoer og ordvalg øger genkendeligheden hos samarbejdspartnere og andre borgere i lokalsamfundet.
- Informationsmateriale kan uddeles til biblioteker, hospitaler, privatpraktiserende læger, væresteder, dagligvarebutikker og andre steder, hvor den brede befolkning kommer. Materialet kan også lægges i privatpersoners postkasser. Visitkort kan uddeles til personer, som medarbejdere i støtte- og kontaktpersonsordningen kommer i direkte kontakt med.
- I mindre byer kan det være særligt givende at fokusere på at informere medborgere, som har boet længe i byen og har et bredt kendskab til dens beboere. Ofte kan disse medborgere være med til at sprede information om støtte- og kontaktpersonsordningen, og de kan også være behjælpelige med at udpege mulige borgere i målgruppen.
- Når den kommunale støtte- og kontaktpersonsordning arbejder med at opbygge samarbejde med aktører fra det offentlige, private og civilsamfundet vil forskellige kommunikationsformer være relevante for forskellige parter. I langt de fleste tilfælde er personlig kontakt, som bliver holdt ved lige, dog et effektivt redskab til at opbygge gode og konstruktive samarbejdsrelationer. Orienteringsmøder kan også være en brugbar metode til indledningsvist at gøre den opsøgende og socialfaglige indsats kendt og anerkendt hos samarbejdspartnere. Det er oftest givende, hvis det i kommunikationen tydeligt fremgår, hvordan samarbejdspartnerne kan få noget ud af samarbejdet.



Værktøjer

I forbindelse med det indirekte opsporingsarbejde af borgere i målgruppen kan kommunens støtte- og kontaktpersoner gøre brug af det informationsmateriale, som de laver, når de arbejder med kommunikationsstrategien for den opsøgende indsats. I bilag 4 er der eksempler på informationsmateriale fra to kommuner, som deltog i satspuljeprojektet fra 2012.

Støtte- og kontaktpersonerne kan derudover benytte sig af et henvendelseskema, hvor de kan notere relevante oplysninger, som de modtager ved henvendelser om en borger, der muligvis er i målgruppen. Oplysningerne i henvendelseskemaet kan være relevante, når opgaven med at kontakte borgeren skal fordeles mellem støtte- og kontaktpersonerne, samt når der skal lægges en strategi for kontaktskabelsen. I bilag 4 er der eksempler på henvendelseskemaer fra to kommuner, som deltog i satspuljeprojektet fra 2012.



FASE 1E: DIREKTE OPSPORINGSARBEJDE

Femte kerneelement i metoden for den opsøgende indsats består af et direkte opsporingsarbejde, hvor kommunens støtte- og kontaktpersoner selv opsporer borgere i målgruppen.



Formål

Formålet med kerneelementet er, at kommunens støtte- og kontaktpersoner finder frem til borgere i målgruppen gennem et målrettet og systematisk direkte opsporingsarbejde.



Fremgangsmåde

Borgere i målgruppen er ofte ikke umiddelbart synlige på steder i det offentlige rum. Skal kommunens støtte- og kontaktpersoner finde frem til borgerne gennem et direkte opsporingsarbejde, er det derfor nødvendigt, at de observerer gadebilledet og henvender sig direkte til den enkelte borger, hvis de på baggrund af deres observationer bliver bekymrede for borgeren.

Nogle arbejdsgange bør indgå, når det direkte opsporingsarbejde gennemføres:

- Medarbejderne i kommunens støtte- og kontaktpersonsordning tager udgangspunkt i den geografiske afdækning, som de har gennemført, og udvælger boligområder, som kan være relevante at observere.
- Medarbejderne observerer gadebilledet i de udvalgte boligområder. De holder blandt andet øje med misvedligeholdte huse og haver, tildækkede vinduer og mængden af affald. De holder også øje med småhandlende, døgnkiosker og lignende, hvor borgere i målgruppen kan forventes at købe deres dagligvarer. Gadebilledet ser forskelligt ud på forskellige tidspunkter og det er derfor relevant, at medarbejderne gennemfører deres observationen på forskellige tidspunkter af døgnet. Medarbejderne kan gennemføre observationen alene eller i par afhængig af den ramme, der er opstillet for den opsøgende indsats.
- Medarbejderne henvender sig direkte til de borgere, som de bliver bekymrede for. Oftest henvender medarbejderne sig direkte på den enkelte borgers adresse, men observerer de, at borgeren ofte opholder sig et andet sted end i sin bolig, kan de også henvende sig til borgeren der. Det kan blandt andet være på biblioteket, i dagligvarebutikken eller i parken.

Det direkte opsporingsarbejde kan gennemføres i sammenhæng med det indirekte opsporingsarbejde eller den socialfaglige indsats. Fx kan kommunens støtte- og kontaktpersoner observere gadebilledet, når de er på vej til et møde med en samarbejdspartner eller en borger i målgruppen.



Råd og anbefalinger

På baggrund af erfaringer fra satspuljeprojekterne fra 2007 og 2012 kan der opstilles nogle råd og anbefalinger om det direkte opsporingsarbejde:

- Det kan det være givende at gennemføre observation på forskellige tidspunkter af døgnet, da gadebilledet kan variere.
- Det kan være relevant at gøre brug af fremgangsmåden for det direkte opsporingsarbejde, hvis kommunens støtte- og kontaktpersonsordning har modtaget henvendelse fra en samarbejdspartner med bekymring om borger, som måske er i målgruppen. Fremgangsmåden kan give mere viden om borgeren inden en medarbejder fra ordningen tager kontakt.



Værktøjer

I forbindelse med det direkte opsporingsarbejde af borgere i målgruppen kan kommunens støtte- og kontaktpersoner med fordel bruge et kort over de geografiske områder, hvor den opsøgende indsats gennemføres. Kortet kan understøtte, at det direkte opsporingsarbejde tager udgangspunkt i den geografiske afdækning samt, at støtte- og kontaktpersonerne ikke overser relevante områder i deres arbejde. Når støtte- og kontaktpersonerne gennemfører det direkte opsporingsarbejde, hvis de besvarer følgende spørgsmål:

- Hvilke steder i området er det relevant for os at observere og hvorfor?
- Hvilke ting og tegn skal vi være særligt opmærksomme på i området og hvorfor?

