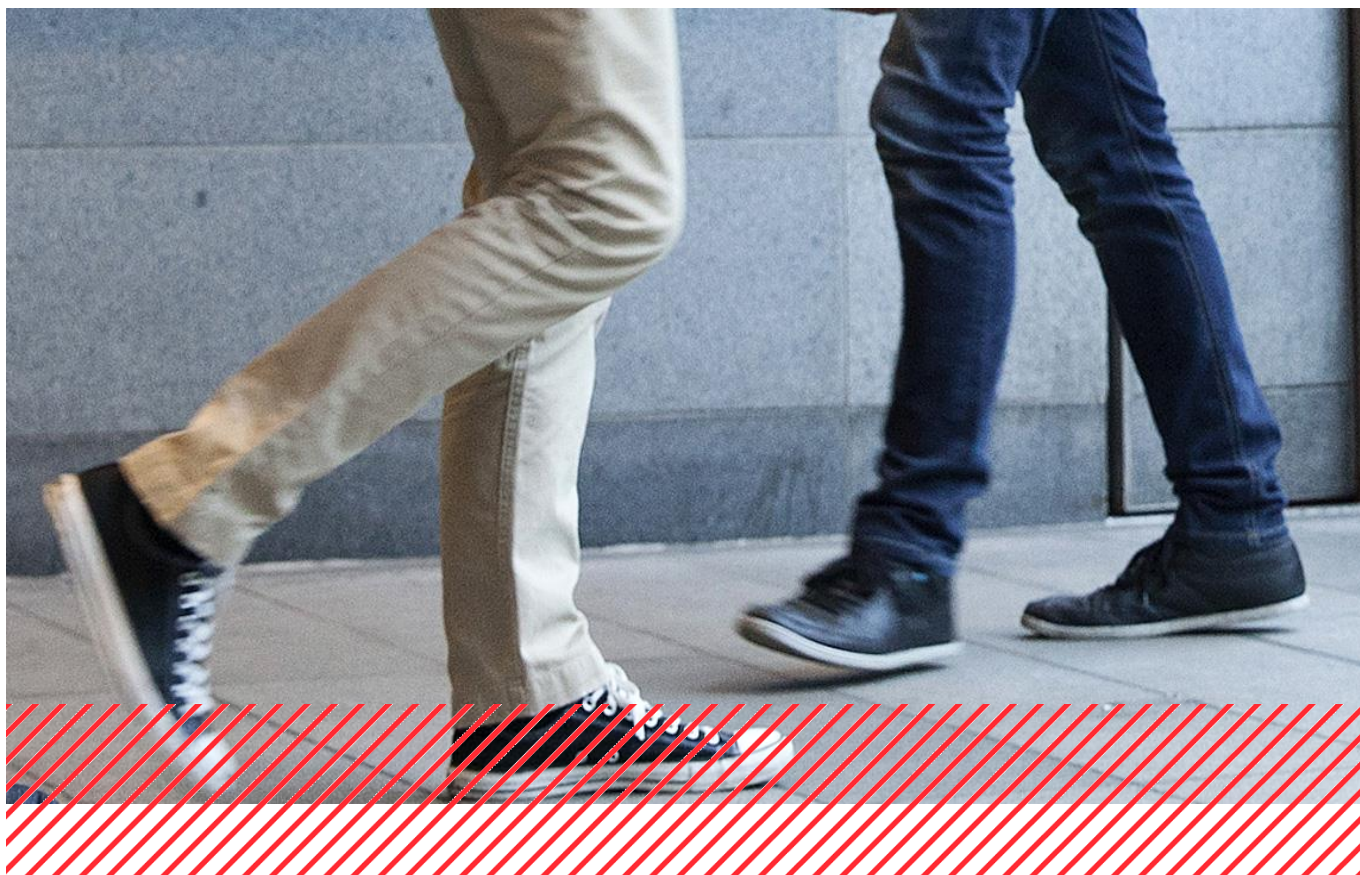


Rapport

## Din Indgang – Et nyt tilbud?

Evaluering af forsøg med rehabilitering, peer-støtte og frivillighed til nye borgere på psykiatri- og handicapområdet i Fredericia Kommune



Maya C. Flensburg Jensen, Anne Petersen, Pia K. Kjellberg

*Din Indgang – Et nyt tilbud. Evaluering af forsøg med rehabilitering, peer-støtte og frivillighed til nye borgere på psykiatri- og handicapområdet i Fredericia Kommune*

© VIVE og forfatterne, 2018

e-ISBN: 978-87-93626-50-8

Projekt: 11168

**VIVE – Viden til Velfærd**

**Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd**

Herluf Trolles Gade 11, 1052 København K

[www.vive.dk](http://www.vive.dk)

VIVE blev etableret den 1. juli 2017 efter en fusion mellem KORA og SFI. Centeret er en uafhængig statslig institution, som skal levere viden, der bidrager til at udvikle velfærdssamfundet og den offentlige sektor. VIVE beskæftiger sig med de samme emneområder og typer af opgaver som de to hidtidige organisationer.

VIVEs publikationer kan frit citeres med tydelig kildeangivelse.

# Forord

Voksenservice i Fredericia Kommune er i 2016 blevet reorganiseret. Der er blevet etableret en helt ny, fælles indgang til de kommunale tilbud inden for psykiatri- og handicapområdet. Indgangen kaldes Din Indgang. Værdierne og formen af Din Indgang er blevet udviklet gennem et bottom-up-projekt og beskrevet i et hovedkoncept forud for implementeringen. Siden 2016 har man løbende arbejdet med at få implementeret og justeret hovedkonceptet i forhold til den praktiske virkelighed og den komplekse målgruppe.

Din Indgang er et koncept, der på mange måder er højaktuelt. Ved at kombinere elementer som rehabilitering, korterevarende forbyggende indsatser, peer-støtte og partnerskaber med frivillige, rammer Din Indgang en nerve i tiden. Ambitionen er at skabe en ny og mere målrettet indsats, der på én og samme tid vil gøre det muligt for kommunen at skabe bedre og billigere borgerforløb.

VIVE har på opdrag af Voksenservice i Fredericia Kommune fået til opgave at evaluere den nye, fælles indgang, både set i forhold til a) de organisatoriske forandringer i forhold til arbejdet (hvad er nyt?) og b) det oplevede menneskelige udbytte (hvad virker godt/mindre godt?)

Vi vil gerne takke alle de ledere, medarbejdere, borgere, pårørende, frivillige og samarbejdspartnere, der har medvirket ved interview og stillet deres tid, viden, engagement og åbenhed til rådighed for denne analyse.

*Pia Kürstein Kjellberg  
Forsknings- og analysechef, VIVE Sundhed, juni 2018*

# Indhold

|   |    |
|---|----|
| Sammenfatning .....   | 6  |
| 1 Baggrund og formål .....  | 8  |
| 2 VIVEs undersøgelsesdesign.....  | 9  |
| 2.1 Evalueringens spørgsmål og opbygning.....   | 9  |
| 2.2 Evalueringens datagrundlag og analyse.....  | 9  |
| 3 Beskrivelse af konceptet: Din Indgang.....  | 13 |
| 3.1 Vision, grundantagelser og baggrund.....  | 13 |
| 3.2 Udviklingen af konceptet: en bottom-up proces .....   | 14 |
| 3.3 Forankringen i Voksenservice – et nyt led og flagskib .....                                 | 15 |
| 4 Forandringsteori: fra gammelt til nyt.....  | 17 |
| 4.1 Formålet og det forventede udbytte: Fælles værdiskabelse.....                               | 17 |
| 4.2 Formen: De organisatoriske forandringer .....   | 18 |
| 4.3 Rekruttering, kompetenceprofiler og lovgrundlag .....                                       | 26 |
| 4.4 Opsamling .....   | 28 |
| 5 Fra teori til praksis: Etableringen af Din Indgang .....                                      | 30 |
| 5.1 Din Indgang i tal .....   | 30 |
| 5.2 En ny vej ind: Når borgeren skal finde vej til Din Indgang .....                            | 31 |
| 5.3 Nye rammer for den første kontakt .....   | 36 |
| 5.4 En alternativ form for dialog: En samtale med værtsteamet.....                              | 38 |
| 5.5 Nye typer tilbud: Fra kommunale tilbud til (kommunale) aktiviteter .....                    | 42 |
| 5.6 En ny tidsramme: Fra fastsat til justerbar tid .....  | 48 |
| 5.7 Ny dokumentationspraksis og formelle kollegiale fora .....                                  | 50 |
| 5.8 Opsamling.....  | 51 |
| 6 Borgernes oplevelse af Din Indgang .....  | 53 |
| 6.1 Ligeværdighed: om at blive mødt som menneske .....  | 53 |
| 6.2 Velkommenhed, fleksibilitet og ro: det individuelle møde og aktiviteter .....               | 54 |
| 6.3 Inklusion i fællesskabet – peer-støtte i grupperne .....                                    | 57 |
| 6.4 Håb, selvværd og forebyggelse: peer-relationer .....  | 59 |
| 6.5 Opsamling.....  | 60 |
| 7 Pårørendes oplevelse af Din Indgang .....   | 62 |
| 7.1 Hjælp til at løfte ansvaret for borgeren .....  | 62 |
| 7.2 Synliggørelse af ens byrde og oplevelsen af at få bygget en bro.....                        | 63 |
| 7.3 Opsamling.....  | 64 |
| 8 Medarbejdernes oplevelse af Din Indgangs legitimitet og meningsfuldhed .....                  | 65 |
| 8.1 Om at møde borgeren i "øjnehøjde" .....   | 65 |
| 8.2 En forebyggende indsats, der gør, at korthuset ikke falder sammen på kort og lang sigt..... | 67 |
| 8.3 En fælles flerstreget "intern" indsats .....  | 68 |
| 8.4 Udfordringerne og presset .....   | 71 |

|         |   |     |
|---------|---|-----|
| 8.5     | Ønsker til fremtiden: styrke frivillighed og kompetencer .....  | 74  |
| 8.6     | Opsamling .....   | 75  |
| 9       | Peer-medarbejderens oplevelse af Din Indgang .....  | 76  |
| 9.1     | Om at blive rummet frem for sygeliggjort på arbejdspladsen .....  | 76  |
| 9.2     | Om at fasholde borgerperspektivet i medarbejdergruppen .....  | 76  |
| 9.3     | Om at finde balancen og den rette lejlighed til at bringe brugererfaringen i spil .....                     | 77  |
| 9.4     | Ønsker til fremtiden: flere peer-kollegaer og mere frivillighed .....                                       | 78  |
| 9.5     | Opsamling .....   | 78  |
| 10      | Samarbejdspartnernes oplevelse af Din Indgang.....  | 79  |
| 10.1    | Kan alle borgere selv møde op og tale deres egen sag? .....   | 79  |
| 10.2    | Leves der op til borgerens retssikkerhed og oplysningspligten? .....  | 80  |
| 10.3    | Er det økonomiske rationale styrende? En historisk konflikt .....   | 81  |
| 10.4    | Hvordan opnås der adgang til Din Indgangs viden om borgerne? .....  | 82  |
| 10.5    | Er det nyt? .....   | 83  |
| 10.6    | Ønsker til fremtiden: en indgang for de ressourcestærke – og evt. "gråzonerne" .....                        | 84  |
| 10.7    | Opsamling .....   | 84  |
| 11      | Diskussion: Den værdiskabende tilgang og Din Indgang – styrker og udfordringer .....                        | 86  |
| 11.1    | Ny vej ind og ny kontakt? .....   | 86  |
| 11.2    | Ny måde at tildele tilbud på? .....   | 90  |
| 11.3    | Ny type tilbud? .....   | 92  |
| 11.4    | En ny tidsramme? .....  | 93  |
| 11.5    | Mindre dokumentation? .....   | 93  |
| 11.6    | Nye kompetencer? .....  | 94  |
| 11.7    | Mere økonomisk værdiskabelse? .....   | 95  |
| 11.8    | Begrænsning eller udvidelse af serviceniveauet? .....   | 95  |
| 12      | Konklusioner og perspektiver.....   | 97  |
| 12.1    | Om hvordan organisering og praksis har ændret sig – eller ikke har ændret sig – med Din Indgang.....        | 97  |
| 12.2    | Om Din Indgangs legitimitet og meningsfuldhed og det, der styrker og udfordrer målet om værdiskabelse ..... | 98  |
| 12.3    | Om Din Indgang og den fremtidige forankring.....  | 100 |
|         | Litteratur .....  | 102 |
| Bilag 1 | Organisationsdiagram .....  | 103 |
| Bilag 2 | Min Plan .....  | 104 |
| Bilag 3 | FIT skemaer .....   | 107 |
| Bilag 4 | Overdragelsesskema til myndighedsafdelingen .....   | 109 |
| Bilag 5 | Henvendelsesskema .....   | 110 |
| Bilag 6 | Dokumentationsskema .....   | 111 |

# Sammenfatning

Fredericia Kommune har siden september 2016 afprøvet en ny indgang, Din Indgang, til kommunale ydelser for borgere med handicap, sindslidelser og sociale problemstillinger. Ønsket har været at skabe et bedre og mindre ressourcekrævende forløb ved et afsæt i elementer som rehabilitering, tidsbegrænsede forløb, peer-støtte<sup>1</sup> og partnerskaber med frivillige.

Fredericia Kommune har bedt VIVE om at evaluere forsøget med etablering af en ny indgang til Voksenservice. Evalueringen sætter, baseret på en kvalitativ analyse, fokus på, hvordan og hvorvidt kommunen med etablering af Din Indgang har formået rent organisatorisk at omlægge indsatsen for borgerne i en ny og mere meningsfuld retning – samt hvad der videre kan gøres for at opnå dette mål.

Evalueringen finder både forskelle og ligheder mellem det ”hovedkoncept”, som kommunen udviklede og ønskede at implementere, og den daglige praksis i Din Indgang et år efter implementeringen.

Ifølge hovedkonceptet skulle borgere, der mødte op i Din Indgang, modtages af en ”social vært” i form af en peer-medarbejder eller en frivillig, der ville tage imod borgeren og hjælpe borgeren hen til et ad hoc-tilbud – en frivillig indsats – eller en guidesamtale med en myndigheds- og en udførende medarbejder fra kommunen. Den guidede samtale (kaldet ”guidesamtalen”) skulle tage afsæt i borgerens motivation og påbegynde dokumentationen i forhold til borgerens sag, og det skulle på denne baggrund afklares, om borgeren skulle tilbydes et op til 20 ugers forløb i Din Indgang – eller om borgeren skulle viderehenvises til et standardforløb i Voksenservice (kommunens traditionelle tilbud). Borgerne skulle enten selv frit henvende sig til Din Indgang – eller samarbejdspartnerne skulle personligt følge dem derhen. Selve den fysiske indretning skulle være hjemlig og imødekommende.

Evalueringen finder, at langt de fleste af grundelementerne i hovedkonceptet er implementeret og kendetegner dagligdagen i Din Indgang et år efter implementeringen. Din Indgang ligger på havnen i Fredericia i et rækkehus og er hjemligt indrettet. Borgere, der møder op i Din Indgang, får hjælp af en ”vært”, når de kommer ind ad døren, og de kommer i forløb af op til 20 ugers varighed, hvor indsatserne – bestående af både individuelle- og gruppeaktiviteter – tilrettelægges løbende og fleksibelt og tilpasses den enkelte borgers ønsker og behov.

I Din Indgang har man dog også arbejdet aktivt med at justere det oprindelige koncept. På den baggrund har man bl.a. delvist fraveget de oprindelige ideer fra hovedkonceptet om, at borgerne skal modtages af en social vært i form af en frivillig eller peer-medarbejder, samt at der skal inddrages en myndighedsperson ved den indledende guidesamtale med borgeren. Det har samtidig vist sig at være udfordrende at skabe den rette form og det rette niveau for dokumentation, at etablere et samarbejde med frivillige om aktiviteter til borgerne – og at få ordningen, hvor samarbejdspartnerne personligt skal følge borgerne til Din Indgang, til at fungere.

De interviewede borgere, medarbejdere og samarbejdspartnerne på jobcenteret og i Voksenservice er enige om, at Din Indgang er en god forebyggende indsats, der rummer mange muligheder for, at borgerne kan få et mere meningsfuldt og selvstændigt liv. Samtidig udtrykker borgerne og de pårørende dog en bekymring for, hvad der sker, når det 20 ugers forløb i Din Indgang er afsluttet. Støtte- og kontaktpersonerne i kommunen, også kaldet SKP-medarbejderne, ser det som en fordel, at nogle særligt udsatte borgere vil opleve det som lettere at henvende sig til systemet, fordi Din Indgang opleves som et trygt sted at henvende sig. Omvendt er medarbejderne i jobcenteret bekymrede for,

---

<sup>1</sup> Peer-støtte er ikke et klart defineret begreb inden for kommunale psykosociale indsatser (2). I denne rapport benyttes begrebet bredt som en betegnelse for, når mennesker, som selv har været igennem psykiske kriser og recovery-processer, bruger disse erfaringer som en kompetence til at støtte andre i rehabiliterende og recovery-understøttende indsatser.

at nogle ressourcetsvage borgere tabes i systemet, fordi de ikke magter at møde personligt op i Din Indgang. Din Indgang har etableret en udekørende funktion, der efter henvisning fra samarbejdspartnere kan opsøge de borgere, der ikke henvender sig selv. Det er dog fortsat ikke afklaret, hvornår og hvordan den udekørende funktion hensigtsmæssigt tages i anvendelse.

Etableringen af Din Indgang har krævet, at medarbejderne i både Din Indgang og den øvrige forvaltning har skullet udvikle og etablere nye samarbejdsgange og relationer. Dette har til tider været vanskeligt. Her har det forhold, at Din Indgang er blevet italesat i opposition til "traditionel forvaltningspraksis", bl.a. vist sig at være en udfordring i forhold til den løbende dialog og samarbejde med den øvrige forvaltning, herunder Voksenservice. VIVE anbefaler, at de involverede parter i Fredericia Kommune aktivt arbejder videre med at forbedre samarbejdet og opmuntrer til ligeværdig dialog med afsæt i borgerens behov.

# 1 Baggrund og formål

Begreber som rehabilitering og recovery beskrives på den kommunalpolitiske scene som grundstenen i kommunernes samarbejde med borgerne (1). Samtidig er der generelt i socialpsykiatrien kommet øget fokus og efterspørgsel efter at finde løsninger i lokalsamfundet, der ikke nødvendigvis er af kommunal karakter. Det drejer sig om, at kommunerne i højere grad indgår i partnerskaber med frivillige organisationer og inddrager de pårørende (1). Det drejer sig også om i højere grad at bruge peer-støtte på det psykosociale og psykiatriske område (2). Dokumentationen af effekterne af både partnerskaber og peer-støtte er fortsat begrænset (2). Alligevel har folkettinget, som et symptom på en stigende interesse for både peer-støtte og partnerskaber med frivillige, men også gruppebaserede og korterevarende forebyggende indsatser, tilføjet § 82a, § 82b og § 82d til serviceloven. Disse bestemmelser giver kommunerne hjemmel til at give henholdsvis gruppebaseret hjælp og støtte, tilbud om individuel tidsbegrænset socialpædagogisk hjælp og støtte, samt hjælp og støtte retaleret til samarbejde med frivillige. Loven trådte i kraft pr. 1. januar 2018.

Din Indgang er navnet på et nyt koncept, der er udviklet og implementeret i Voksenservice i Fredericia Kommune i 2016. Konceptet sætter netop rehabilitering, peer-støtte og partnerskaber med frivillige, korterevarende forbyggende støtte, samt gruppebaserede indsatser i centrum. Målet er at skabe en helt ny indgang, hvor borgere med handicap, sindslidelser og sociale problemstillinger kan komme direkte ind fra gaden og straks, i samarbejde med en medarbejder, opstille deres egne mål og påbegynde arbejdet med at komme videre i livet i korterevarende forebyggende forløb på maks. 20 uger. Formålet med denne evaluering er, på opdrag fra Voksenservice i Fredericia Kommune, at udføre en kvalitativ analyse af, hvordan og hvorvidt kommunen med etablering af en ny indgang har formået rent organisatorisk at omlægge indsatsen for borgerne i en ny og mere meningsfuld retning.



## 2 VIVEs undersøgelsesdesign

I dette kapitel redegøres for evalueringens spørgsmål, opbygning, datagrundlag og analysestrategi.

### 2.1 Evalueringens spørgsmål og opbygning

Denne evaluering undersøger overordnet set de organisationsforandringer, der er etableret i forbindelse med indførelsen af Din Indgang, samt hvordan disse forandringer opleves af primært medarbejderne i Din Indgang, men også af ledere i Voksenservice, borgere, pårørende og de primære samarbejdspartnere. Mere specifikt har undersøgelsen fra udgangspunktet været guidet af to hovedspørgsmål:

1. Hvordan er organiseringen og praksis ændret – eller ikke ændret – med Din Indgang, både i forhold til, hvordan organisering og praksis var tidligere, og hvordan Din Indgang var tænkt?
2. Hvordan opfatter interviewpersonerne Din Indgang og de nye måder at arbejde på som meningsfulde og legitime (mhp. at belyse, hvor godt den nye organisering fungerer, og hvad der skal til for at skabe et bedre/mere velfungerende tilbud i Voksenservice)?

Disse hovedspørgsmål er mere specifikt brudt ned til en række underspørgsmål, der vil blive belyst i evalueringens resterende kapitler:

- Hvordan var Din Indgang tænkt før implementering (Kapitel 3 og 4)?
- Hvordan er organiseringen og praksis blevet – eller ikke blevet – ændret med Din Indgang (Kapitel 5)?
- Hvor legitim og meningsfuld opleves Din Indgang set fra forskellige perspektiver (Kapitel 6, 7, 8, 9, 10)?
- Hvilke styrker og svagheder er der ved konceptet, og hvordan kan udfordringerne håndteres fremadrettet (Kapitel 11)?

### 2.2 Evalueringens datagrundlag og analyse

Datagrundlaget for evalueringen er indsamlet i et samarbejde mellem VIVE og Voksenservice (se bilag 1 for et organisationsdiagram). Det omfatter både skriftligt materiale udleveret af Voksenservice og kvalitativ data (observationer og interview), der er indsamlet i tre forskellige faser af implementeringsprocessen:

- Evalueringsrunde 1: august-september 2016 (dvs. forud for eller lige omkring implementeringen)
- Evalueringsrunde 2: januar-februar 2017 (dvs. ca. fire måneder efter implementeringen)
- Evalueringsrunde 3: august-september 2017 (dvs. ca. et år efter implementeringen).

I forlængelse af evalueringsrunde 1 og 2 præsenterede VIVE mundtligt de foreløbige resultater for medarbejdere og ledere i Din Indgang, og vi refererer i rapporten til denne præsentation som "midtvejsevaluering".

Det data, der er blevet indsamlet, har varieret i forhold til de tre forskellige evalueringsrunder. Derfor beskrives det samlede datagrundlaget dog i hovedtræk.

**Skriftlige materiale:** Dette materiale omfatter forskellige beskrivelser af hovedkonceptet, organisationsdiagrammer, dokumentations- og guideværktøjer, statistik udarbejdet i Voksenservices sekretariat m.m.

**Dialog med ledere:** Forud for hver evalueringsrunde har der været en dialog med projektledere og ledere. Denne dialog har vedrørt den seneste udvikling i projektet, samt hvilke fora det gav mening at observere, og hvilke aktører det var relevant at interviewe.

**Deltagelse i den formelle indvielse af Din Indgang:** Denne deltagelse gav mulighed for at høre både voksen- og sundhedschefen, borgmesteren og formanden for Social og Sundhedsudvalgets præsentation af baggrunden for og formålet med Din Indgang. Desuden fortalte både peer-medarbejderen, tre borgere, en medarbejder og en frivillighedskoordinatorer om deres oplevelse af Din Indgang på dagen.

**Fokusgrupper og individuelle interview:** For at kvalificere evalueringen har VIVE gennemført en række forskellige fokusgruppeinterview og individuelle interview. Informanter er primært blevet udpeget af ledelsen i Din Indgang i dialog med VIVE og med henblik på dels at sikre en så bred repræsentation af berørte aktører i Din Indgang som muligt, samt af Din Indgangs nærmeste samarbejdspartnere. I rekrutteringsproces er der således bl.a. blevet lagt vægt på også at inkludere kritiske stemmer, fx blandt samarbejdspartnerne. Følgende aktører er mere specifikt blevet interviewet:

Centrale aktører i Din Indgang:

- Ledere i Din Indgang/Voksenservice (interviewet i evalueringsrunde 1-3)
- Medarbejdere i Din Indgang (interviewet i evalueringsrunde 2 og 3)
- Borgere, der har været eller er i et forløb i Din Indgang (interviewet i evalueringsrunde 3)
- Frivillighedskoordinator (interviewet i evalueringsrunde 3)
- Peer-medarbejderen (evalueringsrunde 2 og 3)
- Pårørende (evalueringsrunde 3)
- Personer fra støtte- og kontaktpersonsordningen (SKP-medarbejder) (interviewet i evalueringsrunde 2 og 3).

Din Indgangs samarbejdspartnere:

- Medarbejdere og borgere i lokalpsykiatrien (mere specifikt fra Dit Akut tilbud, CASM, NOVA og Akademiet) (interviewet i evalueringsrunde 1)
- Medarbejdere og ledere i myndighedsafdelingen (interviewet i evalueringsrunde 1-3)
- Medarbejdere i jobcenteret og en mentor på jobcenteret (interviewet i evalueringsrunde 2 eller 3).

