

Styrket social indsats på væresteder

En praktisk
implementeringsguide



Samarbejde mellem kommuner og væresteder nytter

Udsatte borgere får bedre hjælp, og deres tillid til kommunen styrkes, når de kan møde kommunale sagsbehandlere, misbrugskonsulenter og støtte- og kontaktpersoner på værestederne.

Det viser en evaluering af et forsøg i Haderslev Kommune, Holstebro Kommune og Odense Kommune, som KORA har foretaget for Socialstyrelsen.

Denne guide henvender sig til andre kommuner og væresteder, der også ønsker et stærkere samarbejde. Her viser vi, hvordan indsatsen kan implementeres lokalt.

VÆRESTEDERNES CENTRALE ROLLE

Værestederne har gode forudsætninger for at spille en central rolle som brobygger mellem socialt udsatte borgere og kommunen. For mange udsatte borgere er værestederne et trygt helle, der betyder meget for dem og deres trivsel.

Samtidig har værestederne personale og frivillige, som i det daglige søger at skabe rammer for borgerens progression og vejleder dem i forhold til at navigere i kommunens hjælpesystem, f.eks. ved at hjælpe med at læse og skrive breve.

Det er derfor også et godt sted for kommunerne at opsøge de udsatte borgere med tilbud på social-, sundheds- og beskæftigelsesområdet. Det giver borgeren en mere helhedsorienteret, hurtig og sammenhængende hjælp lige der, hvor de føler sig tilpas - nemlig på værestederne.



BEDRE STØTTE TIL BORGERNE

Erfaringerne fra de tre kommuner viser, at der er mange gevinster ved at styrke værestedernes rolle i den sociale indsats:

- Udredningen og den faglige indsats styrkes
- Det giver en større nærhed til borgerne og danner udgangspunkt for samtaler, hvor man kan komme mere i dybden med borgerens problemstillinger end vanligt
- Man får fat i borgere, som man ikke havde kendskab til i forvejen, og kontakten bliver skabt tidligere end før
- Der er væsentligt færre udeblivelser fra møder med sagsbehandleren, når de foregår på værestedet frem for på kommunen.

OMKOSTNINGERNE ER IKKE STORE

KORAs evaluering viser, at projektomkostningerne ved en styrket indsats på værestederne varierer fra kommune til kommune, men generelt er de ikke store. Enhedsudgifterne for de samlede indsatser varierer fra 9.700 kr. til 23.700 kr. pr. borger, der anvender tilbuddet.

Den fremskudte sagsbehandling har de laveste omkostninger med ca. 4.700 kr. pr. år pr. borger.

Den tid, som ville være blevet anvendt i den traditionelle indsats på området, er ikke fraregnet i opgørelserne. Spørger man projektkommunerne, så er deres vurdering, at den styrkede indsats på værestederne ikke er væsentlig dyrere end tidligere, da den i høj grad erstatter hidtidige indsatser.



Hvilke indsatser indgår i det styrkede samarbejde?

VÆRESTEDERNE og de fremskudte kommunale indsatser har styrket samarbejdet omkring borgerne i og omkring værestederne. Kommunen tilbyder hjælp fra sagsbehandlere, misbrugsrådgiver og støttekontaktpersoner direkte ude på værestederne. De fremskudte medarbejdere er direkte til stede på værestederne, og de søger i samarbejde med værestederne at støtte bedre op omkring borgeren end tidligere.

Som udgangspunkt er det frivilligt for borgerne, om de vil tage imod tilbuddene fra kommunen. Der kan dog være møder, hvor borgeren har lovmæssig pligt til at møde op. Her kan borgeren vælge, at mødet skal foregå på værestedet.

Borgerne kan få følgende former for hjælp fra de fremskudte indsatser på værestederne:

- Råd og vejledning i forhold til støttemuligheder fra kommunen
- Udarbejdelse af handleplaner og tildeling af ydelser
- Hjælp til at udfylde skemaer og andre administrative opgaver
- Hjælp til at overskue privatøkonomien
- Ledsagelse til møder i kommunen eller lignende instanser
- Råd og vejledning i forhold til deres generelle sundhed og misbrug
- Hjælp til at komme i misbrugsbehandling
- Støtte til at mestre eget liv f.eks. fastholde bolig, administrere egen økonomi m.v.

Ud over de fremskudte indsatser indgår holdbaserede aktiviteter for brugerne som en del af det stærke samarbejde. Formålet er at styrke borgernes progression og evne til at mestre egen tilværelse samt skabe sociale netværk.