FASE 2:

DEN SOCIALFAGLIGE INDSATS

Formålet med metodens socialfaglige indsats er, at ændre livssituationen for borgere i målgruppen, så deres isolation brydes, deres sociale netværk styrkes og deres psykiske og fysiske velbefindende forbedres. Dette gøres ved at skabe en kontakt og relation til borgerne, som kan bidrage til, at de får og bliver fastholdt i at få den støtte, som de har brug for. Indsatsen består af tre kerneelementer:

- En kontaktskabelse
- Et relationsarbejde
- En brobygning og overdragelse



Fremgangsmåde

Det er nødvendigt at tilpasse den konkrete socialfaglige indsats til den enkelte borgers behov, derfor er det også vanskeligt at beskrive en række faste arbejdsgange, som altid bør være gældende for indsatsen. På baggrund af erfaringer fra satspuljeprojekterne fra 2007 og 2012 kan der imidlertid opstilles en række principper, som altid skal ligge til grund for indsatsen:

- Indsatsen skal have et recoveryperspektiv. Det vil sige, at kommunens støtte- og kontaktpersoner skal anskue borgerne som personer med potentiale til at komme sig og blive (re)integreret i lokalsamfundet.
- Indsatsen skal have et empowermentperspektiv. Det vil sige, at kommunens støtte- og kontaktpersoner skal fokusere på at udvikle borgernes kompetencer og identificere og styrke borgernes ressourcer.
- Kommunens støtte- og kontaktpersoner er ansvarlig for kontakten til borgerne. Det vil sige, at støtte- og kontaktpersonerne skal kontakte borgerne, hvis de ikke selv kan kontakte støtte- og kontaktpersonerne – også selvom andet er aftalt.
- Retten til at definere og benævne borgernes virkelighed ligger hos borgerne. Det vil sige, at kommunens støtte- og kontaktpersoner skal fokusere på borgernes ønsker og behov. Borgerne skal inddrages i planlægningen af indsatsen og skal være en del af den forandringsproces, som der arbejdes hen imod i indsatsen.
- Samarbejdet mellem borgerne og kommunens støtte- og kontaktpersoner skal have karakter af partnerskaber med ligeværdige relationer. Det er støtte- og kontaktpersonernes ansvar at balancere en professionel og personlig tilgang til borgerne.
- Kommunens støtte- og kontaktpersoner skal ikke optræde som eksperter, men snarere som konsulenter og katalysatorer. Det vil sige, at støtte- og kontaktpersonerne skal dele viden med borgerne, løse problemer eller opgaver sammen med borgerne og sætte borgerne i stand til i stigende grad at tage initiativ, søge informationer, træffe valg og handle for sig selv.

I de næste tre afsnit beskrives de tre kerneelementer i den socialfaglige indsats. Alle kerneelementerne tager afsæt i ovenstående principper.



FASE 2A: KONTAKTSKABELSE

Første kerneelement i metoden for den socialfaglige indsats består af støtte- og kontaktpersonernes kontaktskabelse til borgere i målgruppen.



Formål

Formålet med kerneelementet er at kommunens støtte- og kontaktpersoner skaber en bæredygtig kontakt til borgere i målgruppen. Det er en forudsætning for den videre socialfaglige indsats, at borgerne begynder at kommunikere med støtte- og kontaktpersonerne.



Fremgangsmåde

Det kan være relevant at bruge en række forskellige fremgangsmåder, når medarbejderne i kommunens støtte- og kontaktpersonsordning skal i kontakt med borgere, der potentielt er i målgruppen. Det vil være individuelt fra borger til borger, hvilke konkrete fremgangsmåder, der er udbytterige. Uanset fremgangsmåden er det afgørende, at der er en bevidsthed om, at medarbejderne henvender sig til borgere uden at borgerne nødvendigvis selv har henvendt sig, kontakten skal derfor være på borgernes præmisser.

Nogle arbejdsgange bør indgå i kontaktskabelsen:

- Medarbejderne i kommunens støtte- og kontaktpersonsordning kan starte kontaktskabelsen til borgere, der potentielt er i målgruppen, ved at observere deres daglige gang og adfærd. Dette kan give et indtryk af, hvordan der mest hensigtsmæssigt kan tages kontakt. Medarbejderne kan gennemføre observationen alene eller i par afhængig af den enkelte borger og af den ramme, som er opstillet for den socialfaglige indsats.

Det er medarbejdernes vurdering, om det er relevant at gennemføre observation før der tages kontakt til den enkelte borger.

- Medarbejderne kontakter borgere, som potentielt er i målgruppen, der hvor borgerne befinder sig. Dette vil oftest være på deres bopæl, men det kan også være andre steder, som på biblioteket, i dagligvarebutikken eller i parken. Medarbejderne kan tage den indledende kontakt alene eller i par afhængig af den enkelte borger og af den ramme, som er opstillet for den socialfaglige indsats.
- Opnår medarbejderne en indledende kontakt til en borger, så fortæller de borgeren, hvorfor de har taget kontakt til ham eller hende. På baggrund af den indledende kontakt vurderer medarbejderne, om borgeren er i målgruppen. Er borgeren i målgruppen forsøger medarbejderne at lave en aftale med borgeren om at mødes igen. Er borgeren ikke i målgruppen afslutter medarbejderne den indledende

kontakt. Dette kan eventuelt gøres ved at hjælpe borgeren videre til et andet relevant tilbud i den offentlige og private sektor samt i civilsamfundet.

Er borgeren i målgruppen, kan der ofte være tale om mange afvisninger før den indledende kontakt opnås. Det er derfor vigtigt, at medarbejderne er vedholdende og tålmodige og udviser respekt for borgerens afvisninger, men samtidig er kreative omkring, hvordan de kan opnå kontakt til borgeren.