Tabel 2.1 giver et overblik over de udførte fokusgrupper og individuelle interview, i hvilken fase af evalueringen de er gennemført, samt hvor mange personer der er indgået i fokusgruppen og antallet af personer, vi har lavet individuelle interview med inden for en specifik kategori.

**Tabel 2.1** Oversigt over fokusgrupper og individuelle interview

|  | Evalueringsrunde 1 | Evalueringsrunde 2                                      | Evalueringsrunde 3     |
|--|--------------------|---|------------------------|
| <b>Fokusgrupper</b>  |                    |   |                        |
| Ledelsen i Din Indgang og Voksenservice  | X (3 personer)     | X (3 personer)  | X (2 personer)         |
| Medarbejderne i Din Indgang  | X (2 personer)     | X (3 personer)  | X (4 personer)         |
| Myndighedschef og afdelingsleder i myndighedsafdelingen                        | X (2 personer)     |   |                        |
| Medarbejderne i myndighedsafdelingen   | X (3 personer)     |   | X (3 personer)         |
| Medarbejdere og borgere fra CASM   | X (5 personer)     |   |                        |
| Medarbejdere og borgere fra NOVA   | X (4 personer)     |   |                        |
| Medarbejder og borgere i Akademiet   | X (4 personer)     |   |                        |
| Medarbejdere fra Dit Akut Tilbud, SKP-medarbejdere og mentorer fra jobcenteret |                    | X (2 SKP-medarbejdere, 1 mentor, 2 fra Dit Akut tilbud) | X (2 SKP-medarbejdere) |
| Medarbejdere i jobcenteret   |                    |   | X (2 personer)         |
| Borgere, der har været igennem Din Indgang                                     |                    |   | X (2 personer)         |
| "Igangværende" borgere   |                    |   | X (4 personer)         |
| <b>Individuelle interview</b>  |                    |   |                        |
| Leder af myndighedsafdelingen  |                    | X (1 person)  | X (1 person)           |
| Frivillighedskoordinator i Din Indgang   |                    |   | X (1 person)           |
| Peer-medarbejder i Din Indgang   |                    | X (1 person)  | X (1 person)           |
| Pårørende  |                    |   | X (2 personer)         |
| Medarbejder i myndighedsafdelingen   |                    | X (1 person)  |                        |
| Medarbejder fra CASM   |                    | X (1 person)  |                        |
| Medarbejder fra jobcenteret  |                    | X (1 person)  |                        |
| <b>Antal interviewede personer I alt</b>                                       | <b>23</b>          | <b>16</b>   | <b>24</b>              |

**Observationer:** I evalueringsrunde 1 og 2 blev der foruden interviewene planlagt en række observationer af praksis i Din Indgang. Grundet det omskiftelige arbejde i Din Indgang har det dog været svært at planlægge disse observationer, hvorfor hovedparten af observationerne blev "hænge-ud" observationer, hvor det daglige arbejde er blevet observeret (frem for konkrete aktiviteter). I evalueringsrunde 1 blev det muligt at observere en gruppeaktivitet (i gruppen "Struktur på din dag") samt en indledende samtale med to brugere. I evalueringsrunde 2 blev det muligt at observere en gruppeaktivitet (i gruppen "Følelseshåndtering") samt et møde med myndighedslederen og Din Indgangs medarbejdere.

**Analyserne af datagrundlaget:** Analyserne af materialet er gjort løbende. I forlængelse af første evalueringsrunde blev forandringsteorien beskrevet. På baggrund af evalueringsrunde 1 og 2 præsenterede VIVE de foreløbige resultater fra den omtalte midtvejsevaluering ved et mundtligt oplæg for medarbejdere og ledere i Din Indgang, samt centerchefen og chefen for Voksenservice. Analysen i denne rapport bygger på alle tre evalueringsrunder. Praksis i forhold til analyserne i rapporten har været, at alle observationsnoter er læst igennem, samt at al båndet materiale er blevet transkriberet og gennemlæst. På baggrund af det gennemlæste materiale er de tematikker, der fremhæves i denne evaluering, identificeret.

**Benyttelse og prioritering af data i rapportens analyser, herunder valg og fravalg:** Da datamaterialet har været indhentet af tre omgange, er det vigtigt at præcisere, hvilke data der er benyttet i hvilke analyser og at knytte nogle ord til opbygningen af rapporten. I kapitel 4 har vi beskrevet det

koncept og den forandringsteori, der lå forud for etableringen af Din Indgang på baggrund af skriftligt materiale fra Din Indgang og data fra evalueringsrunde 1 (der blev udført lige før og lige omkring tidspunktet for etableringen af Din Indgang). I kapitel 5 har vi beskrevet, hvordan organiseringen og praksis er blevet – eller ikke blevet – ændret med Din Indgang på baggrund af data fra evalueringsrunder 1 til 3. I kapitel 6-10 har vi beskrevet de forskellige centrale aktørers oplevelser af Din Indgangs meningsfuldhed og legitimitet i forskellige kapitler for at gøre det gennemsigtigt, hvordan aktører med forskellige 'hatter' oplever Din Indgang. Det drejer sig om de interviewede borgere og pårørendes oplevelse af Din Indgang, hvor vi trækker på data fra evalueringsrunde 3. Og det drejer sig om de interviewede medarbejdere i Din Indgang, herunder peer-medarbejderen, de interviewede medarbejdere på jobcenteret og de interviewede myndighedsmedarbejdere, hvor vi ligeledes for gennemsigtighedens skyld trækker på evalueringsrunde 3 (hvis ikke andet er klart markeret). Kapitel 6 til 10 viser, at vi specifikt har valgt i disse kapitler at fokusere på medarbejderne, borgerne og de pårørendes oplevelser frem for fx ledernes. Og at vi desuden har valgt på medarbejderniveau at fremstille nogle medarbejdergruppers oplevelse frem for andre gruppers. Disse valg og fravalg i kapitel 6 til 10 handler både om prioritering samt en overvejelse om, hvilke aktører der var helt centrale i forhold til det nye koncept, og hvilken type information de kunne bidrage med og i hvilke kapitler. Mens vi i kapitel 5 til 10 lægger vægt på at beskrive forandringerne og oplevelserne af disse, er fokus i kapitel 11 på at trække tråde mellem kapital 5-10 og diskutere beskrivelserne i forhold til hinanden og den fremtidige forankring.

**Validering af analyserne:** Peer-medarbejderen, medarbejderne på jobcenteret og de pårørende har alle læst kapitlerne om deres oplevelser af Din Indgang, og dermed haft mulighed for at kommentere på kapitlerne og vurdere, om deres udtalelser er gengivet korrekt. Denne særlige validering har fundet sted, fordi der kun har været tale om en til to respondenter, hvilket vanskeliggør anonymiseringen. Derefter har medarbejdere og ledelsen i Din Indgang og Voksenservice også læst og kommenteret analyserne.

## 3 Beskrivelse af konceptet: Din Indgang

I dette kapitel præsenteres visionen og baggrunden for, hvorfor Fredericia valgte at etablere Din Indgang, samt rammerne om hvordan konceptet er udviklet og den organisatoriske forankring i Voksenservice. Kapitlet er baseret på dokumentanalyse af det skriftlige materiale udleveret af Fredericia, observation af indvielsen af Din Indgang, samt interview med ledelsen i Din Indgang og Voksenservice.

### 3.1 Vision, grundantagelser og baggrund

Fredericia Kommune besluttede i 2016 at skabe en ny indgang for borgere med handicap, sindslidelser og sociale problemstillinger i kommunen. Ledelsen forklarer, at visionen var relativ klar fra start: Hvordan kan vi skabe en ny indgang til borgere, der sætter borgernes mål i centrum og skaber værdi for den enkelte? En ny indgang, der sikrer, at kommunen tænker recovery, rehabilitering og værdiskabelse ind i det første møde med borgeren og ikke lader sig begrænse af eksisterende, standardiserede tilbud (3)

#### **Definition af værdiskabelse**

*Værdiskabelse er, når vi med udgangspunkt i borgerens ambitioner og mål er med til at understøtte, at borgeren opnår et selvstændigt og meningsfuldt liv*

Hovedkonceptet (4).

Vision om at sætte borgerens mål – og rehabilitering – i centrum på voksenserviceområdet bygger i høj grad ovenpå på en kurs, kommunen allerede satte tilbage i 2007 med deres projekt i hjemmeplejen kaldet ”Længst muligt i eget liv” (5). Et projekt, der i høj grad var baseret på at flytte fokus fra en kompenserende til en rehabiliterende tilgang til borgerne i hjemmeplejen. Det er en tilgang, hvor der arbejdes ud fra en antagelse om, at kompenserende arbejde har en tendens til at klientliggøre og fastholde borgeren i systemet, mens den ressourceorienterede/værdiskabende tilgang anses som værende fleksibel, forebyggende og forandrende.

Baggrunden for visionen om at møde borgerne på en ny måde med etableringen af Din Indgang må således forstås i forlængelse af en videreførelse af tankerne bag Længst muligt i eget liv<sup>2</sup>. Din Indgang kan dog også forstås som både en udbredelse og udvidelse af disse tanker.

Dels blev projektet Længst muligt i eget liv udviklet inden for hjemmeplejen, mens Din Indgang retter sig mod en anden og bredere målgruppe inden for psykiatri og handicapområdet. I forhold til denne målgruppe var ledelsesgruppen meget optaget af, om man kunne afløse og udfordre de strukturer, borgeren mødte, når de skulle igennem myndighedsafdelingen. De stod over for en situation, hvor halvdelen af dem, der søgte om hjælp i myndighedsafdelingen, fik afslag. Samtidig oplevede man, at en del af disse borgere kom tilbage efter et stykke tid, hvilket gav anledning til at sætte vigtigheden af forebyggelse på dagsorden. Man oplevede også, at forløbene i for høj grad var styrede af tunge procedurer og paragraffer og lange ventetider.

---

<sup>2</sup> De interviewede ledere nævner også, at Stolthedprojektet i Fredericia har været en vigtig kilde til information.

Derudover var man ved udviklingen af Din Indgang i højere grad end i Længst muligt i eget liv inspireret af nutidens strømninger omkring at involvere civilsamfundet og muligheden for partnerskab og samskabelse i kommunens arbejde bl.a., ved at tænke peer-medarbejdere og frivillighed ind som en central del af målet om at opnå værdiskabelse (4).

#### **Om at involvere civilsamfundet: Én indgang og flere udgange**

*Med Din Indgang ønsker vi ikke kun at skabe én indgang, vi ønsker også at skabe mange udgange for borgerne, således at der er mulighed for at leve et liv uden kommunal støtte. Derfor arbejder vi også tæt sammen med de frivillige foreninger, hvor borgerne har mulighed for at indgå i fællesskaber, der rækker langt ud over forløbet i Din Indgang. Det er udgangspunktet for Din Indgang at møde borgerne i øjenhøjde og uden ventetid at kunne tilbyde hjælp til netop de udfordringer, som borgeren oplever.*

Indvielsespejce (3)

Lige som Længst muligt i eget liv er Din Indgang dog også, ifølge ledelsen, et produkt af, at man, ligesom på landsplan, oplever en hårdt presset økonomisk situation samtidig med, at behovene på voksenserviceområdet vokser. I Fredericia stod de over for at skulle spare 20 millioner kr. inden for området. En ubalance mellem øgede behov og krav om besparelser, der gjorde, at kommunen begyndte at kigge sig om efter kreative og innovative løsninger. En klar parallel mellem Længst muligt i eget liv og Din Indgang er, at man har valgt at takle dette pres ud fra en antagelse om, at man er nødt til at investere for at kunne skabe innovative løsninger (der vil skabe besparelser på længere sigt). Din Indgang er således også finansieret af et mindre overskud, man havde oparbejdet på budgettet i 2016 inden for social- og sundhedsområdet.

#### **Om at innovere sig ud af en presset økonomi**

*Andre kommuner kommer og siger: "Vi har et kæmpe problem - er det her [Din Indgang, red.] løsningen? Der er vi anderledes – man kan ikke innovere sig ud af et økonomisk underskud, men man kan skabe et økonomisk råderum og så innovere sig til at gøre noget på en ny måde.*

Leder af Din Indgang

### **3.2 Udviklingen af konceptet: en bottom-up proces**

Selvom visionen for Din Indgang var relativ klar fra starten, var formen, dvs. hvordan visionen skulle omsættes til praksis, langt fra klar i udgangspunktet. I ledelsen besluttede man, at selve formen, og hvad man refererer til som "hovedkonceptet", skulle skabes via en relativ omfattende bottom-up proces. Denne proces har involveret journalgennemgange, observationer af møder og interview med borgere, medarbejdere (fra forskellige afdelinger i Voksenservice), pårørende og interesseorganisationer m.m. Samtidig ansatte man et konsulenthus til at drive processen, så det med kommunens egne ord blev sikret, at man tænkte ud af boksen.

Voksenservice har således i samarbejde med et konsulenthus udviklet og nedskrevet ideer til, hvordan det kan sikres, at borgeren mødes på en ny måde med Din Indgang. Disse ideer inkluderer både overvejelser omkring, hvem målgruppen i Din Indgang er, hvilken indretning og fysiske rammer borgeren skal mødes med, hvilke aktiviteter borgeren skal tilbydes, de understøttende materialer og metoder medarbejderne skal benytte sig af, medarbejdernes kompetencer, opdyrkning af frivillige indsatsere m.m. Ideer, der alle er nedskrevet i hovedkonceptet (4).

Din Indgang blev med afsæt i dette koncept implementeret direkte i driften og beskrives dermed ikke som "et projekt" men snarere, som det vil blive udfoldet løbende i rapporten, som et nyt led i Voksenservice, der er under løbende udvikling.

### 3.3 Forankringen i Voksenservice – et nyt led og flagskib

Allerede i udgangspunktet besluttede ledelsen i Voksenservice, at Din Indgang ikke skulle være et tilbud, der erstattede eksisterende tilbud i Voksenservice. Din indgang skulle snarere være et nyt tilbud, der "lå foran" Voksenservice. Rent organisatorisk betyder det, at Din Indgang "lægges foran" Voksenservice, at borgere skal igennem et forløb i Din Indgang, før de kan få et tilbud i Voksenservice. Et fælles mål er, at flest mulig borgere som udgangspunkt først skal igennem Din Indgang.

#### 3.3.1 Nye arbejdsgange: flow og samarbejde mellem enhederne i og uden for Voksenservice

Med introduktionen af Din Indgang får samarbejdspartnere i og uden for Voksenservice en vigtig rolle i form af at sikre, at flest mulige borgere som udgangspunkt først opsøger Din Indgang. Omvendt skal Din Indgang vurdere, hvilke borgere der skal sendes videre til andre enheder, idet man kunne kalde Voksenservice Ordinær (dvs. Voksenservice, som forvaltningen så ud før implementeringen af Din Indgang). Det kan både være borgere, hvor det allerede ved første kontakt kan konstateres, at et forløb i Din Indgang ikke vil gavne dem, og dermed borgere, der direkte skal visiteres ind i myndighedsafdelingen i Voksenservice. Det kan også være borgere, der har været igennem et forløb i Din Indgang, men hvor det vurderes, at de ikke er kommet tilstrækkeligt videre i livet til, at de kan afsluttes helt eller klare sig ved alene at være en del af et frivilligt tilbud. Din Indgang etablerer dermed nye arbejdsgange i kommunen, der kræver nye samarbejdsrelationer mellem forskellige enheder, fordi borgerne kan bevæge sig mellem de forskellige enheder.

#### 3.3.2 Et flagskib for en større kulturændring i hele Voksenservice

Selvom Din Indgang "lægges" foran Voksenservice, og dermed ikke er tænkt som en erstatning af Voksenservice, skal Din Indgang, ifølge ledelsen, forstås som et nyt "flagskib" i forhold til en større kulturændring i Voksenservice. Denne kulturændring, der er en del af en større politisk strategi, har til hensigt, at medarbejderne generelt i Voksenservice skal arbejde ud fra den værdiskabende tilgang (i modsætning til den kompenserende tilgang).

Som led i den større strategi om at skabe en kulturændring i Voksenservice har ALLE medarbejdere i Voksenservice gennemgået et kompetenceudviklingsforløb, der har sat fokus på, hvad det indebærer at arbejde med værdiskabelse. Et kompetenceudviklingsforløb, der også ses som en afgørende nøgle til at sikre, at den værdiskabende tilgang kan forankres og implementeres i Din Indgang og i Voksenservice mere generelt. Både fordi de andre afdelinger i Voksenservice dermed har en indsigt i, hvordan man ønsker at arbejde i Din Indgang, men også fordi Din Indgang kan være en inspirationskilde til, hvordan man kan arbejdes med værdiskabelse i praksis.

Fordi Din Indgang dermed er et led i en større politisk strategi, beskriver ledelsen og medarbejderne også, at der fra start har været en stor ledelsesmæssig opbakning til Din Indgang, både fra den øverste ledelse og på tværs af centerledere i Voksenservice.

#### **Om bred ledelsesmæssig opbakning og ejerskab**

*Der er en ledelsesmæssig opbakning fra hele gruppen (...). Det er et fælles projekt (...). Alle føler, de ejer det her projekt. Og egentlig er det ikke et projekt.*

Centerleder i Voksenservice

#### **3.3.3 Opsummering**

Baggrunden for at etablere Din Indgang var, som beskrevet i dette kapitel, at man i forlængelse af en strategisk omstilling mod rehabilitering og værdiskabelse inden for social- og sundhedsområdet i kommunen ønskede at etablere en ny indgang for borgere med handicap, sindslidelser og sociale problemstillinger, der kunne skabe både menneskelig og økonomisk værdi i Fredericia Kommune. I stedet for at justere på de allerede eksisterende enheder i kommunen, valgte man i stedet, via en bottom-up proces, at udvikle et helt nyt koncept og en organisatorisk enhed, der skulle lægges foran Voksenservice.



## 4 Forandringsteori: fra gammelt til nyt

I dette kapitel præsenteres den forandringsteori – og det koncept – som blev udviklet i forbindelse med Voksenservices omfattende bottom-up proces. Forandringsteorien beskriver dermed Din Indgangs formål og form, som det var tænkt forud for implementeringen af Din Indgang, og det er denne teori, vi evaluerer implementeringen op imod. Desuden beskrives de rekrutteringsprocesser, kompetenceprofiler og de juridiske overvejelser, der blev etableret i forlængelse af konceptet.

Forandringsteorien er mere specifikt udviklet på baggrund af Voksenservices skriftlige materiale om hovedkonceptet og på baggrund af interview foretaget af VIVE før og kort tid efter implementeringen af Din Indgang (dvs. i evalueringsrunde 1). Fokus i kapitlet er særligt rettet mod, hvordan Din Indgang var tiltænkt at skulle supplere og dermed adskille sig fra den traditionelle praksis i Voksenservice Ordinær.

### 4.1 Formålet og det forventede udbytte: Fælles værdiskabelse

Din Indgang er overordnet baseret på en mission om at skabe mest mulig menneskelig og økonomisk værdi i kommunen, og *værdiskabelse* beskrives ofte som "overskriften" for Din Indgangs arbejde. I hovedkonceptet beskrives det overordnede formål med Din Indgang således:

"Formålet med Din Indgang er, at borgere på kort sigt udvikler sig og oplever succeser, som gør dem i stand til at klare sig med ingen eller mindre kommunal hjælp" (4).

I hovedkonceptet beskrives det dog også, at det ikke kun er hensigten at generere værdi og succeser for borgeren og en økonomisk besparelse for kommunen. Din Indgang bliver derimod beskrevet som en *størrelse*, der skal generere mere værdi for mange forskellige aktører i kommunen og særligt for fem forskellige målgrupper:

- **"Borgere** – for hvem Din Indgang skal være et let tilgængeligt sted, hvor de får skræddersyet hjælp til at overkomme det, der forhindrer en i at leve som ønsket. Værdien ligger i
  - at få nem adgang til ad hoc-råd og vejledning omkring egen situation og sag
  - peer-support, dvs. at kunne arbejde med sine udfordringer sammen med andre borgere, der kan relatere til ens situation
  - at kunne indgå i aktiviteter drevet af frivillige og/eller kommunale facilitatorer målrettet træning af specifikke færdigheder for at kunne opleve succes i eget liv
  - at kunne indgå i netværksaktiviteter drevet af frivillige og/eller kommunale facilitatorer med fokus på styrkelse af positive, sociale netværk
  - at kunne indgå i individuelle samtaleforløb med professionelt personale
  - at kunne få umiddelbar afhjælpning af oplevede udfordringer ved hjælp af velfærdsteknologiske løsninger
  - at opleve at få flere muligheder i eget liv.
- **Pårørende** – for hvem Din Indgang skal være muligheden for rådgivning og støtte her og nu, dvs. uden ventetid. Din Indgang skal således være åben for dialog med pårørende om deres situation som pårørende, og Din Indgang skal også være åben for kritik såvel som ros. Endelig skal der være en mulighed for peer-support, altså pårørende til pårørende.

- **Medarbejdere** – for hvem Din Indgang skal være et redskab, som gør deres hverdag nemmere. Det gælder både frontmedarbejderne i Din Indgang og for medarbejdere i det øvrige Voksenservice. Din Indgang skal udgøre
  - et andet møde med borgerne
  - målrettede og værdiskabende tilbud til borgerne
  - en mulighed for borgere, der får afslag ved visitering
  - en mulighed for at bringe flere ressourcer i spil ved borgere med komplicerede liv.
- **Frivillige** – for hvem værdien skal være
  - at opleve at gøre en værdifuld forskel for borgere i svære situationer
  - at få udviklet sine kompetencer i forhold til arbejdet med andre mennesker
  - at få styrket sit personlige netværk
  - at kunne dokumentere effekten af sit arbejde som frivillig.
- **Voksenservice** – for hvem værdien skal være
  - at flere borgere får hurtigere og mere effektiv hjælp, så de ikke har brug for anden hjælp end den, de kan modtage i Din Indgang
  - at flere borgere helt eller delvist kan klare sig i en længere periode end i dag
  - at flere borgere afsluttes hurtigere, så der frigives ressourcer i organisationen til at håndtere andre, mere komplekse sager” (4).

## 4.2 Formen: De organisatoriske forandringer

Formen på Din Indgang var forud for implementeringen beskrevet som en række overordnede praksisser, der skulle skabe organisatoriske rammer til at understøtte, at man reelt kunne arbejde med recovery, rehabilitering og værdiskabelse i det første møde med borgerne. Praksisser, der også tydeligt signalerede et opgør med den måde, borgerne før Din Indgang var blevet mødt i Voksenservice. Tabel 4.1 giver et overblik over seks led, hvorved praksisserne i Din Indgang var tiltænkt at skulle adskille sig fra Voksenservice Ordinær.

**Tabel 4.1** Seks forandringsled

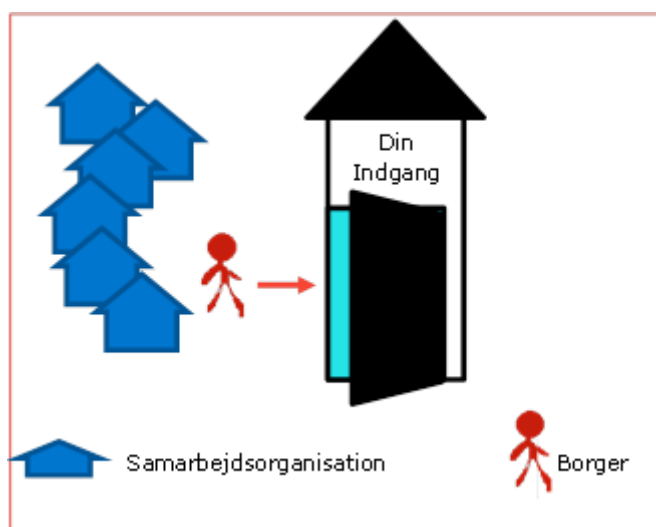
|   | Din Indgang  | Voksenservice Ordinær                          |
|---|--|--|
| Vejen til et tilbud                                     | Personlig kontakt  | Skriftlig henvisning                           |
| Den første kontakt                                      | En social vært (med brugererfaring) modtager borgeren                                      | Sagsbehandler modtager borgeren                |
| Tildeling af tilbud/aktiviteter                         | Individuelt tilrettelagte/skræddersyede tilbud (ad hoc-hjælp, coachende samtaler, grupper) | Præ-designede og paragrafstyrede 'pakketilbud' |
| Typen af tilbud/aktiviteter                             | I størst mulig omfang byens og frivillighedslivets eksisterende muligheder                 | Kommunale tilbud                               |
| Tidsramme og justerbarhed i forhold til tildelte tilbud | Fleksible og justerbare forløb med slutdato maks. 20 uger efter opstart.                   | Fastsat i forhold til pakken                   |
| Dokumentationsgraden                                    | Lille  | Stor   |

Nedenfor beskrives de forandringer, som man ønskede at introducere med Din Indgang. De centrale forandringer er illustreret af tegninger, der er lavet af Anne Petersen fra VIVE.