Samarbejdet bliver koordineret og styret af et tværgående implementeringsteam, der består af repræsentanter fra de involverede forvaltninger og væresteder.

Kompetenceudvikling af involverede medarbejdere indgår som et vigtigt element i samarbejdet.

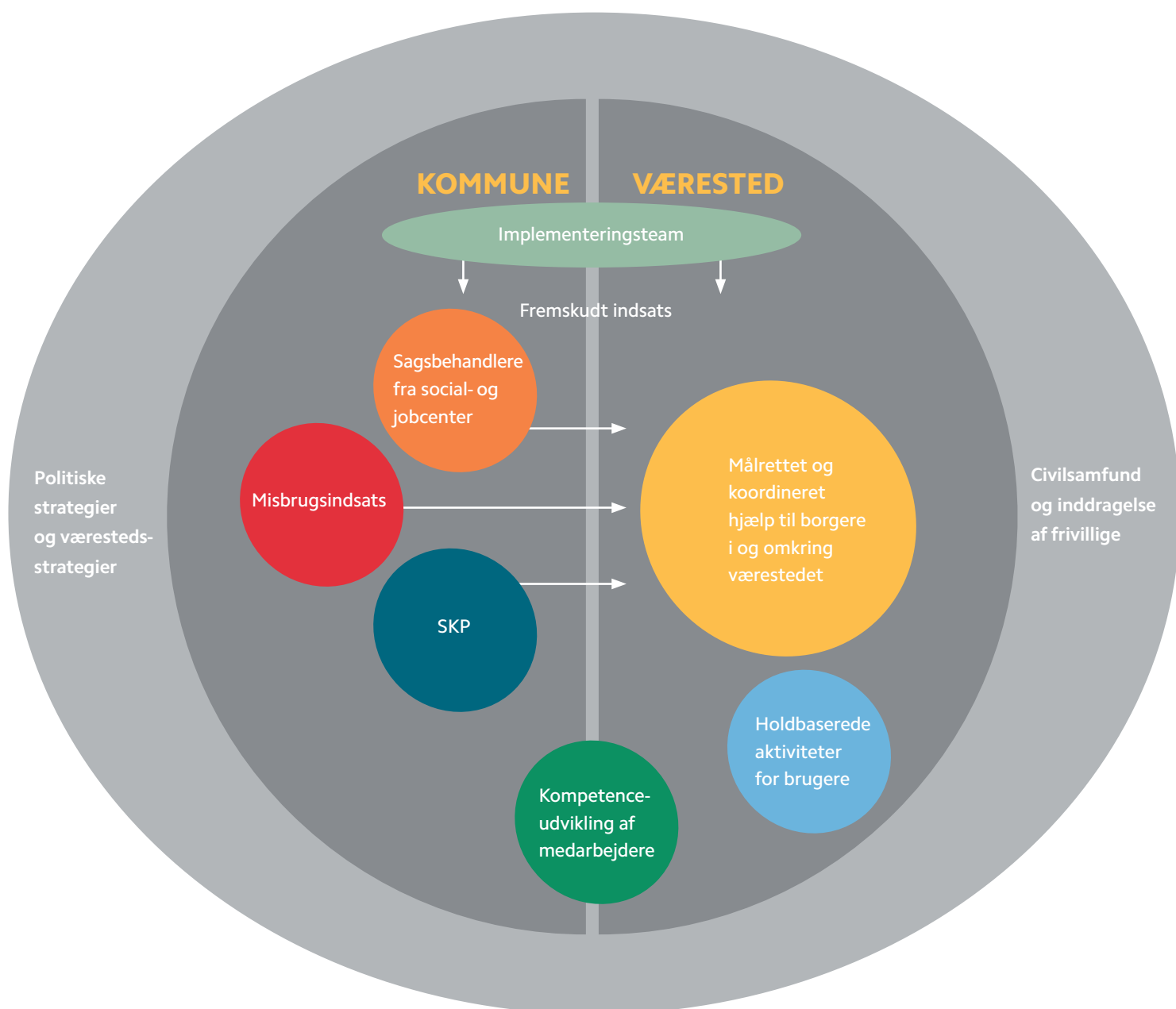


Kommunen tilbyder hjælp fra sagsbehandlere, misbrugsrådgiver og støttekontaktpersoner direkte ude på værestederne.



MODEL OVER DET STYRKEDE SAMARBEJDE

Ideen med samarbejdsmodellen er, at de enkelte elementer skal understøtte hinanden og sikre en sammenhængende og koordineret hjælp til borgeren.



Klik på de små firkanter nederst på siderne for at komme til afsnittet i teksten.



