

Episode 1 - Organisering af indsatsen og samarbejde på tværs

Hjemløshed er defineret ud fra boligsituationen, og optræder i sammenhæng med andre sociale problemstillinger, som både kan gøre det svært at skaffe sig en bolig og at beholde den. Der kan fx være tale om psykiatriske udfordringer, misbrug eller manglende tilknytning til uddannelse og beskæftigelse. I starten af maj 2023 blev lov nummer 482 vedtaget. Den indeholder en række lovændringer på hjemløshedsområdet, som trådte i kraft 1. oktober 2023.

Formålet med lovændringen er at understøtte en omstilling af indsatsen på hjemløshedsområdet i Danmark, hen imod, at vi opnår at have færre borgere i hjemløshed. Helt gøre op med antallet af borgere i langvarig hjemløshed med henblik på også at understøtte en videre udbredelse af Housing First tilgangen, som den tilgang, man arbejder med på området herhjemme.

Lovændringen har bl.a. øget fokus på kommunens samarbejde, hvor effektivt borgeren kommer ud i egen bolig, og hvordan borgeren støttes i at fastholde sin nye bolig gennem de specialiserede støttemetoder ACT, ICM og CTI. I denne episode fokuserer vi på organisering af indsatsen og samarbejde på tværs.

Vi har behov for de andre. Vi kan ikke klare os selv. Vi bliver nødt til at gå ind og sige til dem også, hvad har vi behov for? Hvad har vi behov for af jer? Så tingene de også blev rettet ind den vej, så samarbejdet går begge veje. Og det tror jeg helt klart har været med til, at tingene de bliver bedre.

Når alle har en forståelse for, at Housing First er en vigtig opgave i kommunen, så er der også en forståelse for, at vi faktisk skal lykkes med den her, og at vi skal arbejde med den opgave. Og den er mindst lige så vigtig som den anden opgave, man sidder med. Så det er det der sådan er essensen i det.

Målet med denne podcastserie fra Social- og Boligstyrelsen er at give dig en forståelse for den nye lovgivning, og hvordan man bedst implementerer den i kommunen ud fra Housing First-tilgangen.

Jeg hedder Christina Skjødt Christensen.

Som chefkonsulent hos Social- og Boligstyrelsen har Christina fingrene helt nede i muldet, når det handler om organiseringen af Housing First-tilgangen i landets kommuner.

Så Housing First-tilgangen er en tilgang, som helt overordnet går ud på, at man tidligt i et indsatsforløb får en bolig. Og at man så samtidig også får den støtte, der skal til for, at man kan være i boligen.

Hun fortæller, at der i mange kommuner særligt er en udfordring, der går igen.

Det der kan være svært for kommunerne, det er for eksempel at have et samlet overblik på tværs af alle de relevante parter i virkeligheden i forhold til arbejdsgange, og hvem er det, der gør hvad, hvornår og hvad betyder det, jeg gør som kommunal medarbejder i den her lille hjørne af kommunen i virkeligheden for den samlede borgers sag.

I Odense Kommune har man i mange år arbejdet struktureret med Housing First-tilgangen. Derfor kender man netop til de udfordringer, der kan være på tværs af kommunens mange afdelinger, når det kommer til kendskabet til tilgangen. Det fortæller Jacob Ludvigsen, der er afdelingsleder i BoligSocial 2, hvor kommunens hjemløshedsindsats ligger.

Jeg tænker, at en af de større udfordringer, der kan være, det er nok det, at vi ikke... ..jamen kendskabet til hinanden. Et manglende kendskab til, hvad er det der Housing First for noget. Så det er jo det, det handler om hele tiden at holde den, hvad kan man sige, sådan ild, hvis man kan tillade sig at kalde det det, i live – og sige: det er Housing First, det er det fokus, vi har. Det er også et politisk fokus i den her kommune. Så det er faktisk, at alle ved, at det er vigtigt.