#### 4.2.1 Vejen ind: Fra skriftlige procedurer til personlig kontakt og fremmøde

Før Din Indgang skulle borgeren for at få et tilbud i kommunen enten selv først tage kontakt til myndighedsafdelingen. Eller også skulle en række samarbejdsorganisationer (fx jobcenteret, lokalpsykiatrien, hospitalspsykiatrien, psykinfo, Børne & Unge, Genoptræningen, Visitationen i plejen, alkohol- og misbrugscenteret, Hjælpemiddel og frivillige organisationer) henvise borgeren til et møde i myndighedsafdelingen, enten via ansøgningskemaet eller anden skriftlig henvendelse, fx fra praktiserende læge. En proces, som respondenterne – både borgere og medarbejdere – i evalueringsrunde 1-2 oplevede som værende tidskrævende og hæmmende for borgerens egen motivation (bl.a. fordi der ofte blev taget kontakt på vegne af borgerne).

**Figur 4.1** Vejen ind i Din Indgang



En af de hovedpraksisser, man ønskede at implementere med etablering af Din indgang, var derfor at sikre, at borgere og deres pårørende kunne gå direkte ind fra gaden og få hjælp til at komme videre i livet. Ideen skulle være, at det altid var borgerne, der skulle tage kontakt til (og møde op i) Din Indgang, selvom de forskellige samarbejdsorganisationer fortsat skulle informere og om nødvendigt følge borgeren hen til Din Indgang.

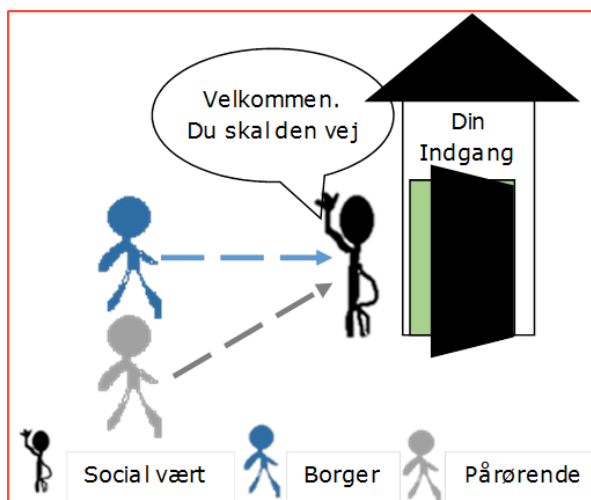
Tanken var, at denne praksis (baseret på personligt fremmøde) ville tage det skriftlige led ud af procedurerne omkring nyhenvendelser, hvorved de henvissende organisationer enten skulle lære at motivere/få borgerne til at opsøge hjælpen selv eller følge borgerne til Din Indgang in persona.

En ny praksis, der dermed bl.a. skulle indebære, at samarbejdsorganisationerne også lærer, at Din Indgang eksisterer, og at den traditionelle myndighed ikke længere er indgangen til hjælp for (en stor gruppe af) borgerne, samt at samarbejdspartnerne udvikler en praksis for, hvordan de støtter borgerne i at få hjælp via Din Indgang.

#### 4.2.2 Det første menneskemøde: En følelse af at være velkommen – fra sagsbehandler til social vært

De interviewede borgere og medarbejdere i myndighedsafdelingen pegede i evalueringsrunde 1 på, at borgerne før etableringen af Din Indgang, når de mødte op i (eller henvendte sig til) myndighedsafdelingen, blev mødt af en sagsbehandler (med fagprofessionel baggrund) og ofte efter en længere ventetid i receptionen.

**Figur 4.2** Den første kontakt med Din Indgang



En anden af de hovedpraksisser, man ønskede at indføre med Din Indgang, var imidlertid at ændre borgerens første 'menneskekontakt,' når de mødte op i Din Indgang. I Din Indgang skulle borgeren således ikke mødes af en sagsbehandler fra 'systemet', men af en såkaldt 'social vært'.

En social vært, der i hovedkonceptet er beskrevet som en medarbejder, der er ansat fx i et fleksjob i Din Indgang, og som selv har oplevet sårbarheder og dermed kender systemet indefra, en såkaldt peer-medarbejder eller alternativt en frivillig.

Ideen var, at den sociale vært i modsætning til en "traditionel" sagsbehandler (der med de interviewedes egne ord risikerede at blive set som en "skrankepave") har en anden forudsætning for at skabe en umiddelbar følelse af at være velkommen og en følelse af, at det ikke er et (traditionelt) kommunalt tilbud, borgeren er trådt ind i.

#### **Værtens rolle**

Værtens rolle er at få borgeren til at føle sig velkommen, mødt og hjulpet det første skridt mod værdifuld hjælp.

Hovedkonceptet (4).

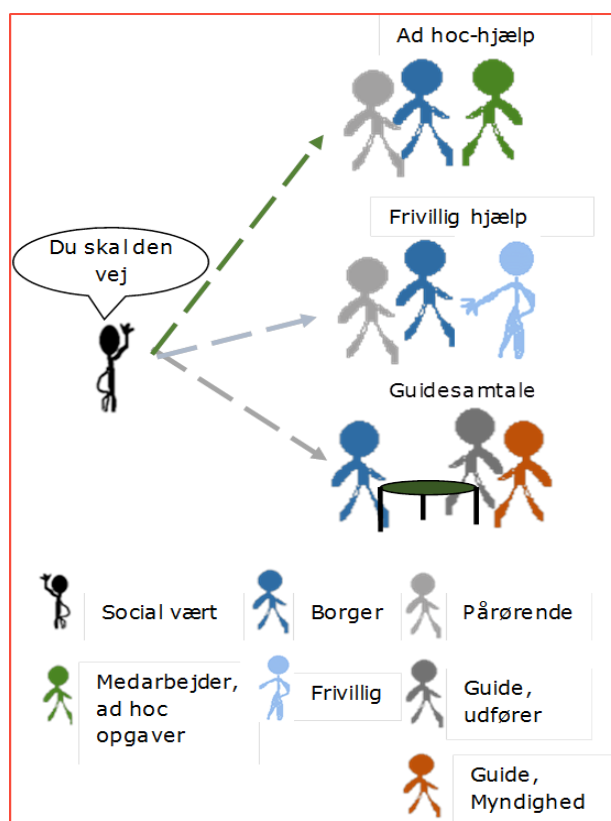
Værten skal kunne skabe en god kontakt til borgeren eller den pårørende og lede dem derhen, hvor vedkommendes behov kan imødekommes – enten ad hoc-hjælpen, frivillighjælpen eller en guidesamtale. De sociale værter blev også beskrevet som aktører, der kunne stå for aktiviteter i Din Indgang, hvis kompetencerne matchede.

#### **4.2.3 Tildeling af "tilbud": Fra præ-designede pakketilbud til individuelt skræddersyede forløb**

Før Din Indgang skulle borgerne for at få en service i kommunalt regi visiteres til en service i Voksenservice i myndighedsafdelingen. Denne visitation blev som beskrevet typisk iværksat, efter at borgeren selv eller nogen omkring borgeren, fx pårørende, praksislæge, jobcenteret, Familie & Handicap, Ungerådgivningen, Hospitalsafsnit (psykiatriske afsnit og hjerneskadeafsnit), lokalpsykiatrien eller andre kommuner tog skriftlig kontakt til myndighedsafdelingen i Voksenservice. Borgeren fik herefter typisk en samtale af en times varighed med en visitator/myndighedsmedarbejder og evt.

borgerens bisidder inden for 14 dage. Ved denne samtale anvendte myndighedsafdelingen voksenudredningsmetoden (VUM), hvor igennem borgerens funktionsnedsættelse blev undersøgt. VUM er et helhedsorienteret værktøj og afdækker stort set alle områder af borgerens liv. Myndighedsmedarbejderne forklarer, at de på baggrund af denne afdækning fortalte borgerne, hvad de så af behov, og spurgte til borgernes ønsker. Herefter blev sagen typisk taget op på et gruppemøde i myndighedsafdelingen, hvor den blev drøftet, og der blev truffet afgørelse om visitering. Hvis borgeren blev visiteret til en ydelse, vil dette være en pakke bestående af xx antal timers støtte om fx ugen, og pakken ville typisk være tilknyttet et mål for, hvad støtten skulle medføre af udvikling hos borgeren. Hvis der blev givet afslag (hvilket der blev i, hvad der skønnes som ca. halvdelen af tilfældene), forklarer de interviewede personer, at borgerne ofte stod tilbage uden hjælp og potentielt med en følelse af, at de var gået forgæves eller forkert. Før Din Indgang var det dermed primært lovgivningens paragraffers råderum, der satte rammerne for tilbuddene. Paragrafferne udgjorde *muligheden* for at tildele hjælp, der kunne imødekomme borgerens behov – og dette begrænsede 'skræddersyningen' af tilbud.

**Figur 4.3** Tildeling af tilbud og aktiviteter i Din Indgang



En kernepraksis, man ønsker at ændre med Din Indgang, var den måde, tilbud bliver lavet og tildelt på i Voksenservice.

Hovedideen var, som beskrevet, at den sociale vært skulle byde borgeren velkommen og straks sende borgeren/den pårørende videre til den hjælp/indgang til hjælp, som borgeren/den pårørende har brug for. Dermed tilbydes borgeren uanset hvad hjælp. Ydermere var målet at tilbuddene skulle være så bredt defineret, at borgeren kunne få et individuelt tilrettelagt og skræddersyet tilbud, der skulle være 'frigjort' fra paragraffer og præ-definerede pakketilbud.

I hovedkonceptet beskrives tre aktiviteter, som borgeren kan guides mod:

*Ad hoc-hjælp*, hvor borgere og pårørende med et konkret problem, der kan blive afhjulpet her og nu, får hjælp, der foregår gennem åbne sessioner. Borgeren 'afsluttes' efter at have fået hjælp og evt. også hjælp til selvhjælp til, hvordan han eller hun kan klare lignende problemer en anden gang.

*Guidesamtale*: Borgere med mere omfattende problematikker ledes til guiderne. Guidesamtalen skulle i udgangspunktet varetages af to ansatte med en fagprofessionel baggrund og skulle involvere medarbejdere med henholdsvis udfører- og myndighedsbaggrund. En kombination, der var tiltænkt at sikre et rehabiliterende sigte, såvel som at borgerens rettigheder overholdes. Samtalen var forventet at skulle vare ca. en time, og at man ligesom i myndighedsafdelingen skulle lave en sagsåbning i VUM. I kontrast til myndighedsafdelingen var det dog beskrevet i konceptet, at der skulle være metodefrihed i forhold til selve samtalen og dokumentationen heraf, der altså ikke som i myndighedsafdelingen, skulle struktureres og styres af VUM<sup>3</sup>. Det skulle således kun være i de tilfælde, hvor man forventede, at borgeren skulle videre til myndighedsafdelingen, at medarbejderne i Din Indgang skulle påbegynde en delvis udfyldelse af VUM. Medarbejderne i Din Indgang skulle i kontrast til praksis i myndighedsafdelingen ikke dokumentere i forhold til alle temaerne i VUM i disse sager, men kun fokusere på at udfylde de temaer, som borgeren selv i forløbet havde beskrevet som deres mål og problematikker. Det var desuden allerede fra starten besluttet, at medarbejderne ikke skulle fokusere på diagnoser, men på ressourcer og lyst. Derudover var tanken, at medarbejderne ikke skulle 'VUM-score' borgerne i forbindelse med guidesamtalen. Desuden lå der i udgangspunktet en manual for guidesamtalen.

*Frivillige tilbud*: Ved evalueringens begyndelse var det besluttet, at frivillige tilbud skulle være et af de tilbud, borgeren skulle tilbydes, men ikke, hvordan de konkret skulle fungere. Der blev arbejdet med forskellige modeller for at etablere samarbejde med byens frivillige organisationer under devisen, at Din Indgang ikke skal konkurrere med organisationerne – de skal hjælpe borgerne hen til de allerede eksisterende tilbud. En mulighed, der blev arbejdet på, var, at en koordinator fra byens Frivilligcenter skulle hyres ind og have sin gang i Din Indgang med at koordinere frivillige aktiviteter og koble borgere og frivillige. Det var ligeledes tanken, at Din Indgang også på sigt skulle have egne frivillige tilbud, fx tilbud, der udbydes af personer, der tidligere er kommet i Din Indgang som borgere. På den måde vil Din indgang blive et økosystem, der leverer frivillige til, hvad der måtte mangle frivillige tilbud om, herunder en buddy-ordning i Din Indgang.

#### 4.2.4 Typen af tilbud: Fra kommunale tilbud til byens og frivillighedslivets aktiviteter

Før Din Indgang var der en skarp opgavefordeling mellem myndighed og udfører i Voksenservice jf. den såkaldte BUM-model (Bestiller-udfører model). Det var myndighedsafdelingen, der fastsatte og bestilte særlige typer tilbud hos udførende, og disse tilbud var som beskrevet styret af lovgivningens mulighedsrum og udført af udførende i kommunalt regi.

Med formuleringen af de nye koncepter ønskede man at kunne tilbyde flere borgere hjælp. Derfor ønskede man fra udgangspunktet, at Din Indgang skulle skabe nye *aktiviteter*, hvor indhold og ansvar ændres i forhold til de tidligere *tilbud*. En overordnet ledetråd for Din Indgang var i udgangspunktet, at så få aktiviteter som muligt skulle etableres og afholdes i Din Indgang. I stedet skulle byens og frivillighedslivets muligheder tages i brug. Samtidig skulle nogle aktiviteter dog afholdes inden

---

<sup>3</sup> Det skal fremhæves, at VUM oprindeligt er udviklet til at skulle være et inddragende redskab, der faciliterer en rehabiliterende/recoveryorienteret tilgang, såvel som en systematisk udredning og lovmedholdelig, effektiv sagsudredning. Hvorvidt VUM faciliterer en rehabiliterende og recoveryorienteret tilgang afhænger af, hvordan fagpersonerne anvender redskabet (6). Redskabet har således flere funktioner samtidig og skal både tilgodese borgerens retssikkerhed og evne til at øve indflydelse på ege livsamt en effektiv sagsbehandling.

for rammerne af Din Indgang og udføres af de ansatte medarbejdere (dvs. at den traditionelle adskillelse mellem de bestillende og udførende roller delvist blev udfordret allerede i hovedkonceptet).

I Din Indgang var udgangspunktet således, at det primært var gennem guidesamtalen, at (kombinationen af) aktiviteter (der ikke havde ad hoc-karakter) skulle findes og tilrettelægges på baggrund af borgerens fortælling, ønsker og behov. Guidesamtalerne skulle samtidig benyttes til at afklare, om borgerens problemstillinger havde en karakter, der betød, at de skulle guides til Voksenservice Ordinær (for at få et mere traditionelt tilbud). Det gjaldt borgere, hvor man allerede på dette tidlige tidspunkt var sikker på, at et 20 ugers individuelt tilrettelagt forløb ikke ville være tilstrækkeligt til at afhjælpe borgerens udfordringer.

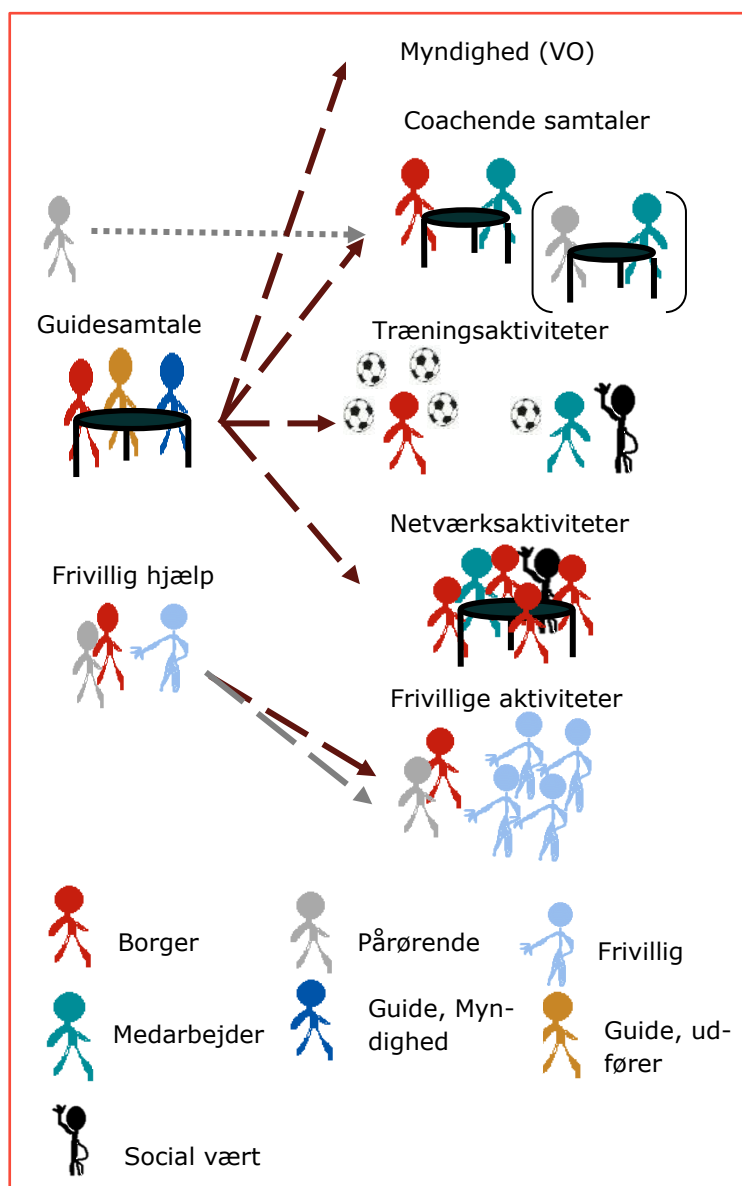
De overordnede grupper af aktiviteter, som man i udgangspunktet tænkte kunne foregå i Din Indgangs regi, er beskrevet nedenfor:

*Coachende samtale:* Borgere kan tilbydes individuelle samtaleforløb – coachende samtaler – der, som det så ud i hovedkonceptet, ikke skulle være behandlende, men omhandle sundhed, uddannelse, erhvervsvejledning, værdier i livet og misbrug. Samtalernes endelige temaer var dog endnu ikke besluttet ved evalueringens påbegyndelse. I snit var tanken, at borgerne kunne få op til seks samtaler. Tanken var også, at pårørende kunne få enkelte individuelle samtaler, dog ikke coachende samtale. Formålet skulle være at lytte til pårørendes bekymringer og hjælpe dem til at løse dem.

*Træningsaktiviteter og netværksaktiviteter:* Var primært tænkt som gruppeforløb, men formen og indholdet var ikke konkretiseret i hovedkonceptet. Den sociale vært var ligeledes tænkt ind som en potentiel udfører af disse aktiviteter (dvs. der, hvor der er et match med hans eller hendes kompetencer og aktiveringerne). Hvor der findes lokale tilbud, der matcher behovet, var tanken, at borgerne skulle ud i disse i stedet for, at tilbuddene skabes i Din Indgang. Tanken var, at borgerne maksimalt skulle kunne modtage tre tilbud, men at der dog skulle være en fleksibilitet i administrationen.

*Frivillige aktiviteter:* Som beskrevet tidligere, var det heller ikke afklaret ved påbegyndelsen af evalueringen, hvilke frivillige tilbud der ville komme, eller hvordan de skulle organiseres. Ideen var dog, at borgerne skulle kunne tilbydes et ubegrænset antal frivillige tilbud (både i forlængelse af samtalen med værten og i forlængelse af guidesamtalen), og at de kan fortsætte i frivillige tilbud, så længe de vil eller selv blive frivillige i Din Indgang. Tanken var desuden, at borgerne skulle opmuntres til at blive frivillige i en stemning af forventning til, at de kan udfylde rollen og bidrage til fællesskabet, fordi der i selve dét at forvente noget af hinanden, er en skabende kraft.

**Figur 4.4** Typen af aktiviteter i Din Indgang

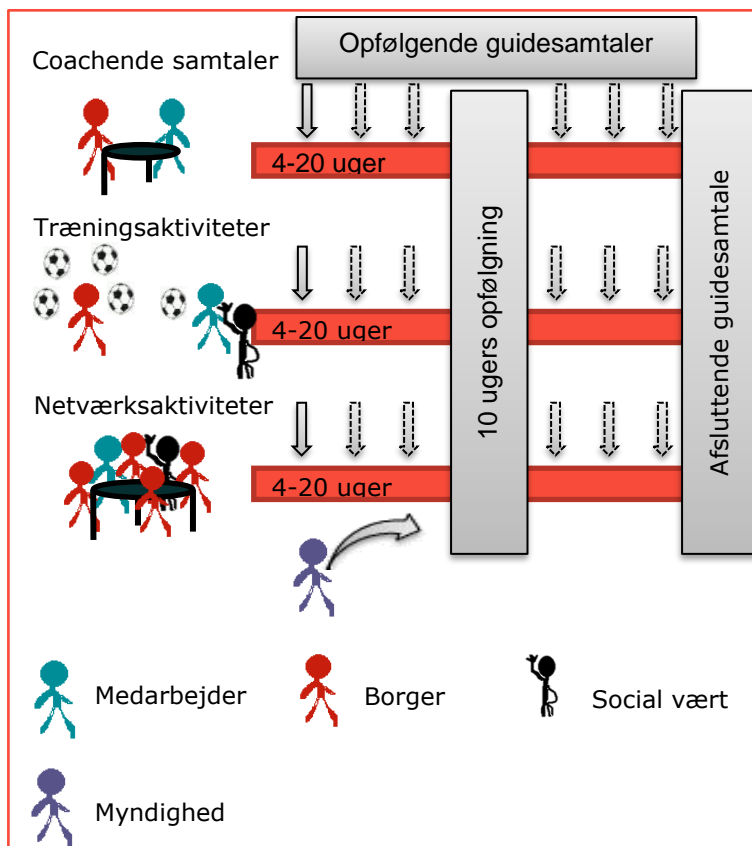


#### 4.2.5 Tidsrammen i forhold til tilbud: Fra fastsatte til justerbare tilbud

Før Din Indgang var det som beskrevet myndighedsafdelingen i Voksenservice, der på baggrund af borgerens sagsakter og/eller en samtale af en times varighed med borgeren og evt. borgerens bisidder afgjorde, om borgeren var berettiget til hjælp, og i givet fald, hvilken form for hjælp (dvs. præ-defineret pakke). I forbindelse med udviklingen af hovedkonceptet blev det imidlertid fremført, at disse præ-definerede pakker var uflexible i forhold til borgerens mål, ressourcer og behov. Blandt andet fordi borgernes forløb rent tidsmæssigt var fastsat allerede i udgangspunktet, og der ofte kun blev fulgt op på borgerens sag hver halve til hele år, der var altså meget lidt fleksibilitet i forhold til at justere tilbuddene undervejs.



Figur 4.5 Tidsrammen i Din Indgang



En af de hovedpraksisser, man ønskede at ændre med Din Indgang, var derfor at sikre, at de forløb, der blev givet i Din Indgang skulle være mere justerbare end tidligere i Voksenservice Ordinær.

Allerede i hovedkonceptet var det således beskrevet, at borgerne overordnet skulle tilbydes forløb på 4-20 ugers varighed i Din Indgang. Samt at det var vigtigt, at forløbene ikke blev tilrettelagt, så de *skulle* vare 20 uger. Tanken var, at de skulle tilrettelægges ud fra borgerens behov, hverken mere eller mindre.

Inden for 4 uger efter første guidesamtale skulle guiderne foretage en opfølgende samtale med borgeren, og disse samtaler skulle herefter falde jævnt over hele forløbet. Formålet skulle være at sikre, at tilbuddet matcher borgerens behov samt at vurdere, om borgeren kan afsluttes eller skal viderevisiteres, efter at vedkommende afsluttes i Din Indgang.

Senest efter 10 uger var tanken, at der skulle foretages en vurdering af borgerens fremtidige behov. Bliver han/hun afhjulpnet? Udviklet? Hvis det vurderes, at han eller hun fortsat har behov for og er berettiget til støtte fra Voksenservice, skulle et samarbejde indledes mellem guideteamet og myndighed om en viderevisitering.

**Viderevisitering:** Allerede i hovedkonceptet var det forudset, at der ville være borgere, der ikke var afhjulpnet efter et 20 ugers forløb, eller for hvem det undervejs i udredningsforløbet ville vise sig, at de havde behov for støtte i Voksenservice Ordinær. Planen var, at disse borgere skulle visiteres til et forløb i Voksenservice Ordinær, og at visiteringen skulle foregå som et samarbejde mellem Din Indgangs guideteam og myndighed. I udgangspunktet var tanken, at myndighedsafdelingen skulle

indhente oplysninger om borgeren med afsæt i en samtale mellem myndighedsafdelingen, guideteamet og borgeren. Visiteringen skulle foretages med afsæt i VUM. Herefter skulle myndighedsafdelingen visitere til tilbud i Voksenservice Ordinær, og denne visitering skulle baseres på samtaler med bl.a. guideteamet. Myndighedsafdelingen og guideteamet skulle sammen score borgerens funktionsniveau.

### 4.3 Rekruttering, kompetenceprofiler og lovgrundlag

Rekrutteringen, kompetenceprofilerne og lovgrundlaget for Din Indgang blev overvejet allerede ved udformning af konceptet og i forbindelse med åbningen af Din Indgang, som vi vil udfolde nedenfor.