EKSEMPEL

PETER FIK HJÆLP TIL AT HÅNDTERE EN KNALLERTULYKKE

PETER ER FAST BRUGER på et værested. Han har et kronisk forbrug af rusmidler og er på førtidspension.

I 2015 er Peter ude for en ulykke på sin knallert. En bilist vedkender sig ansvaret, men Peter får alligevel en sag på sig, da en blodprøve viser, at han har stoffer i blodet.

Peter møder op på værestedet og fortæller, at han oplever hele situationen som uoverskuelig. Han har brækket benet, får en stor bøde og skal have fat i sit forsikringsselskab.

De fremskudte medarbejdere er til stede på værestedet og har derfor mulighed for i samarbejde med værestedet at tilbyde Peter hjælp. Det udvikler sig til et længere forløb, hvor Peter får støtte fra både sagsbehandler, SKP-medarbejder og misbrugsmedarbejder, og hvor værestedet støtter op omkring indsatsen.

De fordeler opgaverne imellem sig: Sagsbehandleren hjælper Peter i kontakten med forsikringsselskabet, med at forstå forsikringspapirerne og få dem sendt ind korrekt. Hun skaber også et overblik over, hvornår Peter skal møde i retten og hos lægen.

SKP-medarbejderen hjælper Peter med at komme afsted til de forskellige møder, han bliver indkaldt til, ledsager ham i retten og fungerer som bisidder.

Misbrugsmedarbejderen hjælper Peter med at få styr på den medicin, han skal tage for sine smerter, og ledsager ham ved besøg hos lægen.



De fremskudte medarbejdere er til stede på værestedet og har derfor mulighed for at tilbyde Peter hjælp. Det udvikler sig til et længere forløb, hvor Peter får støtte fra både sagsbehandler, SKP-medarbejder og misbrugsmedarbejder.



Fremskudt sagsbehandling

HVAD BESTÅR INDSATSEN AF?

De fremskudte sagsbehandlere kan komme fra jobcenteret, socialforvaltningen og ydelseskontoret. De er fast på værestederne, typisk en dag om ugen. Sagsbehandlingen har dermed en mere opsøgende karakter end traditionel sagsbehandling, idet sagsbehandleren kommer ud, hvor borgeren færdes, frem for at borgeren skal komme til kommunen.

De fremskudte sagsbehandlere har en myndighedsfunktion og kan foretage egentlig sagsbehandling på værestederne. Myndighedsbehandlingen kan også foretages af andre sagsbehandlere i kommunen. Så sørger den fremskudte sagsbehandler primært for at koordinere indsatsen for borgeren. Sagsbehandlere kan også tilbyde, at lovpligtige samtaler kan holdes på værestederne i stedet for i forvaltningerne. Borgerne har her pligt til at komme, men det er et tilbud, at det kan foregå på værestederne.

GEVINSTER VED INDSATSEN

- Kommunen kommer tidligere i kontakt med borgerne end ved en traditionel indsats. Dermed har sagsbehandleren mulighed for at iværksætte en bedre og mere effektiv indsats
- Kommunen får kontakt til borgere, som man ikke havde kontakt til i forvejen. Det er typisk borgere, som har en problematisk kontakt med kommunen, og som har nemmere ved at have en samtale med sagsbehandlerne i værestedets rammer
- Dermed får flere socialt udsatte den nødvendige hjælp og støtte fra kommunen, samtidig med at de trives bedre, efter at de har modtaget et fremskudt sagsbehandlingsforløb
- Indsatsen giver mulighed for, at sagsbehandlerne fremstår mindre "kommune-agtige", og at borgerne i mindre grad føler sig som et nummer i rækken. Det er dog en balancegang; selvom sagsbehandleren skal være mere uformel, er det vigtigt at markere, at man er myndighedsperson
- Tilliden mellem borger og sagsbehandler kan blive genskabt. De mere trygge rammer på værestederne kan bruges til at få øget indhold ind i samtalerne – og give borgeren en oplevelse af, at der tages udgangspunkt i forhold, som er vigtige for dem
- Udredningen og den faglige indsats styrkes, da de trygge rammer på værestedet giver sagsbehandlerne mulighed for at komme tættere på borgerens problemstillinger og bedre rundt om borgerens situation end ved mere traditionel sagsbehandling.

GODE RÅD

REKRUTTÉR motiverede sagsbehandlere. Opsøgende sagsbehandling med særligt udsatte borgere kan være personligt og fagligt udfordrende for sagsbehandlerne. Det er vigtigt, at de fremskudte sagsbehandlere er motiverede i forhold til indsatsen, og at de får den nødvendige faglige og personlige støtte, f.eks. i form af opkvalificerende kurser og kompetenceudvikling.