Når kendskabet til tilgangen halter på tværs af kommunen, så går det i sidste ende ud over borgeren. Det kan være i form af manglende støtte, forlænget sagsbehandling eller en forvirrende strøm af information. En af de konkrete udfordringer er ofte, at der er mange aktører involveret, når en borger i hjemløshed skal hjælpes i egen bolig.

Kommunerne er organiseret på en måde, hvor der kommer til at være mange aktører. Kommunerne er som regel opdelt i forvaltninger, som sidder med hver deres ansvarsområder. Og fordi de her borgere har det type problemer, og den mængde problemer, de i virkeligheden har, så gør det, at de netop har brug for indsatser fra rigtig mange forskellige forvaltninger. Og derfor kommer der til at være mange aktører i det her spil.

Jeg håber, jeg kan få dem alle sammen med. Men man kan sige, at noget af det, der jo er vigtigt til at starte med, som vi jo har snakket, hvis man skal gå sådan helt tilbage til, hvad lever det her, den hjemløse borger af? Fordi hvis vedkommende ikke har en ydelse, så er det jo at starte en kontanthjælp op til at starte med. Så det er jo et kontanthjælpsafsnit. Så skal der findes en bolig til borgeren. Det vil ligge i den kommunale boliganvisning, måske, hvis man ikke kan finde det selv. Det kan også være, at man skal forbi et forsorghjem. Og så kommer der jo sådan de der mere, jamen nu har jeg en bolig. Der skal der søges i en tilskudsafdeling. Der vil også være en jobrådgiver nogle gange på de her mennesker. Der er en social indsats, der skal en ICM, CTI eller ACT-støtte på. Og så er der også de her andre, hvor man kan sige, nu går vi lidt videre ud. Der er jo borgere, som har været i hjemløshed i mange år, som måske kan have svært, ved at passe eget hjem. Jamen skal der hjemmepleje på? Stofmisbrugsbehandling? Så der er rigtig mange forskellige. Og det er jo det, der er kendetegnet ved Housing First. Det er jo super helhedsorienteret, så det handler jo om at bringe alle de gode aktører i spil.

Jeg hedder Søren Jespersen, og jeg er ansat på forsorghjemmet Store Dannesbo, som afdelingsleder. Forsorghjemmet Store Dannesbo er et opholdssted for hjemløse. Vi har 52 pladser, og samtidig så har vi et bosted ved siden af, i en paragraf 108, og nogle sygefaglige pladser også.

Store Dannesbo er placeret lidt syd for Odense. Her har man i mange år haft et tæt samarbejde med Odense Kommune om deres hjemløshedsindsats.

Ja, for vores vedkommende, der er det jo sådan, at når borgeren, enten borgeren eller sagsbehandleren, tager kontakten til os. Og det vil være via telefon. Så starter vores forløb egentlig med, at man får stillet de spørgsmål, der skal til i forhold til: Hvor kommer man fra? Hvad er det for hjemkommune, man har boet? Hvor har man boet? Hvad har det gjort, at man er blevet hjemløs? Hvilken problematikker har man? Har man sociale udfordringer? Har man et misbrug? Store Dannesbo er jo et sted, hvor vi godkender, at man har et aktivt misbrug. Så en stor del af vores borgere har misbrug også.

Lovændringen, som trådte i kraft den 1. oktober 2023, gav Odense Kommune anledning til at tage et ekstra kig på, hvordan de arbejder med Housing First-tilgangen. Det fortæller Jacob Ludvigsen, afdelingsleder i Odense Kommune.

Det har betydet, at vi også har set på, hvordan har vi organiseret os, men nok endnu vigtigere, at vi har skærpet vores fokus på indsatsen. Så det er nok det, der har været meget tydeligt for os alle sammen.