#### 4.3.1 Rekruttering af medarbejdere til et "work-in-progress" koncept

Medarbejderne til Din Indgang blev rekrutteret, kort før selve konceptet blev søsat, dvs. en måned før Din Indgang åbnede dørene. Man startede med at rekruttere 5 medarbejdere med faglig baggrund og kort efter åbningen en peer-medarbejder, der arbejder 20 timer om ugen i Din Indgang. Endelig blev to støtte- og kontaktpersoner (SKP-medarbejder) eller såkaldt § 99-medarbejdere relativt hurtigt tilknyttet Din Indgang.

Med udgangspunkt i det beskrevne koncept overvejede man rekrutteringsprocesser af de fem nye fagmedarbejdere grundigt. I udgangspunktet lagde man vægt på, at medarbejderne skulle sammensættes i forhold til følgende kriterier:

- Allerede være ansat i Voksenservice
- Komme fra forskellige afdelinger i Voksenservice (for at sikre, at der var et kendskab blandt medarbejderne til de forskellige samarbejdsorganisationer og borgernes forskelligartede problemstillinger)
- Både have myndigheds- og udførererfaring
- Repræsentere en god blanding af strukturerede og/eller refleksivt tænkende medarbejdere
- Være gode til at "connecte ind" i en samtale og have direkte kontakt med borgere samt at sætte borgerens behov og mål i centrum for samtalen
- Tro på ideen om værdiskabelse, og at man kan gøre en forskel på 20 uger
- Være teamplayere – der viser deres "skrøbelighed" og ikke tror, de altid ved bedst (og vil have "egne" borgere)
- Kunne leve med usikkerhed og kaos, både fordi konceptet var under udvikling, men også i forhold til at være nysgerrig og ikke sætte borgeren i bås fra start.

#### **Om de ting, der blev langt vægt på ved rekrutteringsprocessen**

*Noget af det vigtige, der blev lagt vægt på, var, at man [medarbejderne, red.] skulle tro på ideen, at man kunne gøre en afgørende forskel på 20 uger, at de kunne lykkes med at møde dem på en ny måde, og så prøvede vi at mærke efter, om de rent faktisk også troede på det og ikke kun sagde det. De skulle også have viden, erfaring og ballast og ro. De skal være villig til at stille sig ved siden af borgeren i stedet for at gå forrest hele tiden. Vi arbejdede med værdierne i starten: Hvordan ser vi borgerne? Ser vi dem som mennesker eller som deres diagnose og så som mennesker, der uheldigvis har fået en diagnose. Man skal kunne stå i den usikkerhed, at man skal kunne stille spørgsmål i stedet for at give svar i stedet for at tænke løsninger – men tænke i, hvilke behov de har, være nysgerrig på, hvilke behov der ligger bag.*

Leder i Din Indgang

Konkret valgte ledelsen at gribe rekrutteringsprocessen således an, at man inviterede medarbejderne i Voksenservice til et møde i rådhusalen, hvor man præsenterede hovedkonceptet. En præsentation, som ledelsen forklarer bar præg af, at "vi ingenting vidste. Der var ikke ret meget, vi kunne svare på, så det var vigtigt, at man ville det her og forstod det, der lå bag vores motivation". Medarbejderne uddyber, at der på mødet primært blev lagt vægt på, hvad visionen var, og at man som medarbejder skulle have en motivation for at arbejde med denne vision og et koncept, der endnu kun var på tegnebrættet.

Derudover valgte man, inspireret af ansættelsesprocedurerne i socialpsykiatrien (udførniveauet), at inddrage borgere ved ansættelsessamtalerne.

#### **Om at inddrage borgerne i rekrutteringsprocessen**

Leder 1: *Vi havde to borgere med – fra handicap og psykiatriområdet – og borgerne var med til at beslutte, hvem der skulle ansættes. Vi tog meget seriøst, hvad vores borgere tænkte. De var skarpe.*

Interviewer: *Hvad kunne de bidrage med?*

Leder 1: *Hvordan man connecter ind i samtalen med borgerne. Der var nogle ansøgere, der var meget bedre til at have den direkte kontakt med borgeren og stille spørgsmål.*

Leder 2: *Det ville ikke give god mening at ansætte uden om borgeren, hvis det skulle leve op til vores koncept.*

Leder 1: *Samtalen får også en anden karakter, fordi vi ikke snakker faglighed på samme måde, når der er nogle borgere til stede.*

I sommeren 2017 ansatte man to nye medarbejdere. Ved denne ansættelsesrunde involverede man borgere, der havde haft deres gang i Din Indgang, i ansættelsesudvalget.

#### **4.3.2 Kompetenceprofilerne i Din Indgang**

De syv fuldtidsmedarbejdere, der er ansat i Din Indgang har følgende faglig baggrund:

- Tre socialpædagoger
- To socialrådgivere (tidligere tilknyttet myndighedsafdelingen i Voksenservice)
- En social- og sundhedsassistent (der har taget en efteruddannelse som socialrådgiver)
- En håndarbejds lærer (med en systemisk efteruddannelse og erfaring som jobkonsulent).

Disse medarbejdere har desuden samlet erhvervs erfaring fra både myndighedsafdelingen, botilbudsområdet, bostøtteområdet og jobcenteret. Desuden var tre af medarbejderne ved deres ansættelse i Din Indgang uddannet som terapeuter og/eller i narrativ coaching, da man som beskrevet i dette kapitel forventede at udbyde både individuel coaching og gruppeforløb i Din Indgang. Lederen i Din Indgang fremhæver også, at to af medarbejderne har særlige kompetencer i kraft af, at de har levede erfaringer som pårørende til psykisk sårbare borgere.

Som beskrevet i afsnit 4.1.3 har man foruden disse syv medarbejdere tilknyttet en række andre medarbejdere til Din Indgang. Disse medarbejdere er deltidsansatte og udfylder forskellige mere specialiserede funktioner i Din Indgang. Det drejer sig om en peer-medarbejder, to SKP-medarbejdere og en ved evalueringens afslutning nyligt ansat frivilligheds koordinator. I forhold til rekrutteringen af peer-medarbejderen fremhæver lederen i Din Indgang, at man ved ansættelsen af peer-medarbejderen ikke kun lagde vægt på dennes levede erfaringer som tidligere bruger, men også denne persons kreative evner og erfaring fra kontorarbejde. De to SKP-medarbejdere var i udgangspunktet

kun fysisk placeret i Din Indgang, hvor de alene arbejde under en bestemmelse (nemlig § 99 i serviceloven), men har i løbet af Din Indgangs eksistens fået en stadigt større tilknytning til Din Indgangs praksis (se afsnit 5.2.4). Disse medarbejdere har mange års erfaring med at lave opsøgende arbejde i forhold til særligt udsatte borgere inden for socialpsykiatri- og misbrugsområdet. Endelig er der til Din Indgang tilknyttet en frivillighedskoordinatoren, som har mange års erfaring med at arbejde i et IT firma, men også et indgående kendskab til frivillighedscenteret i Fredericia kommune, hvor hun bl.a. har arbejdet som trivselspilot.

#### **Peer-medarbejderens mangfoldige kompetencer**

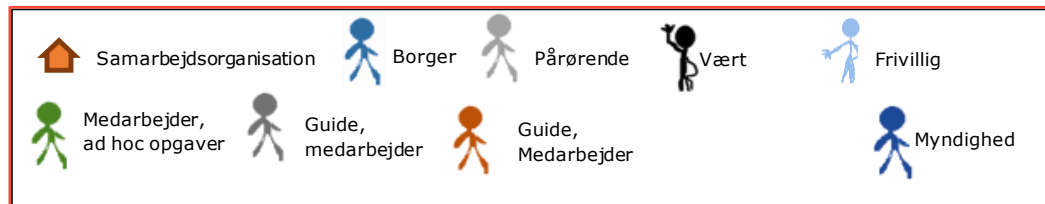
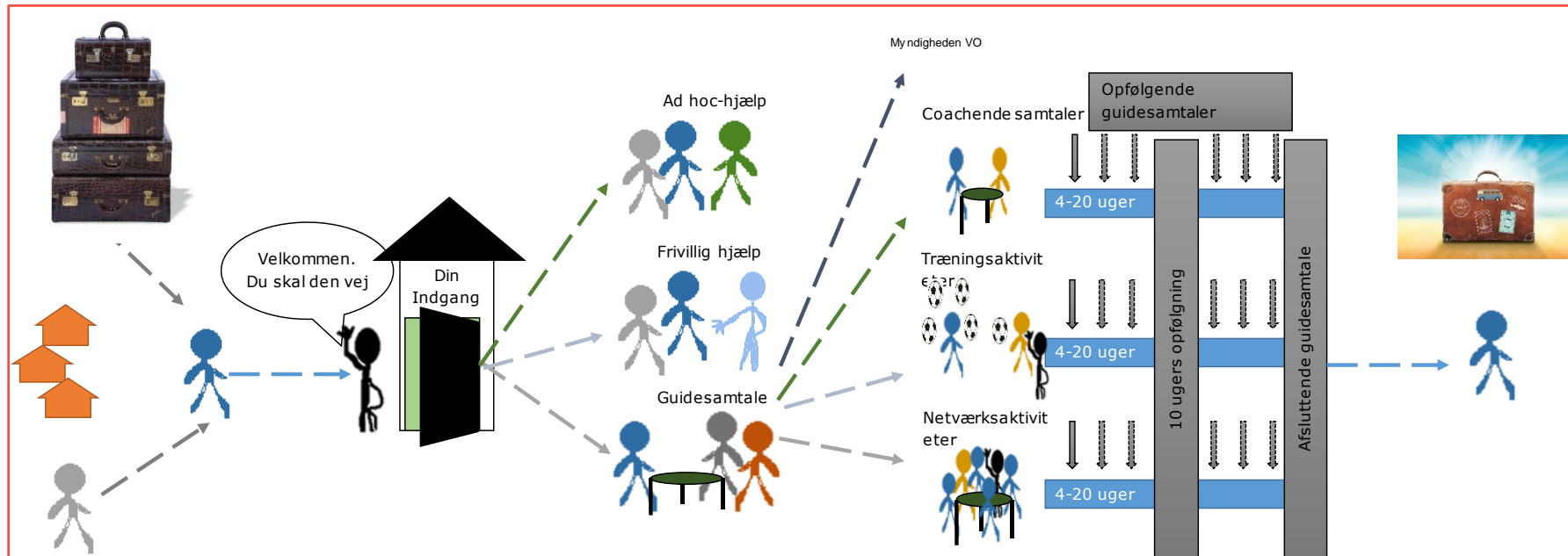
*Det er bevidst at vi ansætter [navn på peer-medarbejderen, red.] – men vi ansætter hende ikke kun fordi hun er peer-medarbejder, men fordi hun har en masse kompetencer – vi tror på hun kan bruges ind i det her – men vi har jo også to medarbejdere som også er pårørende – som har sønner og døtre der er i psykiatrien og handicap området, og det gør at det bliver anderledes når de sidder og snakker om det.*

Ledelsen i Din Indgang

## 4.4 Opsummering

Ovenfor er den forandringsteori, koncept og antagelser, der lå til grund for implementeringen af Din Indgang blevet beskrevet. Figur 4.6 opsummerer på baggrund af kapitlet, hvordan man forventede, at borgernes forløb ville blive i Din Indgang. Det er denne figur, teori og antagelser, VIVE evaluerer op imod i den resterende del af rapporten.

**Figur 4.6** Forventet forløb for borgeren i Din Indgang



## 5 Fra teori til praksis: Etableringen af Din Indgang

Dette kapitel beskriver, hvordan organiseringen og praksis i Voksenservice reelt er – eller ikke er – blevet ændret med Din Indgang og herunder, hvilke justeringer der er blevet lavet i forhold til forandringsteorien og hovedkonceptet. Kapitlet er struktureret omkring de seks forandringsled, der er beskrevet i tabel 4.1, afsnit 4.2, således at ændringerne og justeringerne bliver præsenteret undervejs i forhold til de enkelte led. Kapitlet indledes dog med et afsnit, der giver et overordnet numerisk indblik i Din Indgangs virke. Kapitlet er således baseret på de forskellige interviewpersoners samlede beskrivelser af praksis i Din Indgang (dvs. på baggrund af data fra evalueringsrunde 1 til 3) samt tal fra Voksenservices sekretariat i Fredericia Kommune. Kapitlets primære fokus er således at beskrive ændringerne af praksis og i mindre grad interviewpersonernes oplevelser af disse ændringer, som netop vil være fokus i kapitel 6 til 10.

### 5.1 Din Indgang i tal

Voksenservices sekretariatet i Fredericia Kommune har løbende indsamlet dokumentation i forhold til Din Indgangs virkning og effekt. Nogle af disse tal vil vi løbende referere til i kapitlet. I dette afsnit vil vi dog give læseren et helt overordnet indblik i tallene.

Nedenfor er sekretariatets nøgletal over virkningen af Din Indgangs aktiviteter opstillet:

- Unikke personer, der har været i et forløb i Din Indgang: 269 personer<sup>4</sup>
- Typen af henvendelser: 50 % er fra borgere, mens 50 % er fra samarbejdspartnere og pårørende
- Unikke personer, der har modtaget ad hoc-hjælp: 67 personer
- Unikke personer, der er indgået i gruppeforløb: 57 personer
- Registrerede genhenvendelser efter afsluttet forløb<sup>5</sup>: 14 personer
- Borgere, der sendes direkte til myndighed (dvs. aldrig er i kontakt med Din Indgang): ca. 6 %

Voksenservice sekretariatet har desuden også lavet en række foreløbige beregninger af den økonomiske effekt af Din Indgang. Deres tal tyder på, at Din Indgang er en økonomisk gevinst for kommunen. I oktober 2017 havde Voksenservice afsluttet 186 borgere. Af disse 186 borgere har medarbejderne i Din Indgang (via skyggeregistrering) vurderet, at 106 af borgere ville have fået et almindeligt tilbud i Voksenservice, der årligt ville have kostet 4.104.000 kr., hvis ikke Din Indgang havde eksisteret. Det er dog kun 26 ud af de 186 borgere, der reelt har fået et almindeligt tilbud efter deres forløb i Din Indgang til en årlig udgift på 1.936.000 kr. Voksenservice sekretariatet vurderer på denne baggrund, at den årlige gevinst af Din Indgang (i form af de forventede sparede ydelser) er på 2.168.000 kr.

Sekretariatet oplyser, at de også har beregnet, hvad det har kostet at skabe Din Indgang i form af mandetimer. Investeringen er beregnet i forhold til de mandetimer, medarbejderne i Din Indgang har ydet til de 186 borgere via de individuelle og holdbaserede aktiviteter, borgerne er blevet tilbudt i deres forløb. De 186 borgere har i disse aktiviteter modtaget socialpædagogisk støtte svarende til i

<sup>4</sup> Det samlede antal borgere, som har været indskrevet i Din Indgang (udtrukket 06.12.2017) er 269 unikke personer. Ud af de 269 borgere var de 83 borgere fortsat aktive i 2017 ved dataudtræk (Kilde: Voksenservice Sekretariatet, Fredericia Kommune).

<sup>5</sup> Tallene stammer fra 9. september 2016 til og med uge 48 i 2017 og dækker over de registrerede borgere, der efter et afsluttet forløb er vendt tilbage for at starte op igen i et nyt forløb i Din Indgang.

alt 3.350 timer, hvilket for Voksenservice udgør en investering i omegnen af 1.045.000 kr.<sup>6</sup> Som kapitlet vil vise benytter medarbejderne dog også tid på andet end at lave individuelle og holdbase-rede aktiviteter for borgerne fx på møder med samarbejdspartnere og drift.

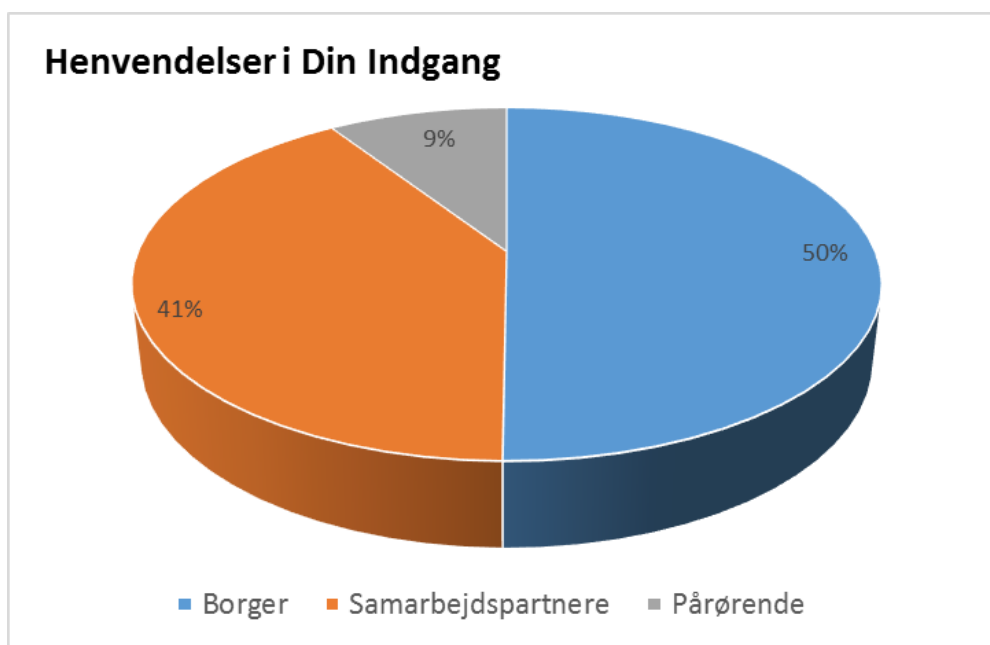
## 5.2 En ny vej ind: Når borgeren skal finde vej til Din Indgang

Et af hovedformålene med at etablere Din indgang var at sikre, at alle borgere og deres pårørende kunne gå direkte ind fra gaden for at få personlig hjælp til at komme videre i livet, men også, at alle borgere skulle igennem denne indgang for at få hjælp i Voksenservice.

Det understreges bredt af de interviewede personer i evalueringsrunde 3, at praksis omkring, at alle borgere skal igennem Din Indgang for at få hjælp i kommunen, er blevet implementeret, og vurderingen er, at ca. 94 % af nyhenvendte borgere er i kontakt med Din Indgang, før de evt. føres over til myndighedsafdelingen. Det betyder, at stort set al "adgangen" (nyhenvendelser) til myndighedsafdelingen og kommunale tilbud i Voksenservice går igennem Din Indgang, og at Din Indgang dermed som tiltænkt er blevet et nyt led, der ligger "foran" Voksenservice – og særligt myndighedsafdelingen. Det varierer dog meget fra dag til dag, hvor mange borgere og henvendelser der kommer i Din Indgang – og om henvendelserne primært er telefoniske, eller om folk møder personligt op.

Fredericias egne tal viser, at Din Indgang siden opstarten 9. september 2016 til og med uge 48 i 2017 har haft 1396 henvendelser. Som figur 5.1 viser, er det dog kun 50 % af disse henvendelser, der er fra borgerne selv. 9 % af henvendelserne er fra pårørende, mens 41 % stammer fra samarbejdspartnere.

**Figur 5.1** Typen af henvendelser i Din Indgang



Anm.: Henvendelserne dækker over de gange, borgere eller andre har kontaktet Din Indgang – ikke over unikke cpr. numre, der har været i Din Indgang.

Kilde: Voksenservice Sekretariatet, Fredericia Kommune.

<sup>6</sup> Sekretariatet oplyser dog selv, at det er vigtigt at være opmærksom på, at effekter og omkostninger i disse beregninger beregnes som forskellen lige efter Din Indgang relativt til før, samt at det antages, at disse effekter forventes at holde et år uden ændringer.

### 5.2.1 Om borgermålgruppen og hvordan de får kendskab til Din Indgang

Helt overordnet vurderer de interviewede medarbejdere i evalueringsrunde 3, at de borgere, der kommer i Din Indgang, er dem, der tidligere udgjorde de nye henvendelser i myndighedsafdelingen. Det beskrives som en meget bred målgruppe. Alt fra borgere, der i princippet "bare" har brug for hjælp til noget, der kan ordnes på de computere, borgerne har til rådighed i Din Indgang, og så til folk, der er svagt begavet og/eller har svære psykiske traumer og diagnoser. Dog fremhæves det også, at de, der "bare" skal have hjælp, ikke er hr. og fru Danmark, de har typisk en eller anden form for social eller psykisk problemstilling.

Medarbejderne i Din Indgang peger på, at hovedparten af de borgere, der finder vej til Din Indgang, har fået kendskab til Din Indgang via Din Indgangs samarbejdspartnere i kommunen – primært i lokalpsykiatrien og på jobcenteret – men også fra borgerservice, praktiserende læger, udskrivningskoordinatorer m.fl. De fremhæver dog, at en øget tendens er, at flere og flere af borgerne også har googlet eller hørt om Din Indgang via deres pårørende og bekendte (via mund til mund overleveringer). Det bekræfter de interviewede borgere. Fx forklarer en af borgerne, at hun hørte om ordningen fra sin søster.

### 5.2.2 Om informationsstrategien

Selvom figur 5.1. viser, at der benyttes meget tid på henvendelser fra samarbejdspartnerne i Din Indgang, og at medarbejderne i Din Indgang vurderer, at hovedparten af henvendelserne er sket på foranledning af samarbejdspartnerne, så efterspørger de interviewede samarbejdspartnere i evalueringsrunde 3 (dvs. medarbejderne på jobcenteret) dog mere information om Din Indgang. Både de interviewede samarbejdspartnere, men også de interviewede borgere, fremhæver således, at det ville være rart, hvis der var mere information om Din Indgang. Konkret fremhæver borgerne, at det ville være givtigt, hvis man kunne finde mere information om Din Indgang hos fx de praktiserende læger eller på et website. De interviewede medarbejderne på jobcenteret peger ligeledes på, at det ville være rart, hvis de kunne udlevere en pjeces eller lignende om Din Indgang til borgerne, så de kunne have en mere udfoldet dialog om, hvad Din Indgang tilbyder borgerne.

I Din Indgang forklarer ledelsen, at man har gjort et stort arbejde for først og fremmest at informere samarbejdspartnerne om Din Indgangs eksistens og for at have en løbende dialog med dem. Der er afholdt åbent hus, lavet rundvisninger i Din Indgang, udsendt mails, uddelt foldere og lavet dialogmøder. Og generelt oplyses det, at man har brugt langt flere midler på kommunikation end beskrevet i konceptet. Ledelsen i Din Indgang er desuden generelt set tøvende overfor at lave mere information om Din Indgang, herunder fordi *"myndighed heller aldrig har reklameret for deres tilbud"*, og fordi det skal være åbent og fleksibelt, hvad Din Indgang er for en størrelse, og hvad der tilbydes.

I Voksenservice arbejdes der på tidspunktet for denne evaluering med at udarbejde en ny type digitalt formidlingsmateriale.

#### **Dilemmaet omkring informationsstrategien**

*Vi er et sted, der har de tilbud, borgerne efterspørger. Vi er ikke stationære, men i forandring.*

Lederen af Din Indgang



### 5.2.3 Om at give borgerne opsøgningsinitiativ, risikoen og følgeordningen

Tanken om, at borgerne skulle kunne gå direkte ind fra gaden for at få hjælp i Din Indgang var som beskrevet i kapitel 4 baseret på et ideal om, at man dels ville undgå langtrukne sagsbehandlingsprocesser og ventetid, men også, at man ville sætte borgerens motivation i centrum i Din Indgang. I stedet for at samarbejdsorganisationer skulle henvende sig på vegne af borgerne, skulle samarbejdspartnerne mobilisere borgerne til selv at opsøge Din Indgang evt. via en følgeordning, hvor de kunne føre borgerne hen til Din Indgang in persona.

Den ny praksis med, at borgerne skal møde personligt op i Din Indgang, er i vid udstrækning søgt implementeret i Din Indgang. Både medarbejdere i Din Indgang, samarbejdspartnere og borgere beskriver således, hvordan der bliver holdt fast i, at det personlige fremmøde er et afgørende princip for den måde, der arbejdes på i Din Indgang.

Dette princip og denne praksis omkring personligt fremmøde er generelt blevet accepteret og mødt af forståelse blandt de interviewede samarbejdspartnere fra jobcenteret. De forklarer således, at de har opfordret en lang række borgere til at gå ned til Din Indgang. De interviewede medarbejdere fra jobcenteret fremhæver dog, at princippet om personligt fremmøde har skabt gnidninger mellem jobcenteret og Din Indgang i forhold til en lille gruppe borgere, hvilket medarbejderne i Din Indgang også bekræfter. Gnidningerne er opstået i forbindelse med en uoverensstemmelse om, hvorvidt alle borgere – og mere specifikt hvilke borgere – der kan leve op til dette princip om personligt fremmøde, og i hvilken udstrækning der skal holdes fast i princippet. For eksempel fortæller medarbejderne i Din Indgang, at de som hovedregel altid vil forsøge at motivere borgerne til selv at komme ned i Din Indgang, bl.a. ved at tage telefonisk kontakt til borgerne, også selvom samarbejdspartnerne har givet udtryk for, at en specifik borger ikke selv er i stand til at komme hen i Din Indgang. Medarbejderne i Din Indgang fortæller desuden, at deres udgangspunkt har været, at hvis de oplever, at borgeren ikke ønsker at møde op i Din Indgang, fx hvis de ikke besvarer deres opkald, så accepterer de det som hovedregel, idet de ser det som et udtryk for, at borgeren ikke er motiveret til at arbejde med sig selv og ikke ønsker at forandre sig.