PLADS TIL FORTROLIGHED. På værestedet skal der være et fysisk rum, som de fremskudte medarbejdere kan bruge til at have fortrolige samtaler med borgeren.



EKSEMPEL

THOMAS HAR FÅET HJÆLP TIL SIN PRIVATØKONOMI

THOMAS BOR I EGEN LEJLIGHED og er fast bruger på et værested. Han har et stort hash- og alkoholforbrug, er dårligt seende, har en dårlig hukommelse, har rod i sin privatøkonomi og har meget temperament.

Den første fremskudte kontakt til Thomas går via værestedet og gennem misbrugskonsulenten, som har haft flere samtaler med ham om bl.a. lægeskift og hjemmehjælp.

Den fremskudte sagsbehandler hjælper Thomas med at få overblik over sin privatøkonomi, og de bliver enige om, at han skal have hjælp fra en frivillig gældsrådgiver. I det arbejde er det nødvendigt, at Thomas får NemID fra Borgerservice og udarbejder en fuldmagt til gældsrådgiveren. Sagsbehandleren har aftalt, at en SKP er med til mødet i Borgerservice og kan hjælpe Thomas med at forstå de ting, den kommunale medarbejder forsøger at forklare ham.

Sagsbehandleren og Thomas aftaler, at han skal modtage en hjemmehjælp, der kommer og gør rent og ordner hans vasketøj. Sagsbehandleren er også i dialog med Thomas om, at han skal have tilknyttet en fast bostøttemedarbejder (Servicelovens §85).

Kontakten med de fremskudte medarbejdere og værestedets understøttende indsats har flyttet Thomas. Han siger nu ja til at modtage hjælp og kommer selv og siger, hvad han har brug for hjælp til. Han giver også udtryk for, at han er glad for den hjælp, som han får fra bl.a. værestedsmedarbejderne, sagsbehandleren og den frivillige gældsrådgiver.



Kontakten med de fremskudte medarbejdere har flyttet Thomas. Han siger nu ja til at modtage hjælp og kommer selv og siger, hvad han har brug for hjælp til.



Fremskudt misbrugsindsats

HVAD BESTÅR INDSATSEN AF?

Den fremskudte misbrugsindsats er en opsøgende indsats. Den er rettet mod borgere med et problematisk forbrug af stoffer eller alkohol kombineret med komplekse sociale problemstillinger. Indsatsen er især rettet mod borgere, der ikke tidligere eller kun i begrænset omfang har benyttet de eksisterende tilbud om misbrugsbehandling.

Den fremskudte misbrugsindsats yder typisk ikke direkte misbrugsbehandling, men fungerer snarere som brobygning til behandling i kommunen.

Misbrugsmedarbejderne kommer på fastsatte tidspunkter hver uge på de væresteder, hvor der er særligt behov for en fremskudt misbrugsindsats.

GEVINSTER VED INDSATSEN

- Man får en tidligere kontakt til målgruppen end traditionelt på området
- Man får kontakt med borgere, der ikke er en del af misbrugsindsatsen i forvejen
- Gennem en tæt kontakt til borgeren på værestedet er der god mulighed for at tage udgangspunkt i borgerens samlede misbrugs-situation og på den måde medvirke til at skabe sammenhæng i indsatsen
- Indsatsen øger chancen for, at borgeren vil modtage og indgå aktivt i relevante behandlingstilbud
- Hvis borgeren indgår i en egentlig misbrugsbehandling, er resultaterne bedre end ellers
- Den fremskudte misbrugsindsats giver mulighed for en mere helhedsorienteret indsats, hvor alkohol- og evt. stofmisbrug diskuteres samlet med borgeren.

GODE RÅD

FÅ KONTAKT og skab motivation. Indsatsen kan med fordel bestå af både en kontaktskabende og en motiverende indsats i forhold til udredning og visitation til misbrugsbehandling, f.eks. hjælp til opstart af substitutionsbehandling, brobygning til videre socialfaglig eller sundhedsfaglig hjælp.

PRIORITÉR en stærk relationsopbygning. Den fremskudte misbrugsmedarbejder kan med fordel udføre et kontinuert relationsarbejde i forhold til borgerne ved at være jævnligt til stede på de enkelte væresteder og blive integreret i værestedsmiljøet.

TÆNK REHABILITERING

som en indgang til misbrugsindsatsen. Erfaringerne tyder på, at det er en konstruktiv tilgang at have et fokus på sociale problematikker og helbredsproblematikker bredt set, og så italesætte og behandle misbrugsproblemer som en del af en samlet helbredsdiskussion og en personlig helbredsstrategi for borgeren.