Og det har jo også sådan, med den baggrund, har vi også haft et stort fokus på at sige, jamen lad os genbesøge de sagsgange, der er, og hvordan kan vi gøre dem endnu mere tydelige i fremtiden, og få fokuseret på, hvem er nøglepersonerne i det her, sådan at vi kan lykkes. Det vi har gjort, det er, at vi til en start har inviteret alle de relevante ledere ind, til forskellige, hvad kan man kalde det, mini-seminarer, halvdagsmøder, i forhold til at, man kan sige sådan helt simpelt, se hinanden i øjnene og sige, det her er faktisk opgaven, vi arbejder videre med. Derefter har vi lavet forskellige arbejdsgrupper, ud fra de mennesker, der er med, hvor der også er kommet medarbejdere med ind i. Det kunne jo være hvad er sagsgangen for en enkelt ydelse, for eksempel. Få defineret det, så det hele ligger.

Et helt konkret eksempel, hvis der står en medarbejder og har en borger, og borgeren, som er hjemløs, og borgeren har et boligtilbud, og det er væsentligt, at der bliver handlet på det. Det er sådan et tilbud, det kan jo ikke hænge i uger og måneder. Der kan jo være sagsbehandlingstid i en tilskudsafdeling, altså ved enkelte ydelser. Der har vi en helt klar aftale. Hvis vi står med det, så sender vi en ansøgning, og i ansøgningen skriver vi altid, Housing First haster. Meget lavpraktisk, men det virker.

For at opnå de bedst mulige resultater, er erfaringen fra Odense Kommune, at kommunens aktør skal arbejde godt sammen.

Samarbejdet bliver jo alt afgørende for, at det her lykkes, fordi der er jo mange forskellige enheder i kommunen, der skal spille ordentligt sammen og samarbejde for, at vi kan lykkes ordentligt. Også med borgeren. Og det er jo endnu mere vigtigt, at alle afdelinger, enheder, sektorer, eller hvad vi skal kalde det, har et fokus på, at det her faktisk er en vigtig opgave. Så det er jo nok det, der er aller, aller vigtigst, at vi fokuserer på det.

Det er rigtig interessant at snakke om organisering og samarbejde, fordi vi har med en borgergruppe at gøre, som typisk har mange komplekse problemstillinger. Og som derfor har brug for indsatser og hjælp og støtte fra rigtig mange forskellige parter. Både internt i kommunen, men i virkeligheden jo også eksternt fra kommunen. Derfor er det rigtig vigtigt, hvis man vil lave en helhedsorienteret indsats for de her borgere, at man formår at samarbejde, så man i stedet for at komme til at gå i vejen for hinanden og spænde ben, så får lavet en indsats, der hænger sammen til gavn for borgeren.

På Forsvarshjemmet Store Dannesbo er det tydeligt, hvordan et velfungerende tværsektorielt samarbejde, er vigtigt for at give borgeren et godt forløb.

Det er utrolig vigtigt. Vi har jo en rigtig god kontakt med Boligsocial, i forhold til at vi skal have de her borgere placeret i boliger. Og hvis ikke de har den her gode kontakt med boligselskaberne, så havde vi ikke alle de boliger til at kunne sende dem ud i. Rigtig mange af vores borgere, de har jo gæld og er i Ribers og har forskellige andre udfordringer, der gør, at de har svært ved at komme ind i det almene marked. Så på den måde er det fint, at boligforeningerne går ind og støtter op om, at man har et tæt samarbejde, så vi kan få de boliger, der er behov for, for at få dem ud så hurtigt som muligt.

Derfor ser man også hos Store Dannesbo, at det hele går meget lettere, når de mange aktører i kommunen ved, hvad de skal, og kender til vigtigheden af tilgangen.