Medarbejderne i Din Indgang fremhæver, at de i de situationer, hvor de oplever, at borgeren ikke ønsker at møde op, understreger over for borgerne, at Din Indgang er et frivilligt tilbud, og at de altid er velkomne til at henvende sig, hvis de får brug for hjælp på et senere tidspunkt.

De interviewede samarbejdspartnere fra jobcenteret fremhæver imidlertid, at deres oplevelse er, at der ikke nødvendigvis er en sammenhæng mellem, at borgerne ikke ønsker eller har behov for forandring, og det faktum at de er svære både at få kontakt til og få til at møde personligt op i Din Indgang. Samtidig fremhæver de, at de selv har begrænset tid og mulighed for at følge borgeren ned til Din Indgang, og udtrykker dermed, at der er en risiko for, at nogle borgere ikke får mulighed for at søge om støtte i myndighedsafdelingen, fordi de ikke kan leve op til kravet om personligt fremmøde og forandringsparathed i Din Indgang.

### 5.2.4 Tilknytning af SKP-medarbejdere og en udekørende funktion

Allerede i konceptudviklingen var der overvejelser om at tilknytte en medarbejderfunktion til Din Indgang, der kunne opsøge borgere, der potentielt havde svært ved at komme ned i Din Indgang. Allerede kort tid efter etableringen af Din Indgang beskriver de to interviewede SKP-medarbejdere (§ 99-medarbejdere) således, at de tog kontakt til ledelsen i Voksenservice, og spurgte, om det ikke ville være relevant, at de begge blev fysisk placeret i Din Indgang, hvilket ledelsen så som en god mulighed.

## FAKTABOKS: SKP-medarbejderne

SKP-medarbejderne udfører opsøgende arbejde på baggrund af § 99. I Fredericia Kommune forklarer SKP-medarbejderne<sup>7</sup>, at kerneelementet i deres arbejde, både før og efter etableringen af Din Indgang, har været at opsøge borgere enten på fx varmemestuer eller på baggrund af henvendelser fra bekymret politi, varmemestre eller boligforeninger. Men på det de kalder en "ydmyg" måde, hvor de ikke har været bestilt til at udføre en særlig opgave hos borgerne og ikke har været styret af at skulle have cpr.-numre eller andre former for dokumentationspligt.

I begyndelsen af Din Indgangs eksistens fortsatte SKP-medarbejderne deres opsøgende arbejde i henhold til §99 men nu med en fysisk placering i Din Indgang. En fysisk placering som SKP-medarbejderne betegner som yderst relevant og værdifuldt. Det drejer sig ikke kun om at SKP-medarbejderne oplever at medarbejderne i Din Indgang har samme tilgang til borgerne, som de udfolder handler om et ønske om at møde borgerne på deres egne præmisser frem for sagsbehandlerens. Det drejer sig også om at SKP-medarbejderne oplever, at de nu har mulighed for at henvise borgeren til Din Indgang, og at deres egen fysiske placering i Din Indgang gør det mindre skræmmende for de borgere de fx møder på varmemestuerne, at opsøge Din Indgang. Først og fremmest fordi det gør det mere trygt for disse udsatte borgere at opsøge Din Indgang, når de ved der er et kendt ansigt i form af den SKP-medarbejder de fx har mødt på en varmemestue. Eller med andre ord, ser SKP-medarbejderne Din Indgang som en ny mulighed for at de kan henvise udsatte borgere til et trygt sted, hvor de kan henvende sig og søge støtte. Det betyder også, at de reelt har set at borgerne fra varmemestuerne henvender sig i Din Indgang fx i forhold til hjælp med en computer.

### Den udekørende funktion

*De [jobcenteret, red.] siger, der er nogle borgere, der er så dårlige fysisk eller psykisk, så de ikke kan komme ned til os – så hvad gør vi der? Der har vi været fleksible og er taget ud til nogle. Vi har også forsøgt at tage ud til nogle, men hvis de ikke åbner døren, nytter det jo ikke noget. Nogle gange har jeg en fornemmelse af, at borgerne siger ja [til et tilbud, red.] for at lukke munden på nogen [og derfor ikke åbner døren, red.]. Hvor jobcenteret siger, det er, fordi I ikke er gode nok til at opbygge en relation. Det bliver vi nødt til at lytte til. Hvad er det, vi står i, hvem skal hjælpes, og hvad skal vi gøre?*

Lederen af Din Indgang

På baggrund af en stigende opmærksomhed i Din Indgang på et potentielt behov for at køre ud til de specifikke sårbare borgere, som fx de interviewede medarbejdere på jobcenteret ikke mener kan møde personligt op i Din Indgang, har man i Din Indgang, efter evalueringsrunde 2, fremskyndet oprettelsen af det, der kaldes en "udekørende funktion". En funktion, som den ene SKP-medarbejder primært varetager (to andre medarbejdere i Din Indgang kan dog også varetage funktionen). Denne SKP-medarbejder er fået et antal timer til at varetage funktionen, for som hun understreger, adskiller denne opgave sig fra hendes opsøgende arbejde (hun varetager ved siden af denne funktion), fordi den udekørende funktion har mere karakter af bestillingsarbejde. Funktionen sættes således i værk på baggrund af henvendelser fra bl.a. psykiatrien, lægen eller jobcenteret med henblik på at afklare, om borgeren kan fragtes ned til Din Indgang eller skal afklares i hjemmet (fx via en guidesamtale i hjemmet).

<sup>7</sup> De to SKP-medarbejdere er ansat, så de har ca. en stilling (dvs. 37 timer) til sammen.

Medarbejderne i Din Indgang, herunder SKP-medarbejderne, oplyser dog i evalueringsrunde 3, at de forsøger at begrænse brugen af den udekørende funktion så meget som muligt og at holde fast i tanken om først at forsøge at få borgeren til selv at møde op i og få et forløb i Din Indgang (eller få samarbejdspartnerne til at følge borgerne ned i Din Indgang), selvom en af SKP-medarbejderne også nævner, at alle borgere ikke kan møde op der. De interviewede medarbejdere i jobcenteret beskriver imidlertid, at de har svært ved at finde ud af, hvordan og hvornår denne funktion kan bringes i spil.

#### Begrænsningen af den udekørende funktion

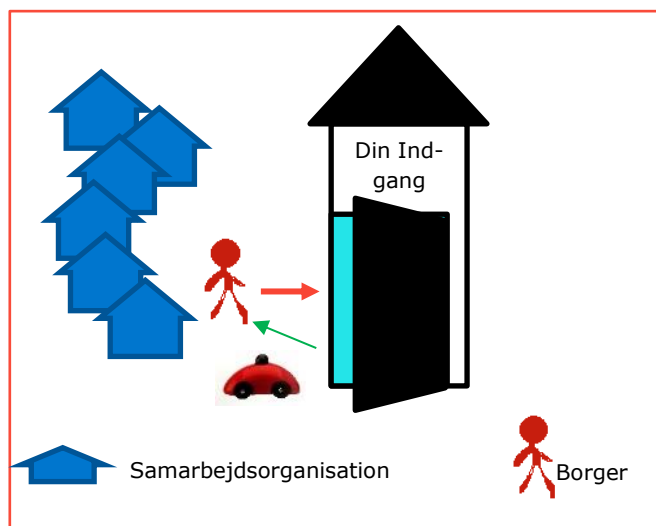
SKP: Hvis alle muligheder er lukkede [for at borgeren kan møde op i Din Indgang, red.], kan vi godt lave en samtale ude ved borgeren for at vurdere: jamen er det en borger, som vil kunne få glæde af at blive fragtet ned i Din Indgang, eller skal vi have et kort afklaringsforløb på et par måneder for at se, hvad der skal til, skal de have en bostøtte, eller er der et eller andet, vi kan løse her. Og sådan opgave har jeg nu med en svært isoleret pige, som jeg skal ud og gå med en gang om ugen, så jeg kan vurdere, er det en hovedløs gerning at komme herved i et forløb? Og så vender jeg tilbage og diskuterer det med medarbejderen og [lederen i Din Indgang, red] i Din Indgang. Nu er der blevet ansat to mere til at varetage funktionen, så det ikke kun er mig, og det synes jeg er super, men vi prøver på at begrænse det.

Interviewer: Hvorfor?

SKP: Fordi vores erfaring med bostøtte og et længerevarende forløb er, at de ikke nødvendigvis altid har haft den nødvendige virkning, fordi der er gået for lang tid og er blevet for hverdagsagtigt, der skal jo ske en udvikling, og der kan man godt forestille sig, at det er mere udviklende for borgerne at komme herved i Din Indgang end at få en bostøtte.

Den grønne pil i figur 5.2 illustrerer, hvordan den udekørende funktion er blevet et element, man har specificeret i forhold til den oprindelige forandringsteori.

**Figur 5.2** Vejen til Din Indgang i praksis



### 5.3 Nye rammer for den første kontakt

Et andet hovedformål med at etablere Din Indgang var at ændre borgerens første møde med "kommunen" eller "systemet". Intentionen var allerede fra start, at Din Indgang skulle være et sted, hvor borgerne følte sig velkomne, allerede fra de trådte ind ad døren, og at de fik en oplevelse af, at de var gået rigtigt. For at skabe denne umiddelbare følelse af at være velkommen og en følelse af, at Din Indgang ikke er et (traditionelt) kommunalt tilbud, var ideen bl.a., at praksis omkring den første menneskekontakt skulle ændres. Tanken var, at borgeren/de pårørende i stedet for at blive mødt af en sagsbehandler fra "systemet" skulle bydes velkommen af en såkaldt "social vært", dvs. en frivillig eller en peer-medarbejder med brugerefaring.

Idealet om at skabe en stemning af at være velkommen er blevet implementeret, selvom praksis for hvordan og hvem, der skaber denne stemning, er blevet justeret og udbygget.

#### 5.3.1 En ny atmosfære og fysisk ramme: "Velkommen, du er gået rigtigt – tag en kop kaffe"

Interviewene og observationerne peger på, at en af de måder, Din Indgang har skabt en stemning af at være velkommen, er ved at tilbyde nogle særlige fysiske rammer, der gør, at Din Indgang ikke opleves som et (traditionelt) kommunalt tilbud. Mere specifikt er et af de virkemidler at bruge 'ultra-traditionelle' artefakter i forhold til indretningen af Din Indgang. Billederne nedenfor viser bl.a., hvordan Din Indgang p.t. er placeret i et lille rækkehus nede ved havnen frem for på rådhuset, og hvordan skiltet på døren byder velkommen med teksten: "I dette tidsrum er vores døre altid åbne".

**Figur 5.3** De fysiske rammer i Din Indgang



Når man træder ind ad døren i Din Indgang, mødes man desuden af et hyggeligt rum, hvor radioen af og til spiller, og hvor stearinlys og kaffe er stillet frem på et lille bord. På opslagstavlen over bordet er et skilt, hvor der står "Velkommen, du er gået rigtigt – tag en kop kaffe". Efter kort tid kommer en medarbejder og byder en velkommen. I huset er der foruden et kontor for medarbejderne et lokale med computere, som borgeren frit kan benytte, samt to yderligere rum, som kan bruges til samtaler og gruppeaktiviteter. Alle rum bærer præg af en hyggelig stemning med stearinlys på bordet, kaffe

på kanden og møbler, man kunne have i et "normalt" hjem, som nogle af borgerne fremhæver. Nedenfor er to billeder fra husets lokaler.

**Figur 5.4** De fysiske rammer i Din Indgang



Tilsammen giver disse fysiske rammer en følelse af at være velkommen og endog, som nogle af borgerne beskriver, "en følelse af hjemlighed". En af de udfordringer, medarbejderne har mødt i forhold til de fysiske rammer, har dog været, at pladsen har været meget trang. Medarbejderne fremhæver, at alle kvadratmeter udnyttes fuldt ud, bl.a. fortæller medarbejderne, at de har set sig nødsaget til at tage telefonsamtaler på toilettet. For at håndtere pladsmanglen er Din Indgang bl.a. begyndt at benytte frivillighedscenteret i Fredericia Kommunes lokaler, fx til at afholde gruppeaktiviteter. En benyttelse af frivillighedscenterets lokaler, der også ses som en måde, hvorpå borgeren vises vej til frivillighedscenteret.

### **Den "hjemlige" stemning**

Interviewer: *Hvad var jeres første indtryk af Din Indgang, da I kom første gang?*

Borger 2: *Jeg havde forventet, at det var mere kommunalt, at der var en reception, når man kom ind ad døren, så da jeg åbnede døren og kom ind, var der de to lænestole, et bord, hvor der var et lys, der var tændt, og kaffe.*

Borger 1: *Og radioen spillede ... det var hyggeligt.*

Borger 2: *Ja, hyggeligt, jeg kan huske, at jeg tabte lidt kæben, der gik lige et minuts tid, før jeg ... det var helt anderledes end forventet.*

Borger 1: *Det var ikke bare et koldt kontor, man blev lukket ind i, og så sidder man der på en pind, ret op og ned, og man tør næsten ikke kigge rundt eller noget, dernede er det bare hjemligt.*

Borger 1: *Noget andet, jeg bed mærke i, det var de stole, de havde inde ved det store skrivebord, hvor vi sad og snakkede sammen til selve samtalen, de var på en eller anden måde rigtig hyggelige – kontoragtige stole – lænestole og kontorstol på samme tid,*

Borger 2: *Ja, det var sådan nogle, man kunne finde på at have hjemme i sin spisestue.*

### 5.3.2 Et nyt menneskemøde eller en ny "menneskelig" stil?

Intentionen om, at borgeren skulle bydes velkommen af en social vært (enten en frivillig eller en peer-medarbejder) frem for en medarbejder med fagprofessionel baggrund (dvs. en social- eller sundhedsuddannelse), er kun delvist blevet implementeret.

Interviewene viser, at en kernepraksis i Din Indgang er, at borgeren bydes velkommen af en person, der har det, man kalder "værtsrollen". En rolle, der som tiltænkt i hovedkonceptet indebærer, at den person, der har rollen, byder borgeren velkommen og forsøger at skabe en god og vedkommende kontakt. En kontakt, der gør, at borgeren får en følelse af, at de ikke er "gået forkert" bl.a. ved at guide dem derhen, hvor vedkommendes behov kan imødekommes (dvs. typisk enten til ad hoc-hjælpen eller en guidesamtale).

Tanken i konceptet var, at denne rolle skulle varetages af en peer-medarbejder og/eller en frivillig, da det var forventet, at disse personer kunne skabe en anderledes kontakt til borgeren end en medarbejder med fagprofessionel baggrund. I Din Indgang er der imidlertid kun blevet ansat en peer-medarbejder, der arbejder deltids og i sagens natur ikke kan varetage værtsrollen i hele åbningstiden, hvorfor medarbejderne (med faglig baggrund) i praksis skiftes til at varetage "værtsrollen". Desuden er der således heller ikke nogen frivillige, der varetager værtsrollen.

I interviewene giver både ledelsen og medarbejderne udtryk for, at det er et bevidst valg, at man kun har ansat en peer-medarbejder. Det fremhæves således, at den peer-medarbejder, der er ansat, er "meget unik" og har "helt særlige kompetencer," som det er meget svært at finde hos andre potentielle peer-medarbejdere eller frivillige, selvom der har været folk, der har vist interesse for en peer-stilling. Det forklares således, at man har fundet ud af, at værtsrollen er mere krævende, end man umiddelbart troede i begyndelsen, bl.a. fordi der kan komme folk ind ad døren, der er traumatiserede og i krise (aggressive og angst), samt at rollen kræver, at man kan møde og skal håndtere vrede samarbejdspartnere. Desuden fremhæves det, at værtsrollen ikke kun handler om at få folk til at føle sig velkommen og sige "hej" og "goddag", men også om at guide borgeren det rigtige sted hen, og det er komplekst. I Din Indgang har man således også erfaret, at det er vigtigt at give peer-medarbejderen supervision, hvilket kræver ressourcer.

Medarbejderne i Din Indgang oplever ikke, at det er en udfordring for dem – som professionelle – at varetage værtsrollen. De fremhæver, at det, der er afgørende ved at varetage denne opgave, er, at man møder borgeren med et smil – "uden at det skal lyde overfladisk". Borgerne bekræfter, at dette er tilfældet, idet de fremhæver, at de er blevet modtaget på en anderledes velkommende måde i Din Indgang, end de er vant til i det kommunale system. Meget peger således på, at det afgørende for borgerne er, at man ikke går ind i Din Indgang og trækker et nummer, men at man mødes af et menneske, der byder en velkommen og får en til at føle sig velkommen.

Peer-medarbejderen oplever, at det kan være svært at synliggøre og bringe peer-erfaringerne i spil i værtsrollen, fordi det ikke nødvendigvis er særlig relevant eller passende at nævne ens brugererfaring, når folk kommer ind af døren. Peer-medarbejderen mener i stedet, at brugererfaringen kan bringes i spil i forhold til andre aktiviteter i Din Indgang, fx ved personalemøder og ved gruppeaktiviteter.

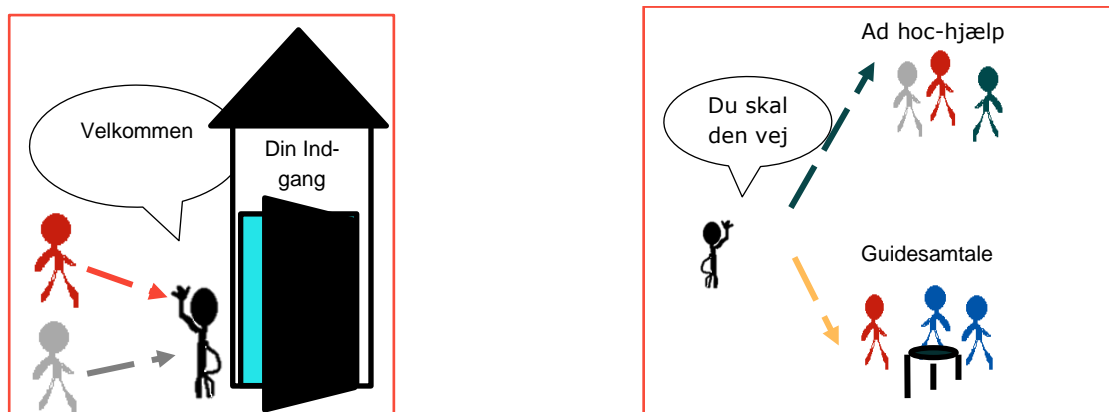
## 5.4 En alternativ form for dialog: En samtale med værtsteamet

Et tredje hovedformål med Din Indgang var at ændre praksis omkring den måde, borgernes tilbud bliver lavet og skruet sammen på i Voksenservice. Først og fremmest var tanken, at praksis i forhold

til at hjælpe borgeren skulle adskille sig radikalt fra myndighedspraksis, hvor borgeren fik paragrafs-tyrede og præ-definerede pakketilbud, hvis det blev vurderet, at de havde ret til hjælp (eller også blev borgerens anmodning om hjælp afvist). I hovedkonceptet var det beskrevet, at alle borgere skulle bydes velkommen i Din Indgang og sendes i en eller flere af følgende retninger: a) til ad hoc-hjælp, b) til guidesamtalen eller c) til frivillighedstilbud.

I praksis har man i høj grad formået at implementere en ny måde at hjælpe borgerne på i Din Indgang. Der er dog foretaget en række justeringer i forhold til det oprindelige koncept, samtidig med at medarbejdere og ledelse i Din Indgang fremhæver, at de endnu ikke er helt i mål med at realisere ideerne i hovedkonceptet. Din Indgang har, ved evalueringsrunde 3, som tiltænkt implementeret en ny praksis, hvor borgerne ledes til enten ad hoc-hjælp (hvor borgerne bliver hjulpet her og nu og derefter potentielt afsluttet) eller en guidesamtale, når de ankommer i Din Indgang. Tanken om, at borgerne også kunne ledes direkte til en frivillighedsaktivitet, var dog endnu ikke blevet implementeret ved evalueringsrunde 3, Vi vil vende tilbage til de frivilliges rolle i Din Indgang i afsnit 5.5.4, mens vi vil fokusere på implementeringen af ad hoc-hjælp og guidesamtalen i afsnit 5.4.

**Figur 5.5** Vejen ind i Din Indgang og den første kontakt i praksis



Figur 5.5 illustrerer, hvordan 'værten' leder borgeren til enten ad hoc-hjælp eller en guidesamtale, mens tabel 5.1 uddyber, hvor mange timer medarbejderne har leveret i forhold til disse to indsatser.

**Tabel 5.1** Aktiviteter fordelt på leverede timer og/eller unikke borgere

|               | Timer <sup>8</sup> | Unikke borgere |
|---------------|--------------------|----------------|
| Ad hoc        | 200                | 67             |
| Guidesamtaler | 275                | (data mangler) |

Note: Tabellen er indsamlet i perioden 9. september 2017 til 30. september 2018.

Kilde: Voksenservice Sekretariatet, Fredericia Kommune.

#### 5.4.1 Ad hoc-tilbud

Tanken var i udgangspunktet, at ad hoc-hjælp skulle være et tilbud om konkret at give borgeren hjælp til problemer, der kunne afhjælpes her og nu. Din Indgang tilbyder i praksis denne ad hoc-hjælp i form af både at stille computere til rådighed for borgerne og ved at tilbyde assistance til det, borgerne måtte ønske at få hjælp til. Medarbejderne nævner, at der er en lang række borgere, der

<sup>8</sup> Angivet i antal leverede timer til borgeren. Da medarbejderne ofte er mere end to til aktiviteterne, er det reelle timeforbrug højere.

gør brug af disse tilbud, og at der ofte er tale om helt konkrete og lavpraktiske problemer som at forstå et skattekort, lave en ansøgning, nem-id, SU, e-boks, rykkere, boligsikring, ansøgninger, RKI eller lignende. Medarbejderne nævner dog, at de ofte oplever at komme til kort i forhold til, hvad de kan hjælpe borgerne med, og at fx peer-medarbejderens kontorerfaring har vist sig at være en kæmpe ressource.

#### *Justeringer: Ad hoc som en løbende og supplerende aktivitet*

Tanken var oprindeligt, at borgeren skulle tilbydes ad hoc-hjælp og derefter afsluttes. Medarbejderne i Din Indgang beskriver dog, at ad hoc-hjælp ofte bliver benyttet som et supplerende og stående tilbud, der også kan gives til borgere, der er i et forløb og allerede benytter andre af Din Indgangs tilbud.

#### 5.4.2 Et guideteam, der stiller åbne spørgsmål og laver individuelle forløb

I det oprindelige koncept var det tanken, at guidesamtalen skulle tilbydes borgere, der havde mere omfattende problematikker. Det var tanken, at guidesamtalen skulle a) udføres af en medarbejder med myndighedserfaring og en med udfører erfaringer, b) skulle give anledning til en sagsåbning i VUM og c) lede borgeren videre til enten myndighedsafdelingen eller sammensætte et 4-20 ugers forløb baseret på gruppeaktiviteter, træningsaktiviteter og/eller coachsamtaler.

#### *Et guideteam med nye kasketter*

Intentionen var, at guidesamtalen skulle varetages af to medarbejdere, med henholdsvis udfører- og myndighedsbaggrund, for at sikre borgerens retssikkerhed. Guidesamtalerne er blevet implementeret fra start, men ikke på den måde, der oprindeligt var planlagt. Medarbejderne i Din Indgang beskriver således, at de hurtigt oplevede, at der opstod flaskehalsproblemer i forhold til guidesamtalerne, fordi der kun var to medarbejdere med myndighedserfaring ansat i Din Indgang. Ventetiden på guidesamtaler steg og blev længere og længere (op til 3-4 uger), og på denne baggrund oplevede de, at de var nødt til at lave om i deres praksis for at leve op til tankerne i hovedkonceptet om, at borgeren skulle tilbydes hjælp, når han eller hun kom ind fra gaden.

For at sikre, at borgerne får hjælp, når de træder ind fra gaden, er praksis derfor i dag, at værten i Din Indgang leder borgeren direkte til guidesamtalen, så borgerens situation kan blive afklaret med det samme, og at det altså godt kan være to medarbejdere med udelukkende udfører erfaring, der varetager guidesamtalen. Medarbejderne i Din Indgang oplever ikke, at det er et problem, fordi de kan sparre med både deres kollegaer med myndighedserfaring og lederen af myndighedsafdelingen om de specifikke cases. De fortæller samtidig, at der hver fredag afholdes et møde med lederen af myndighedsafdelingen for både at drøfte de indkommende borgere samt de borgere, der evt. skal gelejdes et andet sted hen i Voksenservice, fx til myndighedsafdelingen. Observationer af guidesamtalerne viser således også, at de to tilstedeværende medarbejdere løbende under guidesamtalen supplerer hinanden og bringer forskellige vinkler og perspektiver på borgerens situation i spil.

#### *En guidesamtale med åben dagsorden*

Intentionen var, at medarbejderne i Din Indgang skulle åbne en sag i VUM ved guidesamtalen, men at der ellers skulle være metodefrihed i forhold til selve samtalen og dokumentationen heraf for at sikre en "åben" dialog.