SKAB SAMMENHÆNG med de øvrige indsatser. Misbrugsindsatsen bør ses i tæt sammenhæng med sagsbehandlingen, SKP-indsatsen og værestedets kontakt til borgeren, så den samlede indsats understøtter en proces henimod et mindre misbrug af rusmidler.



Styrket SKP-ordning

HVAD BESTÅR INDSATSEN AF?

Støtte- og kontaktpersonen er regelmæssigt til stede på værestederne for at styrke den opsøgende og kontaktskabende funktion til de socialt udsatte borgere. Ordningen er i høj grad en støttefunktion i forhold til de to øvrige, fremskudte indsatser.

SKP-funktionen kan varetages af kommunens medarbejdere eller af værestedets medarbejdere. Ledelsen af SKP-funktionen kan forankres både i socialforvaltningen og på det enkelte værested.

SKP-medarbejderen er til stede på værestederne regelmæssigt for at få et tilstrækkeligt kendskab til borgerens ønsker og behov og for at kunne understøtte borgerens progressionsforløb.

Med base på værestedet kan SKP-medarbejderen også opsøge borgere i hjemmet og søge at motivere dem til at komme på værestederne.

GEVINSTER VED INDSATSEN

- Understøtter den fremskudte sagsbehandling og den fremskudte misbrugsindsats og medvirker til bedre resultater på disse områder. Dette kan være i form af at hjælpe med at få afdækket borgerens behov, hjælpe med at opbygge et socialt netværk, støtte og bistå borgeren med input til handleplaner eller lignende.
- Kan skabe kontakt til borgere, der kunne få udbytte af værestedernes arbejde, men som ikke allerede benytter sig af tilbuddet.

GODE RÅD

SKAB en bred forankring af SKP-funktionen. SKP-indsatsen er en støttefunktion for den enkelte borger og en brobygning til sagsbehandling og misbrugsindsats. Hvis ordningen skal fungere, kræver det en tydelig ledelsesmæssig forankring og ressourcemæssig prioritering.

TILPAS SKP-ORDNINGEN til den overordnede strategi. Kommunale strategier omkring værestedernes rolle og indsatsen i forhold til socialt udsatte borgere skal understøtte SKP-funktionen og definere et klart mål for SKP-indsatsen.

OPSØG OG OPSUG. SKP-indsatsen kan med fordel medvirke til at opsøge borgere med behov for de fremskudte indsatser på værestederne. Ordningen kan også medvirke til at skabe brobygning til kommunens øvrige sociale indsatser og tilbud.



Holdbaserede brugeraktiviteter

HOLDBASEREDE BRUGERAKTIVITETER kan være et godt redskab til at støtte borgeren i forhold til udvikling af kompetencer og sociale færdigheder, der understøtter ham eller hende i at mestre sin tilværelse.

De holdbaserede brugeraktiviteter er en del af den styrkede indsats på værestederne og skal understøtte, at borgeren får gavn af og benytter de fremskudte indsatser.

Værestederne har ansvaret for at iværksætte de holdbaserede aktiviteter. Det sker typisk i en dialog med de fremskudte medarbejdere for at sikre en god forbindelse til den fremskudte indsats.

For at understøtte de holdbaserede aktiviteter kan særligt uddannede brugere inddrages. Sådanne superbrugere kan fungere som rollemodeller for øvrige brugere.

EKSEMPLER PÅ HOLDBASEREDE AKTIVITETER

- **IT-KURSUS:** Gennem kurset bliver borgerne opkvalificeret i forhold til digital kommunikation, herunder kommunikation med offentlige myndigheder og anvendelse af NemID og netbank.
- **UNDERVISNINGSFORLØB OM KRING SUNDHED:** I små hold diskuterer borgerne sundhed og trivsel, og det følges op af motionsaktiviteter. Misbrugsmedarbejderen medvirker.



For at understøtte de holdbaserede aktiviteter kan særligt uddannede brugere inddrages.



Kompetenceudvikling af medarbejderne

KOMPETENCEUDVIKLING AF ALLE FRIVILLIGE og medarbejdere skal understøtte den tværgående og helhedsorienterede indsats over for borgeren.

Kompetenceudvikling af værestedernes medarbejdere og frivillige skal sikre, at de kan indgå i et tæt fagligt samarbejde med de fremskudte kommunale medarbejdere. Dermed får de bedre forudsætninger for i samarbejde med kommunen at arbejde målrettet og fokuseret i forhold til borgernes progression.