- I visse tilfælde kan en medarbejder opleve, at kontakten til en borger ikke opnås uanset hvad der prøves. I sådanne tilfælde er det afgørende, at samarbejdsrelationerne mellem medarbejderne er stærke, så de kan støtte hinanden i at finde nye måder at skabe kontakt på. Det er blandt andet derfor, at den organisatoriske og administrative ramme for den opsøgende og socialfaglige indsats skal understøtte både formel og uformel kollegial sparring.

Det kontaktskabende arbejde starter, når medarbejderne i kommunens støtte- og kontaktpersonsordning får kendskab til en borger, som potentielt er i målgruppen for den socialfaglige indsats. Er borgeren i målgruppen, er det muligt, at kontaktskabesarbejdet strækker sig over flere måneder før en egentlig kontakt opnås. Kontaktskabesarbejdet sluttes, når det er afklaret, at borgeren ikke er en del af målgruppen eller, når borgeren indvilger i en mere stabil kontakt med en medarbejder.

Case

FOR ENDEN AF GRUSVEJEN

Vita er støttekontaktperson i kommunen. Hun har tidligere bemærket en forfalden gård for enden af en grusvej i en lille landsby, og hun er i tvivl om den er forladt, eller om der bor nogen, som eventuelt kan have behov for indsatsen.

I dag, hvor hun har sin kollega Yosef med i bilen, vælger de at køre ned ad grusvejen for at undersøge det. Det føles mere trygt at forsøge at etablere kontakt, når man ikke er alene på arbejde. De parkerer bilen i gåafstand fra gården for ikke at skræmme en eventuelt borger indenfor indsatsens målgruppe væk. På turen over til gården taler Vita og Yosef om, hvad de forestiller sig der venter dem for enden af grusvejen. De prøver at danne sig nogle forskellige billeder af, hvem som kunne bo sådan et sted. De forestiller sig begge en ældre mand. Vita forestiller sig, at manden har en stor hund. Yosef forestiller sig, at manden bor helt alene.

Fra det øjeblik Vita og Yosef træder ind på gårdspladsen, er deres sanser skærpet og de observerer omgivelserne. De bemærker, at postkassen er overfyldt, og at der fodspor i sneen. Der må altså være beboet, selvom gården på afstand ser forladt ud. De går hen mod døren, Vita går forrest med Yosef lidt bagved. Vita banker på og træder nogle skridt bagud og vender siden til, så hun ikke virker truende og hurtigt kan trække sig, hvis døren bliver åbnet. Det gør den ikke i dag.



Råd og anbefalinger

På baggrund af erfaringer fra satspuljeprojekterne fra 2007 og 2012 kan der opstilles nogle råd og anbefalinger i forhold til kontaktskabelsen:

- Det kan være relevant for medarbejdere i kommunens støtte- og kontaktpersonsordning at medbringe værnemidler som håndsprit og skobeskyttere, når de skal tage kontakt til en borger i målgruppen. Dette på grund af den tilstand, som borgerens bolig kan være i.
- Det kan være en fordel at medarbejderne arbejder i par, når de tager den indledende kontakt til en borger i målgruppen. Det kan både skabe tryghed for medarbejderne og borgeren kan vælge at henvende sig til den af medarbejderne, som han eller hun umiddelbart føler sig tryggest ved.
- Når medarbejderne forsøger at opnå den indledende kontakt til en borger i målgruppen kan det være givtigt:
 - at de observerer om der er tegn på, at borgeren kommer og går fra sin bopæl. Medarbejderne kan fx sætte en lille seddel i døren eller postkassen og se, om den er væk næste gang de kommer forbi.
 - at de lader borgeren vide, at de har været forbi. Medarbejderne kan fx skrive et postkort og lægge det til borgeren. På kortet kan medarbejderne skrive, hvorfor de har været forbi, og hvornår de planlægger at komme igen.
- Når medarbejderne har opnået den indledende kontakt til en borger i målgruppen er det givtigt:
 - at de fokuser på personen og ikke på situationen.
 - at de tydeliggør over for borgeren, at de ikke har noget specifikt formål med kontaktskabelsen.
 - at de udviser empati over for borgeren.
 - at de er åbne og fordomsfri omkring borgerens situation.
 - at de fokuserer på at gøre sig selv ufarlige ved fx at tale om noget fælles tredje.
 - at de fokuserer på at finde frem til det, som betyder noget for borgeren.
 - at de fokuserer på at give borgeren en oplevelse af at blive hørt og behandlet ligeværdigt.
 - at de er vedholdende selvom borgeren bliver afvisende, så borgeren får en oplevelse af, at der er nogen, der vil ham eller hende.



Værktøjer

I tilrettelæggelsen af kontaktskabelsen til borgere i målgruppen er det givende, at kommunens støtte- og kontaktpersoner besvarer følgende spørgsmål:

- Hvor skal jeg forsøge at skabe kontakt til borgeren?
- Hvordan skal jeg forsøge at skabe kontakt til borgeren?
- Hvor ofte skal jeg forsøge at skabe kontakt til borgeren?
- Hvordan skal jeg fatsholde kontakten til borgeren, når den er skabt?

Besvarelsenerne bør løbende revideres på baggrund af de erfaringer, som støtte- og kontaktpersonerne gør sig i arbejdet med at skabe kontakt til borgerne. Den enkelte støtte- og kontaktperson kan med fordel besvare spørgsmålene i samarbejde med sine kolleger.

Case

SMÅ SKRIDT I DEN RIGTIGE RETNING

En vicevært er blevet kontaktet af en måleraflæser, som efter at have været rundt i karréen er bekymret for en af beboerne, Verner. Viceværten tager kontakt til kommunen og fortæller om bekymringen.

Barbara, som er SKP-medarbejder, træffer efter nogle forgæves forsøg Verner hjemme. Han er iført en beskidt badekåbe og har sår på kroppen. Hun præsenterer sig og fortæller, at der er nogen, som er bekymret for ham. Verner synes ikke, at han har brug for hjælp, men bliver rørt over, at der er nogen, som bekymrer sig for ham og inviterer Barbara indenfor. Hun kan dermed konstatere, at lejligheden er meget rodet og misligholdt. Væggene er skjoldede af skimmelsvamp, og på møblerne er der indtørret afføring.