I praksis har medarbejderne i Din Indgang løbende arbejdet med at udvikle de metoder, de benytter i guidesamtalerne. Medarbejderne fra Din Indgang fortæller, at deres overordnede tilgang til guidesamtalen fra udgangspunktet, og i tråd med konceptet, har været at stille meget åbne spørgsmål, der ikke var styret af VUM eller nogen anden "dagsorden".



### De åbne spørgsmål i guidesamtalen

*Det afgørende er, at vi ikke har nogen dagsorden. Vi har bare et bord med noget kaffe og siger: "Hvad så, hvad bringer dig herved, og hvad kunne du tænke dig?". Vi har jo en plan [fx Min Plan, red.], men der er meget fritekst, vi har ikke noget, vi skal spørge til, og vi har ikke noget, de skal svare på.*

Medarbejder i Din Indgang

Ved evalueringsrunde 3 forklarer medarbejderne, at de mere specifikt, foruden at oprette borgerens sag i VUM eller nærmere bestemt Nexus (kommunens elektroniske database), ved guidesamtalen benytter følgende forskellige skriftlige værktøjer:

- Min Plan<sup>9</sup>: Der bl.a. består af følgende grundtemaer – grund og motivation for henvendelse, FIT score, mål, delmål, hvad borgeren har gjort for at nå sine mål, hvad borgeren kan efter sit forløb i Din Indgang, succeskriterier, fremtidige indsatser, inddragelse af pårørende m.m. (se bilag 2)
- FIT – Feedback Informed Treatment: Hvor borgerens umiddelbare vurdering af hans/hendes situation før og efter samtalen scores (se bilag 3).
- Indgangsseddel: Hvor navn, CPR-nummer, adresse, e-mail, evt. ønske om at blive kontaktet igen (på enten sms eller mail), evt. person, de vil tage med til næste møde, samt tid til næste møde fremgår.

Det fremgår af interviewene med ledere og medarbejdere i Din Indgang, at det i høj grad er Min Plan, som medarbejderne i Din Indgang løbende har udviklet, der anvendes til at strukturere og dokumentere det fleksible 4-20 ugers forløb, der (evt.) igangsættes i Din Indgang. Det vil sige, det er bl.a. Min Plan, der følges op på ved opfølgingsmøderne.

Medarbejderne i Din Indgang forklarer, at det i forhold til udviklingen af Min Plan har været afgørende for dem, at Min Plan ikke skulle forhindre en god kontakt med borgerne, og ej heller kræve, at de sad og skrev for meget ned undervejs i samtalen.

#### *Udfordringer i forhold til at sikre kontinuitet og overdragelse af borgere til myndighedsafdelingen*

Intentionen var, at nogle borgere – med en særlig tung problemstilling – enten direkte eller undervejs i forløbet skulle gelejdes fra Din Indgang til myndighedsafdelingen. Det var bl.a. en af årsagerne til, at medarbejderne i Din Indgang skulle åbne en sag i VUM (Nexus). Der var således også en forståelse af, hos særligt myndighedsmedarbejderne om, at det lå i konceptet, at medarbejderne i Din Indgang ville påbegynde en delvis udfyldelse af VUM i de tilfælde, hvor borgeren skulle videre til myndighedsafdelingen, således at Din Indgangs viden kunne indgå i myndighedsafdelingens videre arbejde med afklaringen af borgerens støttebehov.

Som beskrevet har medarbejderne i Din Indgang dog benyttet andet skriftligt dokumentationsmateriale (Min plan og FIT) end VUM. For at sikre overdragelsen af borgercases til myndighedsafdelingen har man i stedet indtil midtvejsevalueringen

- inviteret myndighedsafdelingen til en overdragelsessamtale (hvor borgeren og én til to medarbejdere fra Din Indgang var til stede)
- haft fredagsmøder med myndighedslederen.

---

<sup>9</sup> Min plan kan skrives ud i en brugervenlig version til borgerne.

Medarbejderne i myndighedsafdelingen beskriver således, at det er ganske få borgere, de modtager fra Din Indgang, men at de særligt ved midtvejsevalueringen oplevede, at den overdragelse af information, de fik i forhold til disse borgere, var meget sparsom. På den ene side modtog de, hvad de oplevede som ingen eller meget mangelfuld skriftligt materiale om borgeren fra Din Indgang (og ikke som forventet en delvist udfyldt VUM). Og på den anden side oplevede de ikke, at de personlige overdragelsesmøder, hvor informationen kunne blive overdraget mundtligt, fungerede i praksis (se kapitel 10 for en udfoldelse af denne problematik).

Siden midtvejsevalueringen har myndighedsafdelingen og Din Indgang dog været i dialog om dokumentationsgraden i Din Indgang, og om hvordan overleveringen af skriftlig informationen kan sikres. På baggrund af denne dialog arbejdes der ved evalueringens afslutning på, hvordan myndighedsafdelingen kan få adgang til og overføre den dokumentation fra Din Indgang, fx generere i Min Plan til deres arbejde med VUM. Dette har senest resulteret i udarbejdelsen af et overdragelsesskema (bilag 4), hvor de centrale temaer fra VUM bl.a. kan udfyldes ligesom andre vigtige informationer om borgerens forløb.

#### **FAKTABOKS: Udenom Din Indgang – Vejen til ”almindelige” tilbud**

Ifølge Fredericias egen dokumentation er antallet af borgere, der er gået udenom Din Indgang, dvs. er blevet ledt fra Din Indgang og direkte ind i myndighedsafdelingen (de almindelige tilbud), 32 personer<sup>10</sup>. Det svarer til, at ca. 12 % af de nyhenvendte borgere går uden om Din Indgang (Kilde: Voksenservice Sekretariatet, Fredericia Kommune). At blive ledt uden om Din Indgang defineres meget bredt som borgere, der har været i Din Indgang under fire uger, før de ledes hen til myndighedsafdelingen, eller som borgere, der aldrig kommer i Din Indgang, fordi de ledes direkte hen i myndighedsafdelingen. Ledelsen i Din Indgang vurderer således, at ca. 6 % af de nyhenvendte borgere går uden om Din Indgang, efter de har været i et forløb i Din Indgang på under fire uger, mens ca. 6 % af de nyhenvendte borgere går direkte uden om Din Indgang, fordi det vurderes, at deres funktionsnedsættelse er varig, og der ikke er et rehabiliteringspotentiale. Det er lederen i Din Indgang og myndighedslederen, der træffer beslutningen om, hvilke borgere der skal føres direkte til myndighedsafdelingen.

#### *Om borgernes motivation ved guidesamtalen og problematikken omkring følgeordningen*

En af forventningerne var, at når borgerne selv skulle opsøge din Indgang, ville det betyde, at de var mere motiverede for en forandring, når de mødte op i Din Indgang. Medarbejderne i Din Indgang forklarer, at erfaringerne imidlertid er, at borgerne generelt ikke virker mere motiverede, når de kommer til deres første samtale, end hvad de ellers har været vant til (især hvis de med medarbejderens egne ord ”slæbes” dertil af en samarbejdspartner eller en pårørende). Det er til gengæld medarbejdernes oplevelse, at mange borgere vendes ved samtalen (eller samtalerne) – at de går fra mødet og med medarbejdernes ord virker mere lettede og har gåpåmod. Også dem, der er blevet ”slæbt” derhen og forventer at få en specifik ydelse.

## 5.5 Nye typer tilbud: Fra kommunale tilbud til (kommunale) aktiviteter

Tanken med Din Indgang var at ændre typen af de forløbstilbud (”pakker”), borgeren fik tilbudt i kommunen før Din Indgang. En overordnet ledetråd for Din Indgang var, at borgerne i forlængelse af guidesamtalen skulle tilbydes forløb bestående af én eller flere af følgende aktiviteter: coachende samtaler, netværks-/gruppeaktiviteter og træningsaktiviteter. Grundideen i hovedkonceptet var dog, at så få aktiviteter som muligt skulle afholdes i Din Indgang, da byens og frivilliglivets muligheder i

<sup>10</sup> Disse tal er fra perioden 9. september 2016 til uge 48 i 2017.

stedet skulle tages i brug (og de frivillige i Din Indgang skulle lede borgerne til disse frivillighedsaktiviteter, før borgeren kom igennem guidesamtalen). Ideen var også, at det kunne være både medarbejderne og/eller frivillige, der faciliterede aktiviteterne.

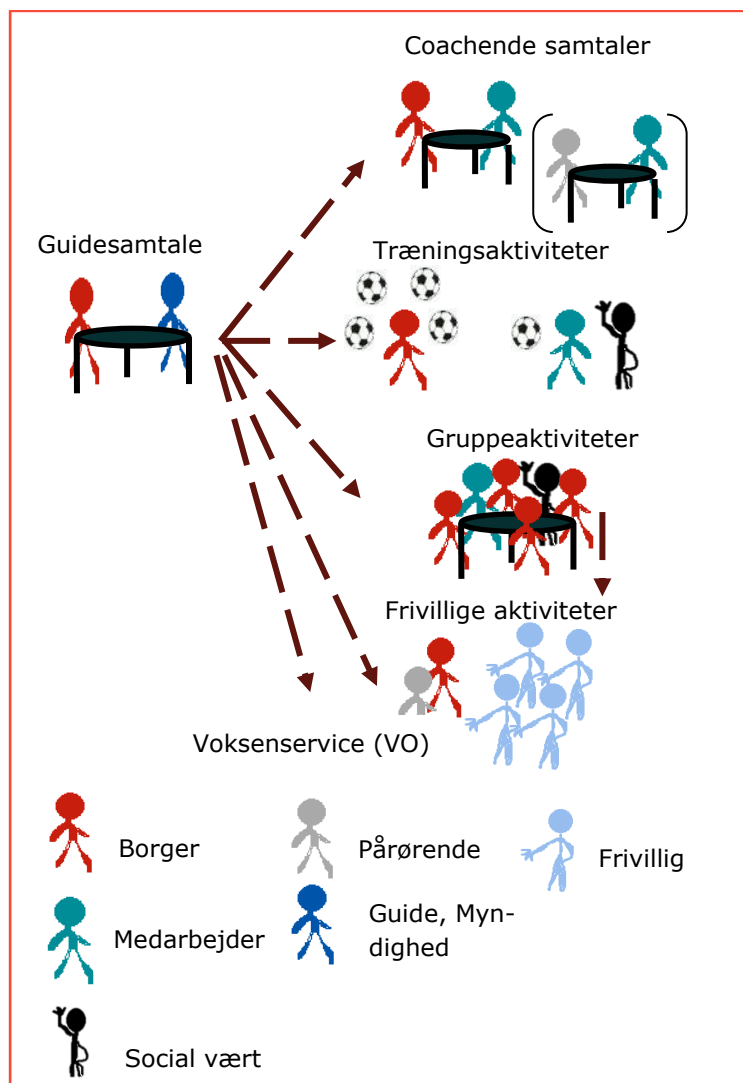
I praksis beskriver medarbejderne, at de aktiviteter, de primært tilbyder borgerne, er gruppeaktiviteter og/eller coachende samtaler (også kaldet individuelle samtaler). Begge former for aktiviteter afholdes og faciliteres af medarbejderne selv i Din Indgang (dvs. i kommunalt regi). Både gruppeaktiviteter og de coachende samtaler er ofte organiseret som forløb, hvor borgerne deltager flere gange – og evt. både kombinere coachsamtaler og gruppeaktiviteter i deres forløb. De pårørende kan ikke deltage i gruppeaktiviteter, men kan deltage i de coachende forløb med og uden borgeren. Borgerens forløb<sup>11</sup> anses for påbegyndt, når borgeren (i forbindelse med en guidesamtale) giver sit ja til et forløb ved guidesamtalen.

Mens en lang række borgere er blevet inkluderet i forløb, der involvere coachende samtaler og/eller gruppeaktiviteter, er det kun få borgere, der har haft et forløb, der involverede frivillighedsaktiviteter og træningsaktiviteter (hvor Din Indgangs medarbejdere også involveres). Forventningen er dog, at muligheden for at benytte disse aktiviteter udbygges i fremtiden, hvilket bl.a. ansættelsen af en frivillighedskoordinator skal fremme. Det er dog ligeledes erfaringen fra Din Indgang, at især gruppeaktiviteterne giver anledning til, at borgerne mødes på frivillig basis efter gruppeaktiviteterne.

---

<sup>11</sup> Ideen var i udgangspunktet, at borgeren maks. kunne få tildelt tre forskellige kommunale tilbud og maks. seks coachende samtaler.

**Figur 5.6** Aktiviteter, borgeren i praksis sendes til efter guidesamtale



Figur 5.6 illustrerer de aktiviteter, borgeren sendes til efter guidesamtalen, mens tabel 5.2 udfolder de timer, medarbejderne har leveret i forhold til de aktiviteter, der anvendes oftest i Din Indgang – nemlig de coachende samtaler og gruppeaktiviteterne.

**Tabel 5.2** Aktiviteter fordelt på leverede timer og/eller unikke borgere

|               | Timer <sup>12</sup> | Unikke borgere |
|---------------|---------------------|----------------|
| Gruppeforløb  | (data mangler)      | 57             |
| Coachsamtaler | 218                 | (data mangler) |

Note: Tabellen er indsamlet i perioden 9. september 2017 til 30. september 2018.

Kilde: Voksenservice Sekretariatet, Fredericia Kommune.

<sup>12</sup> Angivet i antal leverede timer til borgeren. Da medarbejderne ofte er mere end to til aktiviteterne, er det reelle timeforbrug højere.

### 5.5.1 Gruppeaktiviteter

Medarbejderne i Din Indgang beskriver, at en af de kerneaktiviteter, de – afhængig af borgerens mål – tilbyder borgeren, er, at de kan komme i et gruppeforløb i Din Indgang, der består af op til otte borgere, der samles i en gruppe, der har et særligt tema. To medarbejdere (inklusive peer-medarbejderen) faciliterer typisk grupperne ved kort at introducere og afrunde temaet (af og til holdes der et længere oplæg), men ellers lader medarbejderne borgerne selv, i videst mulig omfang, snakke om temaet. Grupperne er ofte organiseret i forløb, der foregår over en til to eller syv til otte gange og varer cirka to timer.

Konkret har man i Din Indgang over tid udviklet en mappe med en række forskellige grupper med forskellige temaer. Indtil videre har Din Indgang tilbudt grupper med følgende temaer: NADA, struktur, dig og dit dilemma, dating, mindfulness, aktivitet og sundhed, mobning, værtdiagnose, at være sensitiv og følelshåndtering. De aktuelle grupper, Din Indgang tilbyder (samt deres starttidspunkt), er desuden slået op på en tavle i det rum, man først træder ind i hos Din Indgang.

Afhængig af den enkelte borger (og medarbejder) giver medarbejderne mappen med de forskellige gruppeaktiviteter til borgeren ved guidesamtalen, så de kan sidde og bladere og se, hvilke grupper de er interesserede i, eller også peger medarbejderne på, som en af borgerne omtaler det, hvilken gruppe "jeg måske kunne have brug for". Både medarbejdere og borgere understreger dog, at borgerne ikke bliver blevet presset ind i en gruppe, men at det præsenteres som et tilbud. I nogle tilfælde tilbydes gruppeforløbet heller ikke ved selve guidesamtalen, men hen ad vejen (bl.a. ved de opfølgende møder), hvis medarbejderne vurderer, at det vil være for overrumplende for borgeren at deltage i en gruppe fra start.

#### Dilemmaet omkring mappen med grupper

Medarbejderne nævner, at det kan være et dilemma at have en mappe med grupper, fordi de i princippet ønsker, at det er borgerne, der skal definere, hvilke grupper, de skal udbyde. De prøver derfor også at opfordre borgerne til at komme med nye ideer til grupper, der kunne matche deres behov.

De mest populære grupper er ifølge medarbejderne i Din Indgang sensitivgruppen og følelsesafklaringsgruppen. Interviewene tegner ikke et entydigt billede af, hvorfor disse grupper er mest populære. Det lader til at være en kombination af, at disse grupper:

- Er mest aktuelle for borgere med psykiske lidelse eller problemer – og opleves som mest givtige af borgerne og/eller
- Er de grupper, som medarbejderne oftest tilbyder til flest borgere.

### 5.5.2 Coachende samtaler

Nogle borgere får også tilbudt individuelle samtaleforløb, dvs. coachende samtaler i Din Indgang. Det er også medarbejderne selv i Din Indgang, der står for disse samtaler. De beskriver, at samtalerne har en meget forskellig karakter, fordi der tages udgangspunkt i den enkelte borgers behov. Omdrejningspunktet for samtalerne er dog borgerens mål, og hvordan dette mål kan opnås.

### **Coachende samtaler**

Interviewer: *Hvad drejer de coachende samtaler sig om?*

Medarbejder i Din Indgang A: *De handler om deres mål. Fx en angst problematik. Det kan også være at få vendt nogle af de negative billeder, de har af sig selv. Nogle, der har brug for at få spot på, hvad der rent faktisk fungerer. Den coaching, jeg har, handler typisk om deres følelsesliv. Der er noget, de ikke tør, de har ikke mod til det, og de er usikre på sig selv. De har lavt selvværd.*

Medarbejder i Din Indgang B: *Jeg tænker også relationer. Noget omkring, at de har haft nogle forløb, hvor de slet ikke har fået tacklet det ordentligt og så få det vendt.*

Det er meget fleksibelt, hvor mange samtaler borgerne modtager, og det kan enten være flere eller færre end planlagt i udgangspunktet. Medarbejderne fremhæver, at det afhænger af borgerens behov og udvikling.

Af og til benyttes de coachende samtaler også lige forud for gruppesamtalerne – eller til at bearbejde gruppesamtalerne.

### **Om coach samtaler som "ventil" for gruppesamtalerne og parathed til grupperne**

*Der er nogle, som ... jeg vil ikke sige, ikke er egnede til grupper, men som er bedre til individuelle samtaler, og måske i starten af forløbet har du [som borger, red.] måske meget, du bærer på, du vil ud med, og så er du måske ikke klar til grupper, men så går der måske en rum tid, og så begynder du at blive klar, og så får du af vide, der er de her grupper.*

Medarbejder i Din Indgang

Pårørende kan få enkelte individuelle samtaler, dog ikke coachende samtaler, som dem borgerne kan få, en undtagelse er dog, hvis den pårørende deltager i borgernes coachende forløb. Formålet vil være at lytte til pårørendes bekymringer og hjælpe dem til at løse dem.

#### **5.5.3 Dokumentation af udbyttet i forhold til grupper og coaching: FIT**

Lige før og lige efter hver gruppe- eller coachaktivitet udleverer medarbejderne et FIT skema til borgerne (det samme, som også udleveres i forbindelse med guidesamtalen, se bilag 3). I dette skema skal borgeren score, hvordan han/hun havde det (en uge) forud for aktiviteten og umiddelbart efter aktiviteten. Disse scorer benyttes medarbejderne til at skabe et overblik over borgerens udvikling, da den enkelte borgers score sættes ind i et forløbsskema (der samlet kan illustrere udviklingen over forskellige aktiviteter og tid).

#### **5.5.4 Frivillighedskordinator og frivillighed – et område under udvikling**

Tanken om, at borgeren skulle ledes direkte til et frivillighedstilbud af værten i Din Indgang eller efter guidesamtalen, er endnu ikke reelt blevet implementeret, bl.a. fordi ledelsen har gjort sig mange overvejelser om, hvordan denne relation til frivillighedsverden skulle etableres, bl.a. ønskede man ikke, inspireret af samskabelseslitteraturen (7), at relationen skulle skabes på basis af, at kommunen "bestilte" noget fra frivillighedsverdenen. Det er således kun meget få borgere, der bliver henvist direkte til frivillighedstilbud. I forlængelse af midtvejsevalueringen er det første skridt, der er taget for at styrke relationen til frivillighedsverden, at ansætte en såkaldt "frivillighedskordinator". Frivillighedskordinatoren er ansat to dage om ugen i frivillighedscenteret (finansieret af Din Indgang), hvor hun har en computer og et skrivebord. Aftalen er dog, at hun frit skal kunne bevæge sig mellem

frivillighedscenteret og Din Indgang, der ligger fem minutter fra hinanden. Hun beskriver således, at hun mest er i Din Indgang, fordi det jo er der, borgerne er.

#### FAKTABOKS: Frivillighedskoordinatoren

Frivillighedskoordinatoren opgave er at bygge bro mellem de kommunale indsatser i Din Indgang og aktiviteter i frivillighedsverdenen. Både på det individuelle plan, hvor en bestemt borger "matches" med en konkret aktivitet i frivillighedsverdenen, og på mere organisatorisk plan, hvor de kommunale medarbejdere gøres opmærksom på den vifte af tilbud, der er i frivillighedsverdenen.

Frivillighedskoordinatoren opgave er, med hendes egne ord, at bygge bro mellem Din Indgang og frivillighedsverdenen. Det handler konkret om, at medarbejderne i Din Indgang kan efterlyse frivillighedsaktiviteter til en specifik borger, eller at hun selv kan opsnappe nogle behov, der enten er hos enkelte eller flere borgere i Din Indgang. Med udgangspunkt i disse behov kan hun gå tilbage til frivillighedscenteret, hvor hun kan rådføre sig med sine kollegaer der, om der er noget, man kan tilbyde disse borgere. Det kunne fx være en borger, som ikke kan få købt ind, eller som har brug for en makker i forhold til at gå til fitness. I frivillighedscenteret har man således et godt kendskab til alle de aktiviteter, der er i kommunen, og p.t. er man i gang med at opbygge det, man kalder en frivilligbank, hvor frivillige kan melde sig til at lave noget frivilligt arbejde. Desuden har frivillighedskoordinatoren konkret taget kontakt til en frivillig organisation, der hedder "Selvhjælp Fredericia-Middelfart", der netop har som kernefokus, at de opstarter selvhjælpsgrupper (mhp. at nogle gruppeforløb kunne ligge i frivilligt regi). Frivillighedskoordinatoren har desuden ikke kun sikret, at de gruppeaktiviteter, man afholder i Din Indgang, konkret nu kan afholdes i frivillighedscenterets lokaler (hvilket ses som en mulighed for, at borgeren får kendskab til frivillighedscenteret), men har også faciliteret, at en gruppe borgere, der er blevet afsluttet i Din Indgang, nu kører deres egen gruppe videre i frivilligt regi. Konkret tog frivillighedskoordinatoren initiativ til at være med til gruppens første opstartsmøde, hvor gruppen fik et navn, nøgler til frivillighedscenteret, en potentiel deltagerliste og et møde sat i kalenderen, og denne gruppe ser ud til at overleve (med omkring 4-6 deltagere). Endelig er det lagt i støbeskeen, at frivillighedskoordinatoren skal deltage ved det, der bliver kaldt "kick off" mødet, dvs. borgeren sidste møde, inden han/hun afsluttes, sådan at borgeren kan coaches over i et frivilligt tilbud, hvis der er brug for det, og så de ikke som frivillighedskoordinatoren nævner "falder ud over kanten til ensomheden". Eftersom det kun er ganske få borgere, der møder op til dette kick off-møde, har der dog også været overvejelser om, at der skulle oplyses om frivillighedsmuligheden på et tidligere stadie, og at frivillighedskoordinatoren dermed også skulle være tydelig tidligere i forløbet. Frivillighedskoordinatoren peger dog på, at der generelt er en problemstilling omkring, at frivillighedsverdenen knyttes til Din Indgang. Det handler særligt om, forklarer hun, at borgerne i Din Indgang ofte har en diagnose, som kan kræve noget af de frivillige, som de ikke er klædt på til.

#### 5.5.5 Uforudsete aktiviteter: mange telefoniske henvendelser

Ud over at tage imod borgerne og planlægge og udføre de ovenstående aktiviteter fremhæver medarbejderne i Din Indgang, at de også bruger meget af deres arbejdstid på at tage imod telefonhenvendelser, hvilket ikke umiddelbart var en forventning i udgangspunktet. Her er det især samarbejdspartnere og pårørende, der ringer, og i mindre udstrækning borgerne. I Din Indgang dokumenterer man alle de – både personlige og telefoniske – henvendelser, man får på en uge (se bilag 5 for en illustration af, hvordan henvendelserne konkret registreres på en tilfældig uge).

## 5.6 En ny tidsramme: Fra fastsat til justerbar tid

Intentionen med Din Indgang var, at tidsrammen for de tilbud, der blev givet i Din Indgang, skulle være mere justerbare end tidligere og i Voksenservice Ordinær, dog skulle forløbene være mellem 4-20 uger. Medarbejderne og ledelsen i Din Indgang forklarer, at ideen med denne fleksibilitet var, at forløbene skulle tilrettelægges ud fra borgerens behov, hverken mere eller mindre. Selvom de fleste forløb er rammesat til 20 uger, vurderes det løbende, om de skal afsluttes før tid. Sammenlignet med den tidligere praksis i forhold til nye henvendelser i myndighedsafdelingen er der således skabt mere fleksibilitet i forhold til:

- Længden af afklaringsforløbet
- Længden af selve forløbene/tilbuddene.