Kompetenceudviklingen af kommunernes fremskudte medarbejdere kan med fordel have fokus på at øge kendskabet til borgernes samlede situation og på, hvordan tillid og kontakt til borgerne kan forbedres.

Fokus kan også med fordel være på, hvordan samarbejdet med værestederne kan forbedres, og hvordan man laver en konstruktiv problemløsning i forhold til borgeren og borgerens situation. Det skal være klart, hvordan værestedet kan understøtte borgerens samlede plan i hverdagen.

Kompetenceudviklingsaktiviteterne kan med fordel samles i en fælles kompetenceudviklingsplan. Det er væsentligt i sådan en plan, at en samlet opkvalificering af medarbejderne skal tage udgangspunkt både i fagligheden på værestederne og de fremskudte medarbejders faglighed og rolle.



Kompetenceudviklingen af kommunernes fremskudte medarbejdere kan med fordel have fokus på at øge forståelsen for borgernes samlede situation og på, hvordan tillid og kontakt til borgerne kan forbedres.



Implementeringsteam

IMPLEMENTERINGSTEAMETS FORM OG OPGAVER

De fremskudte indsatsler kan med fordel forankres i et tværgående implementeringsteam. I implementeringsteamet indgår repræsentanter fra kommunen, de involverede væresteder og det lokale udsatte-råd, typisk 20-30 personer afhængig af kommunens størrelse og organisering. I en enkelt projektkommune har der dog været færre personer i implementeringsteamet.

Implementeringsteamet kan sikre den ledelsesmæssige opbakning til de fremskudte og tværgående indsatsler, og teamet kan understøtte den konkrete implementering, bl.a. gennem indgåelse af samarbejdsaftaler mellem de forskellige fremskudte indsatsler og de enkelte væresteder.

Implementeringsteamet kan også løbende justere de tværgående og fremskudte indsatsler, så rollefordeling og samarbejdsrelationer udvikles og optimeres.

GEVINSTER VED INDSATSEN

- Teamet medvirker til, at der bliver et klarere fokus på socialt udsatte borgeres forandringspotentiale på tværs af kommunale indsatsler og væresteder, og at de socialt udsattes situation dermed kan forbedres
- Teamet får styrket sin samarbejdsrelation ved et styrket internt netværk og et øget kendskab til hinandens funktioner og kompetencer
- Det tætte samarbejde i teamet gør det nemmere at løse problemer med det samme.

GODE RÅD

SKAB EN TYDELIG ledelsesmæssig forankring gennem arbejdet i implementeringsteamet. En bred ledelsesmæssig forankring er nødvendig i forhold til at sikre et øget samarbejde omkring borgeren.

INDDRAG MEDARBEJDERNE Brug implementeringsteamet til at medinddrage de udførende medarbejdere i tilrettelæggelsen af de konkrete indsatsler. Dermed opnås et større ejerskab til indsatslerne.

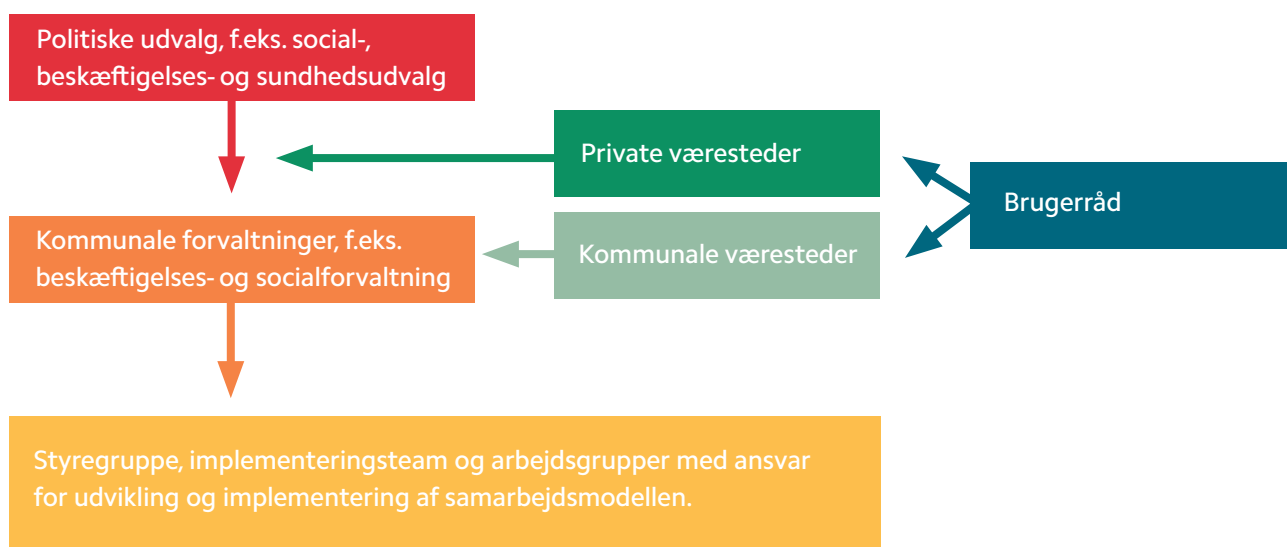
HAV LØBENDE FOKUS på udvikling af indsatsen i implementeringsteamet. Man kan med fordel nedsætte arbejdsgrupper, som løbende arbejder med at afklare rollefordelingen og skærper den helhedsorienterede indsats over for borgeren.