De tidspunkter, hvor det går rigtig godt, det er jo, når borgeren kommer ind nede ved os, og vi lynende hurtigt får lavet en afklaring på vedkommendes kontanthjælp, og får styr på det, og får kigget på deres sundhed og de ting, der skal lægges på plads der. Og man så får dem indmeldt i vores boligformidling og får et hurtigt svar tilbage, og man på den vej allerede kan begynde at forberede borgeren på, at vedkommende skal ud og bo i den bydel, og der så efterfølgende bliver bevilget, til en indsats, som er den, der passer til borgeren. Vi har jo borgere, der ikke kan flytte ud i eget hjem, vi har jo borgere, der ikke har nogen møbler. Så det vi gør på Store Dannesbo, det er jo også, at hvis vi kan skaffe dem møbler, så understøtter vi dem også i det, så de får det med ude, når de flytter. Det kan være, at de skal

have en bostøtte på inden for BoligSocial, det kan være, at de skal have et CTI-forløb. Tidligere, der sad jeg med kompetencen til at kunne visitere ind til CTI-forløb. I dag, der er det myndighed, der gør det. Så det har også gjort, at vi skulle have dem tættere på, så vi kan blive bedre til at få snakket sammen omkring de her ting, så det gik stærkere. Men det er det gode forløb, det er, når det går stærkt hele vejen igennem, og vi kan se udflytningen, den kommer til at ske inden for to måneder, og det har vi faktisk eksempler på i øjeblikket er det inden for to måneder, der har vi en borger igennem, der kommer ud i eget hjem, bliver hjulpet med at sætte møbler ind, og kommer videre med et støtteforløb.

Der, hvor de lykkes rigtig godt med samarbejdet, så er det som regel understøttet af nogle tydelige formaliserede samarbejdsaftaler på tværs af alle relevante afdelinger og forvaltninger. Det er understøttet af nogle tydelige og klare arbejdsgangsbeskrivelser, som netop synliggør, hvem er det, der gør hvad, hvornår, og hvad er det for nogle ansvarsområder, vi hver især har.

Og for at skabe de bedste forudsætninger for den rette hjælp til borgeren, så har kommunen også mulighed for at kigge uden for egne rammer af aktører. Og det er en mulighed, som Odense Kommune har fokuseret meget på.

Nu snakker vi jo meget om de kommunale aktører, men det vi oplever, der virker rigtig, rigtig godt, det er jo også en involvering af de forskellige NGO'ere, der er i byen. Fordi de er jo også en del af vores meget, meget vigtige samarbejdspartnere. Der er ja, KFM og K, Reden, Kirkens Korshærs Varmestue og Herberg, Det Grønlandske Hus osv. Det er jo vigtigt at få inddraget alle de aktører i det, fordi de er jo de samme mennesker, vi møder, bare på forskellige tidspunkter i deres liv. Og så en særdeles vigtig samarbejdspartner for os, er jo også de almindelige boligforeninger. At vi faktisk har et rigtig, rigtig godt samarbejde med dem, så de bliver ved med at ville samarbejde med os, så vi kan levere boliger til hjemløse borgere.

På Stort Dannesbo har lederne været en del af netværksmøderne, og de ser en stor gevinst i, at relevante aktører fra forskellige afdelinger i kommunen og eksterne partnere, nu har mulighed for at samarbejde tættere om den enkelte borger.

Den her tilgang med nu at gøre noget andet i forhold til lovgivning, det er, at vi sidder i de her netværk sammen, og bliver bedre til at få talt omkring de her borgere, få snakket ind i, få skrevet ned, hvad er det, der skal til, hvordan er procedurerne, så man er enige for alle, sider om, at der ligger sådan et flowcard i forhold til, hvordan vi gør det, så det ikke er personbåret. Som sagt, så har de jo i Odense Kommune arbejdet med Housing First, lige fra man startede med det, men derfor er det jo vigtigt, at man genbesøger de aftaler, man så engang imellem har lavet, i takt med, at der kommer nye ledere i kommunen, og der bliver rykket rundt i afsnit og forskellige ting.