Mens de taler, bemærker Barbara, at Verner klør sig konstant, og hun får mistanke om utøj. Barbara 'tænker højt' og siger, at hun har lagt mærke til at han klør sig. Verner vil gerne have gjort noget ved kløen på kroppen, og Barbara råder ham til at kontakte sin egen læge.

Barbara bliver ved med at besøge ham, så hun kan støtte ham i at kontakte lægen. Hvis den medicinske behandling ikke er nok til at blive utøjet kvit, så vil Barbara tale med Verner om rengøring. Når de har fået en tættere relation, kan hun måske motivere ham til at de i fællesskab kan søge ofå iværksat en hovedrengøring af lejligheden, så Verner ikke risikerer at blive sat ud af den.



FASE 2B: RELATIONSARBEJDE

Andet kerneelement i metoden for den socialfaglige indsats består af støtte- og kontaktpersoners arbejde med at opbygge relationer til borgere i målgruppen.



Formål

Formålet med kerneelementet er at kommunens støtte- og kontaktpersoner opbygger bæredygtige, ligeværdige og tillidsfulde relationer til borgere i målgruppen med henblik på at bryde deres isolation, styrke deres sociale netværk styrkes og forbedre deres psykiske og fysiske velbefindende. Relationsarbejdet skal muliggøre brobygning og overdragelse til relevante tilbud i den offentlige og private sektor og i civilsamfundet og understøtte, at den enkelte borger kan genetablere kontakt med eventuelle pårørende.



Fremgangsmåde

Det kan være relevant at bruge en række forskellige fremgangsmåder og metoder, når medarbejderne i kommunens støtte- og kontaktpersonsordning skal skabe relationer til borgere i målgruppen. Det vil være individuelt fra borger til borger, hvilke konkrete fremgangsmåder og metoder der er udbytterige. Medarbejdernes valg af fremgangsmåder og metoder skal altid være fagligt begrundede og tage afsæt i principperne for den socialfaglige indsats. Det er vigtigt, at medarbejderne holder sig for øje, at relationsarbejdet har til formål at forbedre den enkelte borgers livssituation, muliggøre brobygning og overdragelse til relevante tilbud i den offentlige og private sektor samt i civilsamfundet og genetablere kontakt til eventuelle pårørende.

Nolge arbejds gange bør indgå i relationsarbejdet:

- En medarbejder fra kommunens støtte- og kontaktpersonsordning møder borgeren, der hvor borgen ønsker det. Det er vigtigt, at præmisserne for mødet er afstemt med borgerens ønsker. Medarbejderen aftaler løbende nye møder med borgeren.
- På hvert møde arbejder medarbejderen og borgeren med at etablere en bæredygtig, ligeværdig og tillidsfuld relation. I relationsarbejdet fokuserer medarbejderen blandt andet på at skabe erkendelse og motivation hos borgeren. Medarbejderen og borgeren snakker også om, hvordan medarbejderen kan hjælpe borgeren med at forbedre hans eller hendes livssituation. Når borgeren indser, hvordan medarbejderen kan hjælpe, sker der ofte et gennembrud i relationsarbejdet.

På møderne samarbejder medarbejderen og borgeren desuden løbende om:

- at finde frem til borgerens ressourcer.
- at finde frem til det, der betyder noget for borgeren. Er borgeren særligt optaget af et bestemt problem, er det ofte ved fokus og hjælp hertil, at medarbejderen kan styrke sin relation til borgeren.

- at sætte ord på borgerens følelser og handlinger og på de følelser, som borgerens adfærd vækker hos medarbejderen. Dette kan understøtte, at borgeren får en oplevelse af, at relationen kan rumme borgerens angst, kaos og afvisninger.
- at udrede borgerens fysiske, psykiske, sociale problemer og behov.
- at skabe erkendelse hos borgeren om, at han eller hun har et behov for støtte i forbindelse med nogle af sine fysiske, psykiske eller sociale problemer.
- at skabe en erkendelse af og motivation for at få støtte fra forskellige offentlige og private netværk, som kan forbedre borgerens livssituation.
- at fremkalde motivation hos borgeren til at forandre sin situation.
- at skabe udfordringer og opgaver for borgeren, hvor borgeren er garanteret succes, så borgeren oplever at lykkes.
- Medarbejderen sørger løbende for at borgeren får kendskab til de muligheder for støtte, der findes i det offentlige, private og civilsamfundet og drøfter disse muligheder med borgeren.
- Medarbejderen drøfter løbende med borgeren, om det er meningsfuldt, at forsøge at genetablere kontakt til borgerens pårørende.
- I visse tilfælde kan en medarbejder opleve, at 'den gode relation' til en borger ikke opnås uanset hvad der prøves. Det er for at støtte den enkelte medarbejder i vedkommendes arbejde vigtigt, at der er stærke samarbejdsrelationer mellem medarbejderne i støtte- og kontaktpersonsordningen og at den organisatoriske og administrative ramme for den opsøgende og socialfaglige indsats understøtter både formel og uformel kollegial sparring.

Det relationsskabende arbejde starter, når en borger i målgruppen indvilger i en mere stabil kontakt med en medarbejder i kommunens støtte- og kontaktpersonsordning. Arbejdet slutter, når medarbejderen i samarbejde med borgeren vurderer, at der kan begyndes at brobygge og overdrage til de relevante tilbud i det offentlige og private samt i civilsamfundet.



Råd og anbefalinger

På baggrund af erfaringer fra satspuljeprojekterne fra 2007 og 2012 kan der opstilles nogle råd og anbefalinger om relationsarbejdet. Når en medarbejder i kommunens støtte- og kontaktpersonsordning skal opbygge en relation til en borger i målgruppen er det givtigt:

- at medarbejderen udviser empati over for borgeren.
- at medarbejderen er fordomsfri over for borgerens situation.
- at medarbejderen udviser oprigtig interesse for borgeren.

- at medarbejderen tager tingene i borgerens tempo.
- at medarbejderen finder frem til og anerkender borgerens ressourcer.
- at medarbejderen fokuserer på borgerens ønsker og behov og arbejder på at hjælpe borgeren med at nå dem.
- at medarbejderen er vedholdende selvom borgeren bliver afvisende, så borgeren får en oplevelse af, at der er nogen, der vil ham eller hende.