### **Nogle borgere når aldrig ind i et forløb**

*Nogle gange sender vi bare borgerne hjem, uden at de kommer ind i et forløb, men de siger alligevel tak for hjælpen, fordi mødet i sig selv hjalp. For det kunne bare være, at vi lyttede til og anerkendte den fastlåste situation, borgeren var i. Vi havde ikke nogen løsning, men bare det at møde et menneske – det gør en forskel, og det kan vi i kraft af, at vi ikke har noget, vi skal.*

Medarbejder i Din Indgang

### 5.6.1 Længere tid til at afklare borgerens situation og behov

På den ene side forklarer medarbejderne i både Din Indgang og myndighedsafdelingen, at forløbene i Din Indgang giver medarbejderne mulighed for at afklare, hvad borgerens behov er over en længere tidsperiode, hvilket skal ses i kontrast til den time, myndighedsafdelingen har til rådighed i forhold til deres afklarende samtale. Medarbejderne i Din Indgang forklarer således også, at praksis i Din Indgang er, at langt de fleste borgere, der kommer ind i Din Indgang, kommer i et afklarende forløb i minimum 10 uger, før de evt. sendes videre i systemet.

Medarbejderne i Din Indgang fremhæver endvidere, at praksis omkring de længerevarende afklarende forløb i Din Indgang bliver, at borgeren ikke kun møder en sagsbehandler/kontaktperson, ligesom de typisk gør i myndighedsafdelingen. Tværtimod møder de mange forskellige medarbejdere og aktører i det afklarende forløb (bl.a. fordi guidesamtaler, gruppesamtaler og coachsamtaler involverer forskellige medarbejdere og andre borgere). Dette vurderes som en fordel af medarbejderne, fordi der ikke opstår en sårbar afhængighed af en specifik (kommunal) person.

### 5.6.2 Korterevarende forløb

På den anden side forklarer medarbejderne i Din Indgang, at en vigtig funktion af forløbenes fleksibilitet og korte varighed er, at man sikrer sig, at det er et kort forløb, så borgeren ikke blev fastholdt i et tilbud, hvilket skal ses i kontrast til de tidspakker, der ofte bevilges i myndighedsafdelingen, og som medarbejderne i Din Indgang og deres samarbejdspartnere forklarer ofte har en lang tidshorisont, dvs. kun bliver fulgt op på efter ½-1 år. Det forklares dog, at langt de fleste forløb i Din Indgang typisk planlægges som varende 20 uger i udgangspunktet, men at det er meget fleksibelt og individuelt, hvorvidt borgerne gør brug af de 20 uger, en fleksibilitet i forhold til forløbslængden, som de opfølgende samtaler er med til at sikre.



### 5.6.3 Opfølgende samtaler

De opfølgende samtaler, der afholdes flere gange (afhængigt af behov) i løbet af de 20 uger, benyttes således bl.a. til løbende at vurdere borgerens situation. Ved de opfølgende samtaler i Din Indgang følges der op på borgerens handleplan og mål, der er beskrevet i Min Plan, evt. for at sætte nye mål og arbejde i nye retninger (se bilag 2). Generelt viser både observationer og medarbejderne og borgernes udsagn, at udeblivelser fra enten aktiviteter eller andre samtaler ikke "straffes". Tværtimod vises der forståelse. Hvis man enten ikke dukker op til et gruppemøde, eller hvis man går undervejs. Som en borger beskriver det, er der "ingen hævede øjenbryn, kun reel bekymring", hvis man forlader eller ikke kommer til en gruppe. På samme måde beskriver både medarbejdere og borgere, at de opfølgende samtaler heller ikke opleves som kontrol, bl.a. fortæller medarbejderne, at det er, fordi det, der spørges ind til, er mål, som borgerne selv har opstillet.

#### Åben dialog i de opfølgende samtaler

Medarbejder X: *Vi spørger meget åbent til, hvordan det går [på opfølgingsmøderne, red.], hvordan med dit mål, har du nået det, eller er der noget andet, vi kunne gøre, hvis du ikke har nået det, det er meget støttende.*

Interviewer: *Kan samtalerne opleves som kontrol?*

Medarbejder Y: *Nej, jeg tror meget, det handler om det der ejerskab, man har, fordi man har været med til at sætte målet fra start. Det ligger op til dig, hvad du har lyst til at nå og kunne. De ved, det er deres mål, det er ikke mit [medarbejderens, red.], så det har ikke noget med mig at gøre.*

Medarbejder X: *De siger jo også tit: Jamen, det er ikke mit mål længere, nu er det noget andet, også selvom de ikke har nået det.*

Medarbejder Z: *Og det er fint ...*

Medarbejder X: *Så er fokus flyttet. De oplever det overhovedet ikke som kontrol.*

### 5.6.4 Hvad sker der efter de 20 uger?

Borgerne tilkendegiver i flere tilfælde en utryghed ved, hvad der skal ske, når de 20 uger slutter, og der er eksempler på borgere, der fortsat har deres gang i Din Indgang, selvom deres 20 uger er afsluttet. Den faste ramme på 20 uger opleves som "ret firkantet", dvs. at den ikke er til forhandling. Der synes således at være behov for at tydeliggøre muligheden for, at man kan komme tilbage eller blive fulgt hen i frivillighedsverdenen, sådan som det også var beskrevet i hovedkonceptet.

#### FAKTABOKS: Hvor mange borgere er vendt tilbage til Din Indgang?

Kommunens data viser, at der er registreret 14 borgere, som efter afslutning i Din Indgang er vendt tilbage for at starte op igen.<sup>13</sup> Data viser, at disse borgere i første omgang typisk har haft en løs tilknytning til DI (Kilde: Voksenservice Sekretariatet, Fredericia Kommune). Desuden kan der også være borgere, der mere sporadisk bliver ved med at komme i Din Indgang, men ikke kommer i et forløb, og disse borgere er ikke medregnet i statistikken.

<sup>13</sup> Tallene stammer fra 9. september 2016 til og med uge 48 i 2017.

## 5.7 Ny dokumentationspraksis og formelle kollegiale fora

I dette kapitel er det blevet berørt flere gange, hvordan man i Din Indgang har indført nye dokumentationspraksisser og metoder. Disse praksisser kan opsummeres som følger:

- Dokumentation af henvendelser: Alle (typer) henvendelser registreres (bilag 5)
- Dokumentation i forhold til guidesamtalen (jf. afsnit 5.4.2):
  - Her oprettes borgeren i Nexus. Desuden udfyldes Min plan (bilag 2), indgangssedlen og FIT (bilag 3).
- Dokumentation i forhold til udbytte af aktiviteter – Grupper og coaching (jf. afsnit 5.5.3):
  - Her er det centrale dokumentationsværktøj FIT (bilag 3)
- Dokumentation i forhold til opfølgningssamtalen (jf. afsnit 5.6.3):
  - Her er de centrale dokumentationsværktøjer: Min Plan (bilag 2) og FIT (bilag 3)
- Generel dokumentation og skyggevisiteringer
  - For at dokumentere effekterne af Din Indgang, bl.a. i forhold til andre tilbud, har man desuden også udviklet et skema, hvor den enkelte borgers diagnose, aktiviteter, og årsager til stop/pauser noteres, samt en vurdering af, hvilken støtte borgeren ville have fået, hvis ikke de havde været igennem Din Indgang<sup>14</sup> (bilag 6).
- Dokumentation i forhold til de borgere, der overdrages til myndighedsafdelingen
  - Her benyttes ved evalueringens afslutning et overdragelseskemaet (bilag 4)

Medarbejderne beskriver generelt, at dokumentationen i Din Indgang er tidskrævende. Det er dels tidskrævende at arbejde med de nye metoder, fx ligger skemaet for generel dokumentation (bilag 6) elektronisk på borgerens sag i en såkaldt BDO database, og det er p.t. tidskrævende at lave ændringer i skemaet. På samme vis ligger FIT pga. datasikkerhed p.t. i papirform på borgernes sager. Medarbejderne beskriver ligeledes, at skyggevisitationen (bilag 6) er vanskelig (dvs. vurderingen af, hvilken støtte borgeren ville have fået, hvis han eller hun ikke havde været i Din Indgang), og at de ofte trækker på medarbejderne med myndighedserfaring, når de skal lave en vurdering. Til gengæld oplever medarbejderne i Din Indgang, at Min plan er blevet et praksisnært og værdifuldt redskab, der dog også fortsat justeres i.

Før midtvejsevalueringen beskrev medarbejderne desuden, at de ofte oplevede, at der ikke var tid eller rum til at reflektere over fx det evidensbaserede værktøj FIT. For at sikre et rum for systematisk frem for ad hoc-refleksion i medarbejdergruppen har Din Indgang dog siden midtvejsevalueringen etableret en række møder, der er illustreret i tabel 5.3. Bortset fra sagsdrøftelser med myndighedslederen, som har kørt godt fra start og opleves som meget berigende, har de andre mødeaktiviteter (dvs. møderne om grupperne, møderne om FIT og refleksion) haft en meget kort levetid, og udbyttet af disse er derfor endnu ikke muligt at evaluere.

---

<sup>14</sup> En vurdering, der ofte foretages af medarbejderne med myndighedserfaring eller også på baggrund af en samtale med disse medarbejdere.

**Tabel 5.3** Fora for kollegial sparring

| Typen af fora                                    | Formål  |
|--|---|
| Sagsdrøftelser med myndighedsleder (Hver fredag) | Diskutere nye borgercases og cases, der skal afsluttes/videre i systemet                        |
| Møde om Grupperne (hver anden mandag)            | Refleksion i forhold til grupperne: temaer, dynamikker m.m.                                     |
| Møde om FIT (hver anden mandag)                  | Refleksion i forhold til borgernes FIT (hver fjerde gang udfylder medarbejderne deres egne FIT) |
| Refleksion (fredag)                              | Generel refleksion  |

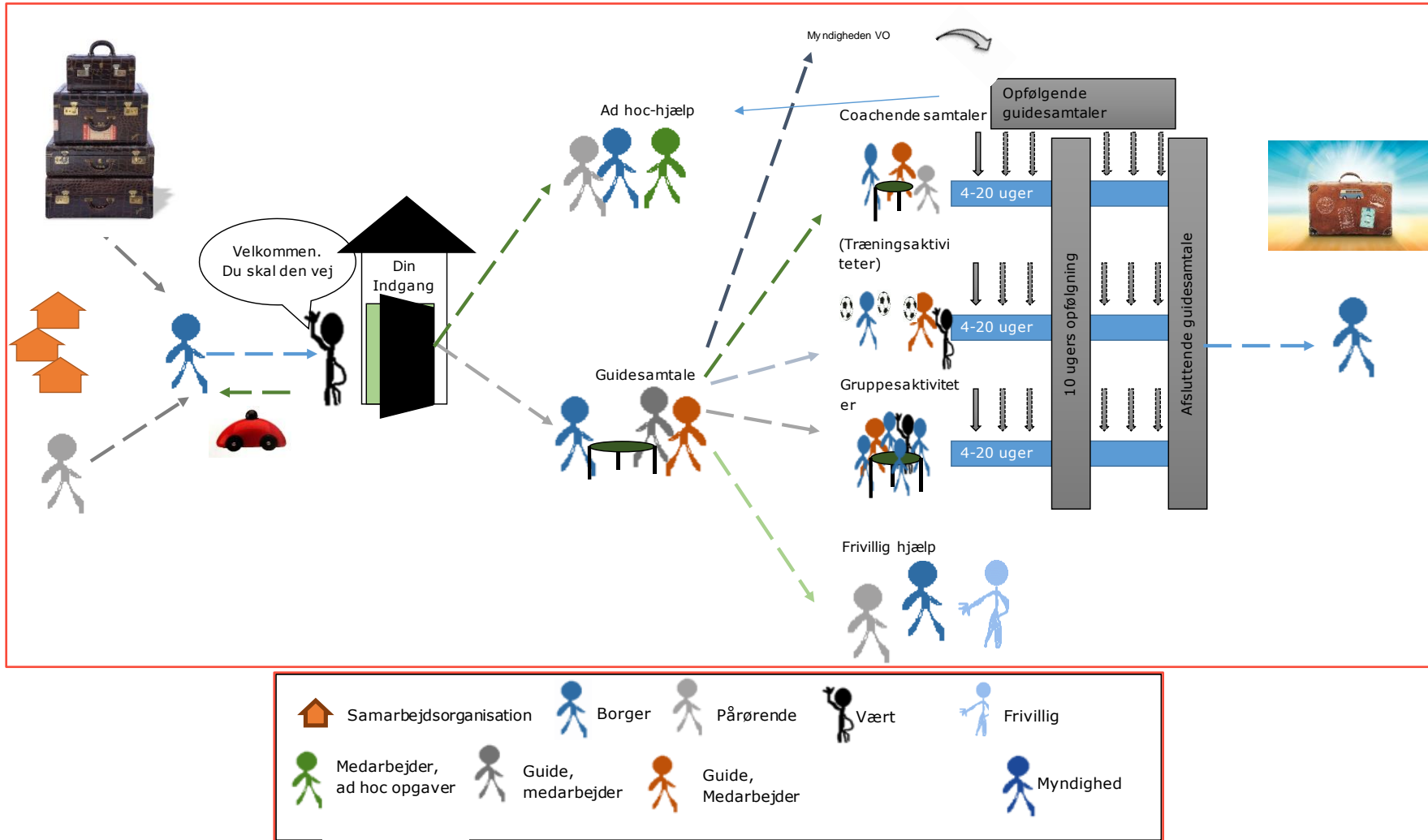
## 5.8 Opsamling

Det fremgår af dette afsnit, at der siden implementering af Din Indgang er gjort en lang række erfaringer. Erfaringerne har både givet anledning til at fastholde centrale elementer, der var beskrevet i konceptet, men har også givet anledning til en række tilpasninger. Følgende justeringer er bl.a. foretaget i forhold til det oprindelige koncept:

- Den sociale vært: Det er i vid udstrækning de fagprofessionelle og kun én (deltidsansat) peer-medarbejdere, aldrig frivillige, der varetager rollen som "social vært".
- Guide/værtssamtalerne: Det er ofte de udførende medarbejdere – eller en kombination af udførende medarbejdere og medarbejdere med myndighedserfaring, der gennemfører guide-samtalerne.
- VUM og myndighedssamarbejde: VUM påbegyndes ikke i forhold til de borgersager, der skal overdrages til myndighedsafdelingen, men efter midtvejsevalueringen har praksis været, at myndighedsafdelingen modtager et overdragelseskema, der bl.a. berører temaerne i VUM. Borgersager drøftes desuden med myndighedspersoner ansat i Din Indgang og lederen af myndighedsafdelingen ved de ugentlige samtaler.
- Peer-support og frivilligsamarbejde: Der er endnu kun ansat en deltids peer-medarbejder, og samarbejdet med frivillighedsverdenen er endnu i sin vorden.
- Adgang: Der er udfordringer med at få nogle mindre ressourcestærke borgere til at møde personligt op i Din Indgang, fordi følgeordningen ikke har fungeret efter hensigten, derfor har man etableret en udekørende funktion, med henblik på at sikre at alle borgere med behov kan få adgang.
- Information: Der er informeret meget, men der udtrykkes fortsat behov for yderligere information om Din Indgang, bl.a. på nettet.
- 20 ugers forløb: Der er etableret fleksible 20 ugers forløb, men borgerne udtrykker en usikkerhed omkring, hvad der skal ske efter de 20. uger.

Figur 5.7 illustrerer, hvordan praksis i Din Indgang reelt er organiseret ved VIVEs afsluttende evalueringrunde.

**Figur 5.7** Praksis i Din Indgang organiseret ved VIVEs afsluttende evalueringsrunde



## 6 Borgernes oplevelse af Din Indgang

I dette kapitel præsenteres borgernes oplevelser af Din Indgang. Præsentationen er baseret på interview med seks borgere (to afsluttede borgere og fire borgere, der var i proces), udtalelser fra to borgere ved indvielsen af Din Indgang samt observationer af borgernes ytringer i to grupper. Alle interview stammer fra evalueringsrunde 3.

Overordnet giver de observerede og interviewede borgere udtryk for, at Din Indgang gør, eller har gjort, en stor positiv forskel i forhold til deres mentale trivsel og situation. Særligt er temaerne ligestilling, velkommenhed og inklusion, og håb centrale, når borgerne beskriver, hvordan Din Indgang har været meningsfuld og fremmede i forhold til deres proces mod recovery (bl.a. i forhold til andre kommunale tilbud). Kapitlet er struktureret omkring disse temaer.

### 6.1 Ligestilling: om at blive mødt som menneske

De interviewede borgere beskriver enstemmigt, at de generelt bruger utrolig meget energi på at være kedede af, at de føler sig "mærkelige", "anderledes," "forkerte", som en "outsider" og generelt på, hvad andre mennesker tænker om dem. Samtidig fremhæver de, at de har oplevet, at de i forhold til andre ydelser og tilbud i kommunen ofte har mødt en tilgang, hvor der blev fokuseret på alle deres problemer, og at de skulle "gøre sig dårlige" (eller dårligere, end de var) for overhovedet at komme i betragtning til et tilbud, for ikke at risikere at miste det tilbud, de fik, eller for at sikre, de fik et tilbud i tide, før de blev rigtig dårlige (pga. den lange sagsbehandlingsproces).

#### Om at blive set og hørt som menneske

Borger A: *Man er et menneske dernede [i Din Indgang, red.], man er ikke et nummer eller et CPR-nummer. Det er mennesket, der kommer ind, og det er mennesket, der bliver kigget på.*

Borger B: *Det føles som om, man bliver taget imod med åbne arme, man bliver respekteret, jeg tænker ofte, jeg har de her problemer, og jeg er psykisk syg osv. osv., hvad tænker de mon om mig? Det bruger jeg rigtig meget tid på. Den følelse, synes jeg ikke, er i Din Indgang. Man føler, de rigtig gerne vil hjælpe en.*

I Din Indgang oplever de interviewede borgerne ikke, at de reduceres til hverken en sag, et CPR-nummer, eller en diagnose. De fremhæver, at de føler sig mødt som "mennesker", eller måske at de bliver gjort til mennesker i Din Indgang. Her ser den ligestilling, de generelt møder i Din Indgang, ud til at spille en stor rolle.

#### Den største værdi af Din Indgang

Interviewer: *Når I kigger tilbage, hvad er så den største værdi, I tager med videre?*

Borger A: *Det er svært at sætte et ord på – det er hele pakken – jeg kan ikke sige: Det var den gruppe eller den person. Det er Din Indgang i det hele taget.*

Borger B: *Det er lettere at sige, hvad vil jeg nødtigt ville undvære – og det er den der ligestilling.*

Et gennemgående argument blandt de interviewede borgere er, at følelsen af ligeværdighed bl.a. opstår, fordi der i Din Indgang sættes fokus på borgernes ressourcer frem for deres begrænsninger. Et ressourcefokus, der indebærer, at deres "problemer", og deres billede af dem selv som mennesker, med borgernes egne ord, bliver "normaliseret" eller "vendt om", og at de føler sig mødt med respekt og inklusion frem for at føle sig mærkelige og anderledes. Borgerne oplever, at ligeværdigheden udspiller sig på forskellige planer og niveauer i Din Indgang. Fx både i forhold til de individuelle samtaler og de gruppeaktiviteter de tilbydes i Din Indgang.

## 6.2 Velkommenhed, fleksibilitet og ro: det individuelle møde og aktiviteter

### Velkommenhed

*Man bliver taget imod med åbne arme (...) det er det, der gør, at man slapper af, og kan lide at komme der.*

Borger i Din Indgang

Flere af de interviewede borgere har tidligere erfaring med kommunale tilbud og ydelser. Her har de oplevet, at man i myndighedsafdelingen skulle igennem et møde, hvor sagsbehandleren, som en borger nævner, "bare sidder og skribler en masse ned og tilføjer alt mulig mærkeligt [om ens sag, red.]", og at man så har fået et udskrift bagefter, der var "uoverskueligt at læse", og hvor man tænker "hold da op, hvor er der mange ting om mig". En samtale, som de beskriver, kan være ubehagelig, fordi man, som en nævner, skal "fortælle en masse ting til en du ikke kender – og ikke ved om man er købt eller solgt". De borgere, der får ydelser fra især jobcenteret, nævner samtidig, at de konstant føler, at de skal være "på vagt", for at deres ydelse ikke bliver taget fra dem. Især fordi de føler, at der er et pres for, at de skal blive arbejdsmarkedsparete. Borgerne forklarer mere specifikt, at det ofte er forbundet med en vis usikkerhed og frygt, når de møder op på fx jobcenteret. Borgerne har således associeret praksisser i forhold til traditionelle måder at få hjælp på af kommunen med noget, de ikke rigtig har kontrol over, usikkerhed og ubehag.

Borgerne forbinder i modsætning hertil Din Indgang med ro, fleksibilitet og åbenhed. Man kan ikke kun nemt få adgang til hjælp i Din Indgang – borgerne beskriver også, at det afgørende ved Din Indgang dels er, at man bliver mødt af en hyggelig stemning og en "enorm venlighed" og "åbne arme", der gør, at man hurtigt føler sig velkommen, tilpas og tryk. Og dels at man på intet tidspunkt føler sig "presset" i Din Indgang. Det gælder i forhold til både at sætte (og ændre) sine mål, at vælge og deltage (eller ikke deltage) i aktiviteter, at skifte aktiviteter og at evaluere sine mål til de opfølgende samtaler.

### Åbenhed

Borger A: *Der er meget åbenhed for, at man selv kan byde ind [i Din Indgang, red.]. Og starte stille og roligt ud. Man følte i hvert fald: okay, her er der i hvert fald ikke noget pres, noget med ok, det her skal du nå inden for en vis tid, det er mere: du tager det hele, som du selv har brug for, sådan meget forståelse i hvert fald.*

Borger B: *På intet tidspunkt siger det noget i stil med "jeg synes du skal".*

Borger C: *Det er meget: "hvad har du lyst til? Hvad kunne du tænke dig?"*

Borger B: *Vi har de her tilbud, så vælger du selv, hvad du synes er bedst.*

### 6.2.1 Borgerens mål frem for systemets

Selvom man arbejder med mål i Din Indgang, så peger de interviewede borgere på, at disse mål ikke umiddelbart opleves som et pres. Borgerne har tværtimod en oplevelse af, at de selv har ejerskabet i forhold til målene, at der bliver lyttet til dem, og at det er dem, der "bestemmer", at tingene foregår på deres præmisser, i deres tempo. Dette ejerskab hænger tæt sammen med borgernes oplevelse af, at det er deres egne mål frem for systemet, der er i centrum i Din Indgang, og at de kan arbejde med de problemer de selv oplever fylder mest, frem for hvad systemet anser som deres største problemer.

#### **Fokus på borgerens mål**

*I din Indgang er der fokus på, hvad man selv siger. Hvis jeg tager fat i kommunen, ville jeg før typisk få smidt i hovedet, at "du er jo hjemløs - lad os lige fokusere på det". Men for mit vedkommende var det ikke det, jeg havde brug for at få styr på. Min hjemløshed kunne jeg faktisk godt håndtere, hvorimod alle de følelsesmæssige ting jeg havde på hjertet [bl.a. kærestesorger, red] var nogle, jeg havde svært ved at overskue. Det var disse tanker, jeg havde brug for hjælp til at fokusere på i stedet for, at jeg mangler et sted at bo. Det er vigtigt, at jeg fungerer ordentligt i hovedet, hvis jeg skal kunne bo et sted mere end et par dage ad gangen.*

Borger i Din Indgang

### 6.2.2 Dialog frem for skriftlighed

Følelsen af at blive mødt og lyttet til i Din Indgang forbindes af mange af borgerne bl.a. med den reducerede skriftlighed i indsatsen, der lader til at skabe en oplevelse af at dialogen er mindre fremmedgørende og uoverskuelig for borgerne.

#### **Dialog frem for skriftlighed**

Borger A: *De [medarbejderne i Din Indgang, red.] spurgte stille og roligt, hvad det var jeg håbede at få ud af forløbet. Hvor jeg tror mit mål var det med at få mere overskud i hverdagen – og kunne se en fremtid igen, og det var egentlig det eneste, de skrev ned i forhold til at lave en overordnet plan i forhold til, hvad vi skal arbejde hen i mod. Så det var meget stille og roligt, så det var ikke sådan, at man fik udleveret nogle dokumenter, hvor der stod side op og side ned om dig, og hvad du fejler på den ene og den anden måde. De sad bare og lyttede – og så har de bare skrevet det ned med, hvad man vil arbejde hen imod, tror jeg. Så der lidt er en slags overordnet plan.*

Interviewer: *Hvad betyder det, at man bliver mødt på den måde?*

Borger A: *Man føler, altså de sidder jo stadig og lytter helt vildt, føler man, og får den der forståelse for, når man fortæller sin historie, jeg synes jo det er hårdt at fortælle, hvad man har været ude for, og jeg fortalte det kun i store træk, for så meget i detaljer ville jeg heller ikke gå, og det var også som om, at det var rigeligt. Det var en meget rar måde at gøre det på egentligt. Rarere end når de bare sidder og skribler ned og tilføjer alt mulig mærkeligt. For man kan godt føle nogle gange, når man har været til samtale med kommunen, så er det jo klart, de skal notere nogle ting, der er du jo en sag, der skal arbejdes på – så der kan du godt, når du får en plan bagefter tænke hold da op – hvor er der mange ting om mig – og det kan godt føles lidt uoverskueligt at læse – så det er en rar måde bare og komme og dele det.*

### 6.2.3 Opfølgningssamtaler og målopfølgingsværktøjer: krykker frem for kontrol

Borgerne beskriver desuden, at det, at de inviteres til at opstille nogle mål for fremtiden i guidesamtalerne, i stedet for at der sættes fokus på deres problemer, er en lettelse, især fordi det netop bidrager til at vende tingene lidt på hovedet for dem. Borgerne oplever også praksis omkring, at der bliver fulgt op på disse mål, som en stor værdi, både fordi det er rart med opfølgning, men også fordi de fx kan få indsigt i, at man har nået sine mål.