Og der er ingen tvivl om, at der er mange fordele ved at lave formaliserede aftaler, så alle de relevante aktører i kommunen, har fælles grund at stå på, når det kommer til Housing First-tilgangen.

Samarbejdet bliver mere synligt, for det første. Det bliver nemmere at se og være bevidst om sin egen rolle, og sine egne ansvarsområder, og handlemåder ind i det, som medarbejder, fra de enkelte forvaltninger og fra afdelingssiden. Samtidig så bliver det også mindre sårbart, i forhold til udskiftning i medarbejdergruppen, fra ledersiden. Fordi at man så har noget, man kan trække frem og sige, det var sådan her, vi i virkeligheden aftalte at gøre.

Odense Kommune er et godt eksempel, og går på mange måder forrest i arbejdet med Housing First-tilgangen. Ikke mindst fordi samarbejdet omkring indsatsen, starter helt i toppen af kommunens struktur.

Jeg tænker helt overordnet, der går det godt for os, fordi det arbejde, vi laver, det er på sådan helt overordnet plan at starte et andet sted. Vi sidder i en kommune med nogle politikere, som siger, det her er vejen frem. Vi arbejder med Housing First. Vi sidder med en direktør og nogle øverste chefer, som også siger det. Så der ligger sådan en flow-heel for øverste hierarkiet, og ned i systemet. Men der ligger også et ejerskab hos medarbejderne, som siger, det er faktisk det her, der virker, det er det, der kan gøre en forskel for de her mennesker. Der er i hjemløshed. Og det er den vej, vi går som kommune. Så der er det samspil mellem hele kommunen, at det er det, vi gør.

Og til sidst, så har jeg her et par gode råd til dig, der gerne vil styrke samarbejdet i din kommune.

Jeg tænker, det der er vigtigt for at få til at lykkes i forhold til samarbejdet, det er måske også at kigge på sig selv, og så tænke næsten negativt, vi kan ikke lykkes uden andre. Altså tænk, hvis vi skal lykkes med de her mennesker, der er i hjemløshed, og som vi siger har komplekse problemer, så skal vi også tænke, at der skal andre aktører på banen. Så det er egentlig at byde op, altså byde de andre samarbejder til parten op, og så også selv gå ind med, hvad kan man kalde det, gavmildhed i samarbejdet, at vi vil levere noget ind i det. Så tænker jeg, det kan lykkes, hvis vi alle sammen spiller sammen.

Vi har jo også sager, hvor vi arbejder sammen med alle mulige andre kommuner, hvor vi ikke har det samme tætte forhold, som vi har i Odense. Og det her, det viser jo bare, at når folk ved, hvad de skal, og hvor de skal gå hen, hvor det er tydeligt, jamen så går tingene stærkere. Og det bliver også mere en succes for borgeren, for borgeren får ikke den her, fornemmelse af; huha de kan ikke hjælpe mig, for de kan ikke svare på de her spørgsmål. Så det bliver også en succes for borgeren, at de kommer afsted, og kommer hurtigere ud i eget hjem, med den støtte, de har behov for.

Sidst men ikke mindst, så er det jo rigtig vigtigt at huske, jamen der er jo også en borger i det her. Altså borgeren i sig selv, er jo også en rigtig vigtig samarbejdspart. Øhm, fordi det er borgeren, der bedst selv ved, hvad borgeren gerne vil, og hvad borgeren har brug for.

Du kan få mere information om organisering og samarbejde på tværs i kommunen ved at klikke ind på Social og Boligstyrelsens hjemmeside sbst.dk.

Du kan også lytte til de øvrige episoder af denne podcast-serie. Her fokuserer vi på to andre aspekter som den nye lovændring påvirker: Næmlig etablering af boligløsning i samarbejde med borger og brug af de specialiserede støttemetoder.

Podcasten er produceret af Kontekst og Lyd, Mit navn er Mads Christian Heede. Tak fordi du lytter med.