Det er vigtigt, at medarbejderne holder sig for øje, at relationsarbejdet har til formål, at muliggøre en brobygning og overdragelse til relevante tilbud i det offentlige, private og civilsamfundet.



Værktøjer

I tilrettelæggelsen af relationsarbejdet med borgere i målgruppen er det givende, at kommunens støtte- og kontaktpersoner besvarer nogle spørgsmål:

- Hvordan kan jeg skabe en holdbar og ligeværdig relation til borgeren?
- Hvordan kan jeg motivere borgeren til at være en del af en forandringsproces?

Besvarelsesne bør løbende revideres på baggrund af de erfaringer, som støtte- og kontaktpersonerne gør sig i arbejdet med at skabe relationer til borgerne. Den enkelte støtte- og kontaktperson kan med fordel besvare spørgsmålene i samarbejde med sine kolleger.

Case

SPARRING I HVERDAGEN

Lily har gennem længere tid haft kontakt med Ebbe. På det seneste har Lily ikke truffet Ebbe hjemme. Hun ser, at det stykke papir hun satte i døren i sidste uge for finde ud af om han bruger hoveddøren, stadig sidder i klemme. Hun bliver bekymret for, at han kan ligge død inde i lejligheden, og overvejer at ringe til politiet.

Mens Lily forgæves banker på Ebbes dør, kommer naboen og spørger, hvordan det går med Ebbe. Lily svarer, at hun ikke kan drøfte borgersager med naboen, da hun er underlagt tavshedspligt, men benytter muligheden for at høre, hvornår naboen sidst har set Ebbe. Naboen fortæller, at han har set Ebbe forlade lejligheden gennem altandøren tidligere samme dag. Efter ikke at truffet Ebbe hjemme kan Lily mærke, at hun har brug for at vende sagen med en kollega. Hun ringer til Isabel fra teamet for at høre, om de kan mødes og tale om sagen over en kop kaffe. Isabel har mulighed for at omprioriterer sine arbejdsopgaver og mødes med Lily.



FASE 2C: BROBYGNING OG OVERDRAGELSE

Tredje kerneelement i metoden for den socialfaglige indsats består af brobygningen og overdragelsen mellem støtte- og kontaktpersonsordningen og andre relevante tilbud i den offentlige og private sektor og i civilsamfundet samt etableringen af kontakt til eventuelle pårørende.



Formål

Formålet med kerneelementet er, at kommunens støtte- og kontaktpersoner understøtter, at borgere i målgruppen og relevante tilbud i den offentlige og private sektor og i civilsamfundet etablerer og bliver i stand til at fastholde kontakt, så borgerne ikke vender tilbage til deres isolerede tilværelse, når den socialfaglige indsats fra støtte- og kontaktpersonerne ophører. Det er ligeledes formålet, at borgerne og deres pårørende etablerer og bliver i stand til at fastholde kontakt.



Fremgangsmåde

Det er ofte en vanskelig opgave for kommunens støtte- og kontaktpersoner at arbejde med brobygning og overdragelse, fordi borgere i målgruppen som regel ikke kan matche de krav, der stilles fra tilbud i den offentlige og private sektor og fra civilsamfundet, ligesom tilbuddene ofte ikke er tilstrækkeligt fleksible til at imødekomme borgernes behov. Det er derfor i høj grad nødvendigt med ledelsesmæssig opbakning. Ledelsen skal tage ansvar for, at der kan skabes de nødvendige samarbejdsflader til tilbuddene og, at der er tilstrækkeligt fleksibilitet i overdragelsen til, at borgerne kan fastholde en kontakt til tilbuddene og ikke falde tilbage i isolation.

Følgende arbejdsgange bør indgå i brobygnings- og overdragelsesarbejdet:

- Ledelse og medarbejdere i kommunens støtte- og kontaktpersonsordning udarbejder klare aftaler om, hvordan og hvornår ledelsen inddrages i forbindelse med brobygning og overdragelse til forskellige tilbud i den offentlige og private sektor og i civilsamfundet.
- Ledelse og medarbejdere orienterer relevante tilbud i den offentlige og private sektor og i civilsamfundet om kommunens støtte- og kontaktpersonsordning og påbegynder en dialog om, hvordan der kan samarbejdes om brobygning og overdragelse med det enkelte tilbud, når det bliver relevant.
- Når der er skabt en stabil og tillidsfuld relation mellem en medarbejder og en borger i målgruppen begynder det brobyggende arbejde. Efter aftale med borgeren begynder medarbejderen at skabe kontakt til relevante tilbud i den offentlige og private sektor og i civilsamfundet. Medarbejderen begynder også at skabe kontakt til eventuelle pårørende.
- Brobygningen stiller krav til medarbejderen om at have et godt kendskab til mulige tilbud indenfor og udenfor den offentlige sektor. At kunne trække på et bredt repertoire af tilbud, giver medarbejderen de bedste muligheder for, at matche borgerens ønsker og behov med et tilbud.

- Medarbejderen følger borgeren i overgangen mellem støtte- og kontaktpersonsordningen og de(t) nye tilbud, som borgeren er matchet med. Medarbejderen følger borgeren indtil der er skabt en bæredygtig og stabil kontakt til de(t) nye tilbud.
- I overgangsperioden fungerer medarbejderen som "buffer" og oversætter i forhold til omverdenen, herunder både i forhold til pårørende og de(t) nye tilbud, som borgeren er matchet med. Det er vigtigt at medarbejderen er opmærksom på at forebygge konfliktsituationer og at korrigere uhensigtsmæssig adfærd hos borgeren eller omverdenen.

Det er vanskeligt at sætte en tidsafgræsning på overgangsperioden mellem støtte- og kontaktpersonsordningen og de(t) nye tilbud, som borgeren er matchet med, men det er vigtigt, at medarbejderen hele tiden er opmærksom på, hvornår kontakten til borgeren kan afsluttes.