ORGANISERING AF INDSATSEN

Organisatorisk har kommunerne grundlæggende bygget indsatsen op omkring en fælles model.

Organiseringen af samarbejdsmodellen er bygget op omkring en styregruppe, et implementeringsteam og arbejdsgrupper nedsat af implementeringsteamet. I disse samarbejdsorganer sidder repræsentanter fra væresteder, relevante forvaltninger og brugerråd.



Iværksættelse af indsatsen – de fire trin

PROJEKTERFARINGERNE VISER, at man med fordel kan iværksætte en styrket indsats på værestederne gennem følgende fire trin:

- 1.** Den styrkede indsats på værestederne skal strategisk forankres i **en kommunal værestedsstrategi**. Strategien udformes på baggrund af en indledende dialog mellem kommunerne og værestederne. Værestedsstrategien skal udgøre rammen for koordineringen af den kommunale indsats og sikre, at relevante værestedsaktiviteter målrettes mod at forbedre borgerenes personlige færdigheder og livsvilkår. Indsatsen skal samlet give en mere helhedsorienteret indsats og sikre et bedre flow i hjælpen til borgeren.
- 2.** På baggrund af værestedsstrategien udformes **samarbejdsaftaler** med de enkelte væresteder, som fastlægger rammerne for samarbejdet. De enkelte væresteders kultur og borgergrupperne, der benytter værestederne, er så forskelligartede, at de fremskudte kommunale indsatser og tilrettelæggelsen af dem bør fastlægges individuelt fra værested til værested i særskilt udformede samarbejdsaftaler. Det er væsentligt, at aftalerne afspejler, at der er tale om et ligeværdigt og åbent samarbejde.
- 3.** Koordineringen af samarbejdsaktiviteterne skal ske i **implementeringsteamet**, som bør sammensættes bredt og med en klar ledelsesmæssig forankring. Fokus i implementeringsteamets arbejde bør være på udvikling af samarbejdet og håndtering af eventuelle uhensigtsmæssigheder i det løbende samarbejde. Mødehyppigheden er typisk særligt høj i udviklingsfasen med møder minimum én gang hver anden måned. Det faglige udviklingsarbejde omkring det konkrete samarbejde kan med fordel foregå i særlige arbejdsgrupper nedsat af implementeringsteamet.
- 4.** Den styrkede indsats på værestederne skal **evalueres**. Hermed sikrer man, at der skabes et overblik over samarbejdet, og at man kan iværksætte tiltag til yderligere at styrke samarbejdet omkring borgerne. Evalueringen bør inddrage både borgernes syn på indsatsen, medarbejdernes vurdering af samarbejdet og de videre udviklingsmuligheder.

Erfaringen fra projektet er, at en fuld indkøring af samarbejdsmodellen omkring en styrket indsats på værestederne forventes at tage et til halvandet år under forudsætning af en kontinuerlig ledelsesopbakning.



Fremmende faktorer i implementeringen

FREMMENDE FAKTORER

- Møder i implementeringsteamet skal prioriteres. Møderne giver en fælles forståelse af indsatsen og mulighed for fagligt at få diskuteret og afklaret indsatsen, herunder rollefordelingen mellem medarbejderne og konkrete samarbejdsmuligheder. En væsentlig gevinst ved møderne er også, at man får et personligt kendskab til de andre medarbejdere på området og dermed får nemmere ved at tage kontakt og samarbejde omkring borgerne
- De fremskudte medarbejdere skal være tilgængelige og synlige i deres funktion på værestederne, gerne med faste mødetider. Der skal være en tydelighed omkring, hvilke medarbejdere der er til rådighed, hvor de kan træffes, hvornår de kan træffes, hvornår der er ferie og lignende. Brugerne må ikke være i tvivl om, hvem de taler med på et værested – om det er en medarbejder på værestedet eller en fremskudt medarbejder med en myndighedsopgave
- Det er vigtigt med en tydelig og engagerende kommunikation med borgerne. Samtalernes uformelle rammer giver mulighed for at skabe et øget engagement hos borgeren i forhold til aktivt at samarbejde omkring indgåede aftaler. Tydelighed i kommunikationen er også væsentlig, fordi kravene til borgerne er de samme, selvom indsatsen foregår under mere uformelle rammer.