- Medarbejderen forbereder løbende afslutning af kontakten sammen med borgeren. Den endelige overdragelse gennemføres ikke før, at borgeren og medarbejderen er trygge ved borgerens samarbejde med de(t) nye tilbud.

Det brobyggende og overdragende arbejde starter, når der er skabt en stabil og tillidsfuld relation mellem den enkelte borger i målgruppen og hans eller hendes støtte- og kontaktperson. Arbejdet slutter, når medarbejderen i samarbejde med borgeren vurderer, at overdragelsen til de relevante tilbud i den offentlige og private sektor samt i civilsamfundet er gennemført og tilfredsstillende. Skal det være muligt for støtte- og kontaktpersonen at bygge bro og overdrage borgeren til andre tilbud, er det vigtigt, at borgeren samtidig opbygger og bevarer tillid til tilbuddene. Uden borgerens tillid bliver det vanskeligt for støtte- og kontaktpersonen at overdrage borgeren til tilbuddene.



Råd og anbefalinger

På baggrund af erfaringer fra satspuljeprojekterne fra 2007 og 2012 kan der opstilles nogle råd og anbefalinger om brobygningen og overdragelsen:

- Det er vigtigt, at ledelse og medarbejdere i kommunens støtte- og kontaktpersonsordning er opmærksomme på, at borgere i målgruppen som regel ikke passer ind i de etablerede offentlige systemer og har svært ved at matche de offentlige tilbuds krav. Ledelsen og medarbejderne skal derfor arbejde med at skabe en stor grad af indsigt og fleksibilitet hos de tilbud, som der brobygges til.
- Det er vigtigt, at ledelse og medarbejdere har et gennemgående kendskab til tilbud i den offentlige og private sektor og i civilsamfundet, som kan være relevante at brobygge til. Et godt kendskab til tilbud og deres visitatorer kan fremme brobygningen og øge den nødvendige fleksibilitet hos tilbuddene. Det anbefales, at der gennemføres forventningsafstemninger med visitatorer og tilbud nogle gange om året for på den måde at fastholde en høj grad af fleksibilitet og en tæt samarbejdsrelation.
- Det er vigtigt, at ledelse og medarbejdere ikke kun tænker i, at der skal bygges bro til en ny person i et nyt tilbud. Bliver brobygningen personafhængig er der større risiko for at overdragelsen ikke lykkes.



Værktøjer

I tilrettelæggelsen af brobygnings- og overdragelsesarbejdet med borgere i målgruppen er det givende, at kommunens støtte- og kontaktpersoner besvarer følgende spørgsmål:

- Hvordan kan jeg bidrage til at etablere kontakt mellem borgeren og relevante tilbud i den offentlige og private sektor og i civilsamfundet?
- Hvordan kan jeg understøtte, at borgeren bliver i stand til at fastholde kontakt til relevante tilbud i den offentlige og private sektor og i civilsamfundet?
- Hvordan kan jeg understøtte, at relevante tilbud i den offentlige og private sektor og i civilsamfundet bliver i stand til at fastholde kontakt til borgeren?
- Hvordan kan jeg bidrage til at etablere kontakt mellem borgeren og dennes pårørende?
- Hvordan kan jeg understøtte, at borgeren bliver i stand til at fastholde kontakt til sine pårørende?
- Hvordan kan jeg understøtte, at borgerens pårørende bliver i stand til at fastholde kontakt til borgeren?

Besvarelserne bør løbende revideres på baggrund af de erfaringer, som støtte- og kontaktpersonerne gør sig i arbejdet med brobygning og overdragelse omkring borgerne. Den enkelte støtte- og kontaktperson kan med fordel besvare spørgsmålene i samarbejde med sine kolleger.

Støtte- og kontaktpersonerne kan derudover benytte sig af et afslutningsskema, hvor de kan notere relevante oplysninger, når en overdragelse gennemføres. I bilag 4 er der et eksempel på et afslutningsskema fra en af de kommuner, som deltog i satspuljeprojektet fra 2012.

Case

KLAR TIL AT KOMME VIDERE

SKP-medarbejderen Sanne har haft et længere samtaleforløb med Henriette, der er mundet ud i, at Henriette har genoptaget kontakten til sin psykiater og nu er i medicinsk behandling. Nu hvor Henriette tager sin medicin som foreskrevet, mener Sanne at en § 85-bostøtte, der kan støtte hende i at fortsætte med at tage sin medicin og skabe struktur i hverdagen vil være den mest hensigtsmæssige ydelse.

Sanne indvier Henriette i sine tanker, og spørger, om hun er interesseret i at få bostøtte. Henriette indvilliger og Sanne ansøger visitationsudvalget om bostøtte til Henriette. Tre måneder senere får Henriette tildelt bostøttemedarbejderen Karen.

Sanne får lavet en aftale med Karen, om at de sammen kan besøge Henriette. Sanne orienterer Karen om Henriettes situation, og forbereder også Henriette, inden besøget.

BILAG 1: CASEBESKRIVELSER OM BORGERE I MÅLGRUPPEN

MAND I BESKÆFTIGELSE: GRAVEREN

Ivan er graver på den lokale kirkegård. Han passer sit arbejde upåklageligt og har ikke haft en sygedag, siden han blev ansat. Hans arbejdsgiver er tilfreds med hans arbejde, selvom han har bemærket, at Ivan lugter af forrådnelse ud af munden, men mener ikke det er nogen til gene, da Ivan for det meste arbejder alene og udendørs.

Ivan lever af kaffe og bagerbrød med smør og pålæg. De senere år er han blevet så overvægtig, at han har svært ved at udføre sit arbejde. Han får hurtigt åndenød og bliver svimmel, og må holde mange pauser. Ivan er ikke klar over, hvad der er galt, og ved ikke, hvad han skal stille op. Han er glad for sit arbejde og er bange for at miste det.

SAMPLEREN: BAG TILDÆKKEDE VINDUER

Peter er i midten af 50'erne. Han bor i en lejlighed inde i byen. Han har altid persiennerne trukket ned og lukket. Han smider ikke noget ud. Det har han ikke gjort i mange år. Han samler på aviser, som han stabler, og han gemmer emballagen fra de madvarer, han køber. Soveværelset er fyldt med pizzaæsker, blanke leverpostejsbakker og mælkekartoner, der afgiver en sur lugt og tiltrækker bananfluer, som svirrer rundt i lejligheden. Det eneste han skiller sig af med, af de ting han anskaffer sig, er de tomme ølflasker, som han afleverer for at få flaskepanten udbetalt.

Når biblioteket har åbent, tilbringer Peter ofte dagen i læsesalen. Men han går ikke så godt længere, og nogle gange må han blive hjemme hele dagen, selvom der kun er plads til ham på sofaen, hvorfra der er en gangsti hen til hoveddøren. Men han tør ikke gå til lægen. Han har engang været indlagt på psykiatrisk afdeling, og det vil han ikke risikere at blive igen.

Peter har en ilder som kæledyr. Den går frit omkring i lejligheden og går sommetider i madresterne, der står i kasserollen på det gamle gaskomfur. Peter bruger ikke køleskabet. Ilderen afgiver en ildelugtende væske, der gør at lejligheden lugter af rovdyr. Naboerne har klaget over lugten fra lejligheden, og i postkassen ligger en skriftlig klage med en advarsel, men han har ikke åbnet brevet. Det er mest aviserne i postkassen, der interesserer ham.

EN KVINDE: TILFLYTTEREN

Lisbeth går ofte rundt i byen og taler med sig selv og gestikulerer voldsomt med armene. I byen, hvor hun bor for tiden, kender folk ikke hendes baggrund, da hun er tilflytter.

Lisbeth flytter ofte. Det startede med, at hendes eksmand, som var voldelig overfor hende, truede og forfulgte hende. Selvom eksmanden nu er indsat på en sikret afdeling i et statsfængsel, føler Lisbeth sig stadig forfulgt og flytter fra by til by.

Kommunen i den by, Lisbeth bor i for tiden, har stoppet udbetalingen af hendes kontanthjælp, fordi hun er udeblevet fra de samtaler om aktivering, hun har været indkaldt til. Lisbeth har ingen penge, og på det seneste har hun klaret sig ved at stjæle madvarer i supermarkeder eller spise i varmestuen. Hun magter ikke tage kontakt til kommunen eller myndighederne, og hun frygter for at blive sat ud af fogeden.

UNG: PÅ KOLLEGIET

Siv bliver optaget på universitetet, så hun flytter til Aarhus, hvor hun får et værelse på et kollegium. Hun har aldrig rigtig haft nogen venner, men har aldrig følt sig ensom, mens hun boede hjemme hos sin familie. I Aarhus bliver Siv pludselig opmærksom på, at det er svært for hende at komme i kontakt med de andre unge, som bor på kollegiet og går på universitetet. Hun er bekymret for, at de ikke kan lide hende.

Siv føler sig ensom og udenfor og trækker sig mere og mere ind i sig selv. Hun tilbringer tiden på sit værelse med at læse, spille computer og ryge joints. Siv stopper med at tage til forelæsninger på universitetet. Hun vender sin døgnrytme for at undgå de andre på kollegiet. Hun sover det meste af dagen og står først op og går ud på fællesarealerne om natten, hvor hun ofte tager noget af de andres mad i køleskabet. Efterhånden bliver Siv overbevist om, at de andre ikke kan lide hende, og at de bagtaler hende.

Der er ikke nogen på kollegiet, som spekulerer over, hvor Siv er. Der er så mange, som bor hos en kæreste det meste af tiden. På universitet er der heller ikke nogen, som savner Siv. Der er så mange, som falder fra studiet i starten. Hendes forældre ringer jævnligt til hende, men hun tager ikke telefonen, og de håber, hun har fundet venner på kollegiet og universitetet.

BILAG 2: ANBEFALINGER VEDR. STØTTE- OG KONTAKTPERSONERS KOMPETENCER

Det anbefales, at de medarbejdere, som arbejder med metoden til den opsøgende og socialfaglige indsats, har en række kompetencer:

- Grundlæggende viden om psykiatri og sundhed.
- Grundlæggende viden om misbrug.
- Grundlæggende viden om recoveryprocesser.
- Erfaring med opsøgende arbejde.
- Kendskab til og erfaring med den brede målgruppe af borgere i den kommunale støtte- og kontaktpersonsordning (serviceloven § 99).
- Kendskab til og erfaring med målgruppen af borgere med svære psykiske vanskeligheder.
- Kendskab til den organisatoriske forankring, som indsatsen indgår i.
- Kendskab til hjælpesystemer og tilbud i lokalområdet – både i den offentlige og private sektor og i civilsamfundet.
- Robusthed over for afvisninger og ubehageligheder.
- Selvstændighed og evne til at arbejde autonomt.
- Evne til at udvise empati, nysgerrighed, vedholdenhed og fleksibilitet omkring borgere i indsatsens målgruppe.

BILAG 3: EKSEMPLER PÅ BRUG AF VÆRKTØJER I DEN OPSØGENDE OG SOCIALFAGLIGE INDSATS

Liste med muligt relevante samarbejdspartnere:

- Det offentlige:
 - Akutteams
 - Distriktspsykiatrien
 - Hjemmeplejen
 - Hjemmesygeplejen
 - Hospitaler
 - Jobcentre
 - Politiet
 - Socialforvaltningen
- Det private:
 - Boligselskaber
 - Dagligsvarebutikker
 - Døgnkiosker
 - Forsyningsselskaber
 - Håndværkere
 - Privatpraktiserende læger
 - Tankstationer
 - Taxachaffører
 - Vareudbringere
 - Varmemestre
 - Viceværter
- Civilsamfundet:
 - Brugerorganisationer
 - Foreninger
 - Naboer

Eksempel på informationsmateriale fra kommuner

Er du bekymret for nogen i dit boligområde?

Har du kendskab til nogen som:

- Isolerer sig fra andre?
- Er sky og lukker sig inde i sin bolig?
- Har psykiske vanskeligheder?

Vi kan tilbyde hjælp, og alle kan kontakte os.
Du kan henvende dig anonymt.
Du kan henvende dig, hvis du er i tvivl.