Vil du vide mere?

KORA HAR UDARBEJDET en evalueringsrapport om erfaringerne fra de tre kommuner, som har arbejdet med at udvikle og teste indsatserne til at styrke værestedernes rolle i den sociale indsats. Rapporten "Styrkelse af værestedernes rolle i den sociale indsats i kommunerne" kan downloades fra KORAs og Socialstyrelsens hjemmeside:

www.kora.dk

www.socialstyrelsen.dk

Rapporten beskriver elementerne i indsatsen, den angiver de implementeringsudfordringer, der har været i de tre kommuner, den viser, hvordan virkninger af indsatsen har været, og den indeholder beregninger af de driftsøkonomiske omkostninger i forbindelse med en implementering af indsatsen.

Du kan læse mere om fremskudt sagsbehandling i denne publikation:

- Socialstyrelsen (2014): Fremskudt sagsbehandling – en forebyggende indsats for mennesker med psykiske vanskeligheder. Udarbejdet af SUS og BDO for Socialstyrelsen.

Du kan læse mere om erfaringer med fremskudt misbrugsbehandling i disse publikationer:

- Pedersen, Mads Uffe & Morten Hesse (2012). Effekten af den sociale misbrugsbehandling. Center for Rusmiddelforskning.
- Tylstrup, Birgitte (2012): God social misbrugsbehandling – hvad virker, og hvad kan der gøres. Udarbejdet for KL.

Landsforeningen af Væresteder har desuden udgivet en række publikationer på området, herunder De små skridts metode 2.0.

Publikationen kan findes på

www.vaeresteder.dk

Du er velkommen til at kontakte KORA for yderligere oplysninger og for kontaktoplysninger til projektkommunerne. Kontakt forskningsprogramleder Ulf Hjelmær, ulhj@kora.dk

HVOR SIKKER ER VORES VIDEN?

KORAs evaluering og implementeringsguide kan fungere som et vidensgrundlag for andre kommuner, som vil yde en lignende indsats over for målgruppen af socialt udsatte borgere. Evalueringen og implementeringsguiden bygger på en række forskellige metoder og datakilder, som tilsammen giver et billede af målgruppen for indsatsen, indsatsens implementering og virkningerne af indsatsen.

Samtidig er der dog grund til at være opmærksom på, at vidensgrundlaget kunne være endnu stærkere, og at man med fordel kan generere yderligere viden på området.

Et sikkert vidensgrundlag på området er dog udfordret af, at der er tale om en meget sammensat indsats over for borgere med komplekse problemstillinger. Væresteder har typisk også en meget forskellig profil og baggrund, og det kan have en betydning for, hvilke virkninger en styrkelse af værestedernes rolle har i forhold til den samlede sociale indsats.





Implementeringsguiden er rettet mod kommuner med interesse i at implementere en indsats til styrkelse af værestedernes rolle i den sociale indsats.

Den bygger på erfaringerne fra Haderslev Kommune, Holstebro Kommune og Odense Kommune, som i perioden fra 2014 til 2016 har udviklet og testet indsatsen med støtte fra Socialstyrelsen.

Implementeringsguiden er udarbejdet for Socialstyrelsen af forskningsprogramleder Ulf Hjelmar og kommunikationskonsulent Gry Bess Møller fra KORA.

For mere detaljeret information om indsatsen henvises til KORAs rapport "Styrkelse af værestedernes rolle i den sociale indsats i kommunerne", som er tilgængelig på KORAs og Socialstyrelsens hjemmeside

www.kora.dk

www.socialstyrelsen.dk

© KORA og forfatterne, 2016

Mindre uddrag, herunder figurer, tabeller og citater, er tilladt med tydelig kildeangivelse. Skrifter, der omtaler, anmelder, citerer eller henviser til nærværende, bedes sendt til KORA.

Udgiver: KORA

Grafisk design: Pernille Kleinert

Foto: Mette Kramer Kristensen

ISBN: 978-87-7488-911-3



DET NATIONALE INSTITUT
FOR KOMMUNERS OG REGIONERS
ANALYSE OG FORSKNING



Socialstyrelsen