Majbrit, Ane-Marie og Mette
Projekt Isolerede Sindslidende I Egen Bolig

Tlf.: 4185 6433
dot@aarhus.dk

DET OPSØGENDE TEAM
Socialpsykiatri og Udsatte Voksne
Aarhus Kommune
Nørre Allé 31 3.sal, 8000 Aarhus C
www.aarhus.dk/opsogende
dot@aarhus.dk

 **AARHUS KOMMUNE**

Din henvendelse kan være det første skridt til, at et andet menneske får det godt igen.

Måske har du kendskab til et menneske med en sindslidelse, der lever isoleret og uden netværk, og som ikke modtager nogen form for hjælp.

Ønsker du at være anonym, respekterer vi det.



tlf. nr. 61 80 02 33

 **VIBORG KOMMUNE**

Måske kender du en, der har brug for støtte

Måske har du kendskab til et menneske med en sindslidelse, der lever isoleret og uden netværk, og som ikke modtager nogen form for hjælp.

Nogen hører man ikke noget til. De gemmer sig bag nedrullede gardiner, og magter ikke kontakt med andre mennesker.

Andre kan virke provokerende med råberi og larm til gene for naboerne.

Deres boliger kan være forfaldne med tilgroet have, bunker af affald og en overfyldt postkasse.

Hvad kan du gøre, hvis du bemærker nogle af disse tegn?

Her kan du fortælle om din bekymring

I Viborg Kommune er der et opsøgende team, som støtter de mest isolerede borgere i egen bolig i kommunen.

Vores målgruppe er borgere med psykiske vanskeligheder, som ikke selv formår at søge hjælp.

Vi er underlagt tavshedspligt, og både du og dem vi henvender os til har ret til fuld anonymitet.

Hjælp på den enkeltes præmisser

Vores job handler i første omgang om at forsøge at skabe kontakt til den enkelte borger.

Målet er at hjælpe mennesker med en sindslidelse til at få et mere værdigt liv på egne præmisser og en bedre livskvalitet.

Ved behov kan vi formidle kontakt til den rette hjælp.

Din henvendelse kan være det første skridt til, at et andet menneske får det godt igen.

Det er vigtigt at blande sig

Måske har du ikke lyst til at blande dig direkte. Det er imidlertid både vigtigt og rigtigt at reagere.

De mennesker, som har allermost brug for støtte og omsorg, opsøger ofte ikke selv hjælp.

Eksempel på henvendelsesskema fra kommune

Henvendelsesskema:

Henvendelsesdato	□□-□□-□□□□
Henvenders navn:	
Henvenders telefonnummer:	
Borgers navn:	
Borgers adresse:	
Borgers telefonnummer:	
Spørgsmål til henvenderen om borgeren: - Hvad er baggrunden for din bekymring omkring borgeren? - Ved du om borgeren får hjælp i forvejen – hvis ja, hvorfra? - Ved du om borgeren har kontakt til andre – hvis ja, hvem?	
Spørgsmål til henvenderen om støtte- og kontaktpersonsordningen: Hvor har du kendskab til støtte- og kontaktpersonsordningen?	
Spørgsmål til støtte- og kontaktpersonen: - Vurderes borgeren ikke at være i målgruppen? Sæt kryds: ☐ - Vurderes borgeren at kunne være en del af målgruppen: Sæt kryds: ☐	Information og yderligere spørgsmål til henvenderen: - Tak for din henvendelse. Borgeren kan desværre ikke inkluderes i vores projekt. Måske kan jeg hjælpe dig med at finde et andet tilbud... - Må vi eventuelt have lov at ringe tilbage for yderligere oplysninger? ☐ Ja ☐ Nej - Må vi oplyse dit navn til borgeren? ☐ Ja ☐ Nej - Tak for din henvendelse. Du kan være rolig ved, at vi nu vil undersøge nærmere, hvad borgeren får af hjælp. Hvis vi vurderer, at han/hun har brug for vores tilbud, vil vi igangsætte en indsats. Vi arbejder under tavshedspligt og kan desværre ikke give yderligere tilbagemelding.
Navn på støtte- og kontaktperson som modtager henvendelse:	

Navn på støtte- og kontaktperson, som tager sagen: _____

Eksempel på henvendelseskema fra kommune

Henvendelseskema

Henvendelsesdato:	
Borgerens navn:	
Borgerens adresse:	
Borgerens alder (evt. cpr-nummer):	
Borgerens telefonnummer:	
Borgerens forsørgelsesgrundlag:	
Borgerens sagsbehandler:	
Borgerens praktiserende læge:	
Er andre muligheder end støtte- og kontaktpersonordningen afprøvet – hvilke?	
Henvenderens navn (evt. telefonnummer)	
Henvenderens oplysninger om borgeren (adfærd, observationer, synlig/ikke synlig)	
Vil henvenderen være anonym?	
Hvilken grund gives borgeren for støtte- og kontaktpersonordningens henvendelse?	
Omfanget af bekymringen omkring borgeren – er der nogen som deler bekymringen?	
Periode for henvenderens opmærksomhed på borgeren:	
Eventuelle aftaler indgået med henvenderen:	

Eksempel på afslutningsskema fra kommune

Afslutningsskema

Borgerens navn:	
Sag startet den:	□□-□□-□□□□
Sag afsluttet den:	□□-□□-□□□□
Kontakt afvist/ikke opnået:	☐ Kontakt afvist ☐ Kontakt ikke opnået
Er opgaven løst?	☐ Ja ☐ Nej
Sag afsluttes og overdrages til:	☐ Bostøtte ☐ Hjemmepleje ☐ Hjemmesygepleje ☐ Indlæggelse ☐ Læge ☐ Behandling ☐ Botilbud ☐ Værested ☐ Familie ☐ Andet, skriv hvad:
Dato:	□□-□□-□□□□
Underskrift fra støtte- og kontaktperson	_____



Socialstyrelsen

Socialstyrelsen
Edisonsvej 18, 1.
5000 Odense C
Tlf.: 72 42 37 00
www.socialstyrelsen.dk