Både Min plan og FIT beskrives ligeledes også som "redskaber" af borgerne (hvilket indikerer, at de ser dem som deres egne redskaber frem for medarbejdernes). Min Plan beskrives som givende et godt overblik over ens mål og udviklingen i disse. FIT betegnes på samme måde som et redskab, der kan give et simpelt overblik over ens udvikling – fordi scorerne, man har fået over forløbet, samles i et skema af medarbejderne. Borgerne nævner dog også, at FIT kan være svært at bruge. Især fremhæver borgerne, at det er svært at sætte kryds ved, hvordan hele den forgangne uge har været, fordi der ofte er op- og nedture på en uge. En af borgerne har løst dette ved bare at se på, hvordan hun har det på dagen.

Borgerne nævner desuden, at fokuset på deres mål, fremskridt og ressourcer, dvs. den rehabiliterende og værdiskabende tilgang, gør, at de rent faktisk "tør" fortælle, at de har fået det bedre og ikke føler sig kontrollerede, eller at de risikerer repressalier, som de ofte oplever andre steder i kommunen. Det skal dog også understreges, at Din Indgang heller ikke er bundet op på den samme lovgivning som jobcenteret og myndighedsafdelingen.

*Borger X: Noget af det mest fantastiske ved Din Indgang er, at der ikke bliver fokuseret så meget på problemer men mere på, hvor vil du gerne hen: Hvad vil du gerne nå? Hvad er dit mål? Så man ikke behøver sidde og gøre sig selv dårligere. Sådan er det tit andre steder. Så skal jeg virkelig fokusere på, hvor skidt jeg har det. Hvor i Din Indgang er det hele vendt på hovedet. Der skal jeg fokusere på, hvor jeg gerne vil hen.*

*Borger Y: Ja, og så har man fx opfølgningssamtalerne, hvor man går ind og ser på de mål, man har lavet. Der har jeg snakket meget med [nævner medarbejder, red.] og hun siger "Hold da op du har fået nået dit mål, ej hvor fantastisk", og du får virkelig ros, det er virkelig sådan... ahhhh og man går lige tre cm højere fra samtalen, og så er det bare sådan: JA! Man bliver stolt og tænker, hvor er det fedt, at jeg er kommet herved. Det har gjort en forskel. Jeg er mega ked af, at mine 20 uger er overstået.*

*Borger Z: Jeg har lige været til den første opfølgningssamtale. Det var egentlig meget godt. Det var for lige at finde ud af, om der skulle fyldes noget mere på. Der havde jeg jo været til alle grupperne, og jeg sad egentlig også og tænkte: hvad skal der ske nu? Og så kom de selv og sagde hvad nu? OG så blev der fyldt ekstra på, jeg fik planen med hjem og så snakkede vi om, hvad der var sket siden sidst, om der var sket et eller andet. Så det var igen bare meget stille og roligt. Som det altid er.*

*Interviewer: Så I oplever ikke opfølgningssamtalerne som kontrol?*

*Borger X: Nej. Det er ikke kontrol – det er nærmere en krykke.*

*Borger Z: Jeg tror, mange har den oplevelse, at de samtaler, du bliver indkaldt til nede ved jobcenteret, det er meget angstprovokerende for mange, fordi man aner ikke, hvilken vej de går. Bliver man nu mødt af forståelse? Er der nogle, der vil sende en ud i noget, du slet ikke er klar til?*

*Borger X: Nu er du jobparat!*



Borger Z: *Men her [i Din Indgang, red.] der har man ikke den her. For den anden dag, da de kom her og fulgte op på mig, der var det: hvad har du lyst til nu? Vil du gerne fortsætte som nu, eller er der et eller andet du gerne vil have, vi skal gøre, er der noget du mangler? Der var det meget efter mine behov.*

Interviewer: *Og der er måske heller ikke en risiko forbundet med, at man har det bedre?*

Borger Y: *Nej, der kan man godt sige: Jeg har det skide godt nu, jeg er inde i en god periode – hvis man gør det oppe på jobcenteret, siger de: fint, så skal du ud og arbejde 37 timer.*

Borger X: *Det gjorde jeg jo – jeg gik op på jobcenteret og sagde ”jeg har det simpelthen så godt – jeg er glad næsten hver dag, men jeg ikke arbejdsparat endnu – jeg mangler energien” – og af en eller anden grund blev det modtaget rigtig godt – det plejer at være anderledes – hvor hun sagde: ”det lyder også helt hul i hovedet, at sige du skal være klart til et fuldtidsjob nu, når du har været væk så længe. Vi tager det stille og roligt”. Så jeg ved ikke, om det også er en ny stil der [i jobcenteret, red.].*

### 6.3 Inklusion i fællesskabet – peer-støtte i grupperne

#### **Om at blive en del af fællesskabet**

*Det gav en hel masse [at være i grupper, red.] jeg var ikke den her outsider mere.... Jeg var ligesom de andre, bare nået til et svært sted.*

Borger i Din Indgang

Borgerne oplever ligeledes, at deres deltagelse i grupperne er præget af inklusion. Observationerne af grupperne viser således, at der er en stor åbenhed i grupperne, og at Din Indgang opleves som et ”sikkert” forum, hvor man trygt kan dele ting med hinanden, fx bekymringer om presset fra jobcenteret. De interviewede borgere udfolder dog, at grupperne giver en anden form for inklusion end de individuelle møder og coaching. Gruppeaktiviteterne har nemlig ikke kun afgørende betydning for, at deres situation bliver vendt om (qua ressourcefokusset), men også de føler sig mere ”normale”, og mindre som ”outsidere”. De beskriver, at de i grupperne oplever, at selvom gruppedeltagerne (inklusive medarbejderne) er vidt forskellige – fx har og ikke har en diagnose, er angst eller depressionsramte, forhenværende alkoholikere eller narkomaner – så har de tit de samme følelser, tanker og oplevelser på tværs af disse forskelligheder. De beskriver, at grupperne giver en aha-oplevelse i forhold til at opleve, at man ikke er den eneste, der har det, som man har det, og det har en enorm betydning for ikke at føle, at man er helt alene. Observationerne af grupperne viser således også, hvordan gruppemedlemmerne ofte kommer med anerkendende kommentarer såsom: ”ja lige præcis”, ”sådan har jeg det også” osv.

#### **”Et spejl”: Om ikke at være alene i forhold til sine tanker og følelser**

Borger X: *Det betyder rigtig meget at kunne høre andre fortælle [i grupperne, red.], hvordan de har det, og så tænke: ”det er sådan, jeg har det” og finde ud af, jeg er ikke alene. Det betyder rigtig meget at finde ud af, at man ikke er alene med nogle følelser og tanker, men der er andre, der også har det som en selv, og at man tør dele det.*

Borger Y: *Man føler også lidt, at man bidrager til at hjælpe andre, for man kan spejle sig, og også bare det der med, at jeg kan spejle mig i noget, det kunne fx være i dag, hvor der er en eller anden, der har sagt noget, jeg kunne relatere til, noget der virkelig gjorde indtryk på mig. Så kan jeg gå hjem og tænke: Ejjjjjj,*

*det var bare sådan en lettelse at høre. Noget, der nærmest redder hele ens dag – fordi man så ikke behøver at gå de næste par dage og spekulere over den tanke.*

Borgerne oplever, at det er afgørende i forhold til gruppernes succes, at de følelser, man deler, netop ikke bliver sygeliggjort, men at der derimod er den før omtalte ligeværd i dialogen, der sikrer, at man føler sig "normal". De oplever således, at de kan udtale sig om ting, der er svære, uden at de bliver "ynket" eller får af vide "det er også synd for dig" (dvs. blive fremmedgjort). Tværtimod er responsen, at man får af vide, at der er andre, der har det på samme måde – og evt. hvordan de håndterer det.

En borger fortæller fx, at hun var bange for, da hun sagde ja til grupperne, at hun ville møde en masse dårlige mennesker, så hun ville få det endnu dårligere, fordi hun er så påvirket af "stemninger". Hun forklarer dog, at hun blev positiv overrasket. Der var andre mennesker, der kunne genkende hendes følelser, hvilket gjorde, at hun turde "være sig selv" og turde tale om sine følelser uden at frygte, enten at nogle sagde, det er "synd" eller risikere, at nogle tænkte, "hvad fanden snakker hun om". Det gør at man ikke føler sig "forkert og dum", som hun beskriver.

#### **Om balancen mellem at blive sygeliggjort og føle sig forstået**

*Borger X: Jeg havde også den her tanke om, at Din Indgang godt kunne være et sted, hvor der var VIRKELIG psykisk syge mennesker, der havde det så dårligt, at man måske ville blive påvirket af det. At det ville blive alt for sørgeligt. For nogle gange kan jeg blive påvirket af den energi, der er i rummet, og der var jeg bange for, at hvis jeg skulle mødes med alle de, der havde de samme problemer som mig – så kunne jeg få det endnu dårligere – men der blev jeg overrasket. Det er slet ikke sådan – at vi sidder og snakker om, vi har det så og så dårligt, og ja hvor er det synd for mig. Det er jeg overrasket over. Men der er stadig plads til, at man kan sidde og få snakket ud om, hvad der trykker en, uden at alle andre skal sidde og ynke en og sige – "jamen det er også synd for dig – ej det er mere synd for dig osv." det var der ikke noget af.*

*Borger Y: Man kan også bare sidde og lytte.*

*Borger X: Også at det var helt ganske almindelige mennesker, det lyder måske sjovt, lige som mig, der også bare sad der. Det føles som om, at man hørte lidt til – at man ikke er helt forkert og mærkelig. At det er et sted, hvor man føler, man kan være sig selv.*

*Borger Z: Ja, at man kan være normal.*

*Interviewer: At man ikke bliver sygeliggjort?*

*Borger X: Ja... og man tør og sidde og snakke om det, uden at man risikerer, at de sidder og tænker: hvad fanden snakker hun om, at alle kunne faktisk godt genkende denne her følelse, man gik rundt med, at man blev respekteret, det var rigtig rart. Det er også derfor, jeg sidder her, fordi alle de her tre [andre personer, der indgår i fokusgruppen, red.] kender til de her tanker og følelser, jeg har. Det er rigtig rart, at man kan være sig selv, og ikke tænker, man er forkert og dum.*

Borgerne oplever samtidig, at grupperne udgør et utrolig vigtigt socialt element i deres hverdag. De forklarer, at de på den ene side, fx som sygemeldte, har fået en masse tid til rådighed, men på den anden side både har mistet kontakten til kollegaerne og ofte også vennerne. Borgerne forklarer således, at de oplever, at de har mistet mange af deres venner, fordi de er berøringsangste i forhold til, at de ikke har det så godt. Borgerne oplever derfor også, at grupperne er værdifulde, fordi de har været gode til at hjælpe dem med at fylde deres hverdag ud med, hvad de betegner som nogle

meningsfulde aktiviteter. Samtidig med at aktiviteterne også har haft tilpas nok "dybde", så man kan bruge dem til at arbejde med sig selv på en anden måde, end man kan med sine venner.

I den forbindelse fremhæves gruppernes temaer også. Særligt fremhæver en borger, at sensitivgruppen har været en aha oplevelse for hende. Ikke kun fordi den har lært hende, hvorfor hun nogle gange reagerer, som hun gør (uden at føle, det er mærkeligt), men også fordi hun lærte, at det at være sensitiv ikke kun var negativt, men også kunne være en fordel, at man endda som sensitiv "havde nogle muligheder andre ikke har... i stedet for du er bare sart".

Borgerne oplever, at det har været afgørende for deres følelse af at blive "normaliserede" i Din Indgang, at de også har haft en oplevelse af, at medarbejderne i grupperne deltog på lige fod med dem – og at de også "delte ud af" de følelser, de kunne have, og at borgerne dermed kunne spejle sig i dem (underforstået dem, der på papiret er "de normale"). De beskriver således også, at de har det mærkeligt med at kalde medarbejderne "de ansatte", fordi de ikke oplever, at der er den "dem og os" distinktion, som de har været vant til fra andre tilbud. Snarere betragter de medarbejderne, som en borger beskriver, som "venner".

Adspurgt, om der er nogle processer i grupperne, der kan være svære, svarer de interviewede borgere, at der godt kan være folk i gruppen, man har det "lidt stramt" med, men samtidig forklarer de, at de ofte ser det som udtryk for, at de personer ikke har det særlig godt.

## 6.4 Håb, selvværd og forebyggelse: peer-relationer

Et gennemgående tema, som borgerne vender tilbage til, er spørgsmålet om håb. Et håb om i første omgang at få det bedre, men også et håb om at vende tilbage til fx arbejdsmarkedet. I forhold til begge former for håb ser peer-medarbejderen og andre med-gruppemedlemmer (der er i recovery) ud til at spille en afgørende rolle. Først og fremmest fordi de symboliserer et håb, der lige pt. kan virke uopnåeligt.

### **Om håbet om at få det godt igen: Inspiration fra andre gruppemedlemmer i recovery**

*Når man har det så skidt, som jeg føler, jeg har det - jeg får hele tiden de der dyk, og jeg bliver ved med at rejse mig op og falde igen - jeg siger hold nu op – stå nu op – det er i orden at acceptere, jeg har slået mig, men jeg skal også lære at rejse mig op igen. Og nogle gange kan der gå lang tid, før jeg rejser mig op, men jeg er blevet bedre, og jeg er klar over, hvis der sker noget dårligt, skal jeg ikke gå hjem og trække alle gardinerne for – så må man sige: så tager jeg afsted, og håber, jeg kan komme hurtigt afsted. I går var jeg kun i gruppen et kvarter, fordi jeg havde det så skidt, men alligevel sidder jeg her i dag, fordi jeg håber på at få det bedre og komme igennem det (...). Det, at jeg har mødt de her to damer, kvinder, piger [peger på to af de andre i fokusgruppen, som hun også er i gruppe med, red.], der blev jeg positiv overrasket – der sad jeg og blev misundelig – når jeg ser hende lave ansigter og – hun er bare rigtig glad og smilende, så sidder jeg og venter på, at jeg måske kan nå lige så langt som dem, for lige nu kan jeg slet ikke se, at jeg kan nå det, men jeg vil helt vildt gerne være lige så glad som dem, og have lidt mere overskud, og blive lidt mere robust. Ikke være så skrøbelig. Lige nu føles det som om, jeg er et træ, der er blevet skåret midt over, og nu skal jeg til at bygge mig selv om, så der er langt, til jeg bliver et smukt træ med blade og krone, det mangler jeg.*

Borger i Din Indgang

### **Peer-medarbejderen som inspirationskilde**

Borger A: *Jeg synes også, det var meget inspirerende [med peer-medarbejderen, red.], da jeg hørte, at hun selv havde været igennem noget lignende – og at hun nu var blevet ansat sådan et sted her, for jeg tænkte: så er der måske håb for mig også – selvom jeg også har en masse sorte huller i CV'et, så kan jeg måske også blive ansat et sted alligevel.*

Borger B: *Ja, hvis hun [peer-medarbejderen, red.] kan, så kan jeg jo også!*

Interviewene og observationerne tegner også et billede af, at borgerne skaber mere uformelle peer-relationer i forhold til hinanden, både i grupperne og uden for grupperne. Observationerne af grupperne viser, at flere gruppe-medlemmer mødes privat uden for regi af Din Indgang. At de cykler sammen, henter hinanden og kommer forbi til kaffe hos hinanden. Nogle borgere nævner, at dette er en stor værdi, og at de gerne ville have, at Din Indgang mere aktivt faciliterede disse uformelle kontakter.

Borgernes oplevelse er desuden, at de "vokser", og det bidrager positivt til deres egen selvværd og recovery, når de føler, at de kan hjælpe andre – særligt i grupperne. Også selvom en borger nævner, at hun særligt i forhold til de uformelle relationer skal passe på, at hun ikke kommer til at (over-)involvere sig i forhold til de andre gruppe-medlemmer, fx fordi hun har svært ved at sætte grænser.

### **Om at blive peer og hjælpe andre**

Interviewer: *Du siger, det også kan være en lettelse at opleve, at man kan hjælpe andre?*

Borger A: *Ja det er, når andre siger: ja! Det har jeg også oplevet, og godt jeg ikke er den eneste, og det er da også mega dejligt, at man har påvirket andre bare ved at komme op og fortælle om sine egne erfaringer.*

Borger B: *Første gang der er en, der siger: det er jeg bare så glad for, du sagde, det giver en...*

Borger C: *Det betyder bare så meget.*

Borger A: *Det giver en oplevelse af, at man er noget værd – som jeg i hvert fald ikke har haft i laaaaang tid før mit forløb [i Din Indgang, red.].*

Det er dog ikke kun håb, der bliver skabt i Din Indgang. Det er også borgere, der som indikeret ovenfor har mod på livet og i højere grad tror på fremtiden.

### **Om at være i recovery efter Din Indgang**

*Jeg startede i Din Indgang pga., at jeg var ved at være ved at tage livet af mig selv. Jeg synes, jeg var en rædsom person, og der var ikke styr på noget som helst, så var jeg igennem et forløb på 20 uger: Det har ændret alt. Jeg har fået det rigtig godt. Nu er der planer for fremtiden, mod og drømme at gå efter, og glæde, jeg er glad hver dag, næsten hver dag....*

Borger i Din Indgang

## **6.5 Opsamling**

De interviewede borgere oplever i høj grad, at Din Indgang har haft en positiv indflydelse på deres rehabiliteringsproces. De fortæller, hvordan især den måde, de er blevet mødt på som "mennesker"

I Din Indgang, og den plads og ro, de har fået til at "være dem selv", har haft eller har en stor positiv betydning for deres hverdag og selvværd. De fortæller, at deres følelse af fremgang ikke kan reduceres til en aktivitet eller menneske i Din Indgang.

Alligevel ser det ud til, at særligt grupperne har lært dem, at de ikke er en outsider, at de kan hjælpe andre, at de kan lære at forstå sig selv bedre, at der kan findes løsninger, der gør, at de kan få det bedre, og at der er håb forude. Frem for alt peger mange på, at Din Indgang giver en følelse af, at man er "normal" og ikke helt alene med sine tanker og følelser, samtidig med at Din Indgang udfylder et tomrum i ens hverdag som psykisk syg med konstruktive aktiviteter, der gør, at man får det bedre.

Adspurgt om eventuelle muligheder for forbedring fremhæves det, at der skal ændres "så lidt som muligt" i den måde, tingene foregår på. Deres største frustration ligger i, at forløbene kun kører over 20 uger, som de mener er alt for lidt. Med andre ord føler borgerne rent faktisk, at det er deres indgang, der både er båret af nogle medarbejdere, der er dedikerede og formår at se dem som mennesker – men også formår at lave og facilitere nogle aktiviteter, hvor de kan møde andre borgere, de kan relatere til, og skabe kontakter med, der rækker ud over Din Indgang. Sidstnævnte nævner nogle borgere dog, at de godt kunne tænke sig Din Indgang var endnu bedre til at facilitere.

En begrænsning ved analysen af borgernes oplevelse af Din Indgang er imidlertid, at det kun er de borgere, der rent faktisk har formået at møde op i Din Indgang, vi har kunnet snakke med, og ligeledes borgere, der har haft overskud nok til at indgå i interviewene. Det skaber en særlig vinkling på borgernes oplevelser, da vi ikke har snakket med de allermest ressourcetsvage borgere.

## 7 Pårørendes oplevelse af Din Indgang

I dette kapitel præsenteres de oplevelser, pårørende har af Din Indgang. Præsentationen er baseret på to telefoninterview foretaget i evalueringsrunde 3 med pårørende, som vi refererer til som Henriette og Karin (anonymiserede navne). Henriette og Karin har begge en pårørende, der er i et forløb i Din Indgang, og samtidig er de også selv blevet involveret i aktiviteterne i Din Indgang. Henriette, som har en datter i Din Indgang, har både været til, hvad hun kalder en mor-datter kriseterapi i Din Indgang, men også til en enesamtale, mens Karin har en kæreste i Din Indgang og har været til en række (parterapi) samtaler i Din Indgang. I Din Indgang er de pårørende således dels blevet tilbudt, at de kan indgå i en coachsamtale/samtaler med deres nære, men de forklarer også, at medarbejderne i Din Indgang har understreget, at de også selv kan henvende sig (uden deres nære) enten telefonisk eller ved personligt fremmøde – hvilket Henriette, som beskrevet, har benyttet sig af.

Interviewene giver et indblik i, at de pårørende ligesom borgerne oplever stor velkommenhed, imødekommenhed og ro i Din Indgang. Henriette er blevet opmærksom på Din Indgang – og muligheden for også at få hjælp som pårørende – via sit arbejde, mens Karin har fået anbefalet stedet i lokalpsykiatrien. Særligt tre temaer er centrale, når de forklarer, hvad det betyder at være pårørende og den værdi Din Indgang har givet dem: a) ansvarsdelingen og b) synliggørelse og c) brobygning. Disse temaer strukturerer kapitlet.

### 7.1 Hjælp til at løfte ansvaret for borgeren

Fælles for de pårørendes historie er, at de oplever, at de har stået, og stadig står, på sidelinjen og ser deres kære i dyb krise. For Henriettes vedkommende har hun haft en datter, der allerede som ung kæmpede med spiseforstyrrelser og selvmordstanker, og som voksen pludselig står midt i en skilsmisse, der ikke kun ripper op i gamle sår, men som også gør, at hun må flytte tilbage til Fredericia efter at have været væk i mange år. For Karins vedkommende handler det om en kæreste, som har været gennem flere års terapi (uden den store effekt) og er i en massiv medicinsk behandling, som giver en række bivirkning, der bl.a. gør, han har svært ved at huske.

Der er ingen tvivl om, at både Henriette og Karin er dybt involverede i at forsøge at hjælpe deres kære gennem deres kriser, og at de føler et kæmpe ansvar. Henriette forsøger at få stabiliseret sin datter og hjælpe hende med at blive etableret i Fredericia efter skilsmissen, og Karin forsøger bl.a. at hjælpe sin kæreste med at holde styr på hans kalender og dagligdag generelt.

Samtidig beskriver både Henriette og Karin, at de oplever en stor magtesløshed. De beskriver, at deres forsøg på at hjælpe eller omgås deres kære i krise ofte giver anledning til bekymring, gnidninger og konflikter – og samtidig er det et dilemma i, hvordan man kan hjælpe ”voksne” mennesker.

Henriette: *Jeg føler lidt, at vi deler ansvaret.*

Karin: *Jeg er rigtig glad for, at der er sådan et tilbud her [Din Indgang, red.]. Man er nogle gange totalt magtesløs, men i Din Indgang er der nogle, der tænker på én. For det er svært at snakke med ens familie – for de ved ikke, hvordan det er, eller hvad de skal gøre – de siger ”det er så hårdt,” men der er ingen, der gør noget. Men når man så kommer hened, ved man, at de har nogle ting, de kan gøre for at hjælpe en, og hvis de ikke kan, så skal de nok finde ud af, hvad man kan gøre. Det er virkelig rart.*

Henriette og Karin beskriver samstemmende, at Din Indgang giver dem en kæmpe værdi, fordi de oplever, at Din Indgang bidrager ved at tilbyde direkte her og nu hjælp, der letter ansvarsfølelsen fra de pårørendes skuldre.

Både Henriette og Karin beskriver således, at de oplever, at henholdsvis deres datter og kæreste får meget ud af at være tilknyttet Din Indgang. Henriette fremhæver især, at hendes datter efter hendes skilsmisse har fået hjælp til at få overblik over hendes økonomi og en synliggørelse af, hvad der var af muligheder. Ligeledes fremhæver hun, at gruppetilbuddene har været relevante for hendes datter, og at NADA (akupunktur) har været helt fantastisk, fordi det har givet hendes datter ro i kroppen for en stund. Karin fremhæver, at hendes kæreste ikke har haft mod på grupperne, men at han efter de coachende samtaler (med og uden hende) ofte nævner, at den tidligere psykolog han har haft igennem et årstid var spild af penge, i forhold til det udbytte han får af samtalerne i Din Indgang.

## 7.2 Synliggørelse af ens byrde og oplevelsen af at få bygget en bro

### **Om at blive inddraget og set som pårørende**

Karin: *De snakkede ikke kun til [nævner kærestens navn, red.], for de sagde, at det også var hårdt for mig at bo sammen med en psykisk syg.*

Interviewer: *Hvordan oplevede du det?*

Karin: *Det var virkelig rart, for når man er nede på jobcenteret, er det meget sådan: "hvad med [kærestens navn, red.], hvad skal han, hvad er planen med ham" – så det var egentlig lidt lettende, at der [i Din Indgang, red.] var nogen, der også tænkte på, hvordan jeg egentlig havde det. Og at de lytter og forstår mig og ikke kun fokusere på [nævner kærestens navn, red.] men os som samlet team.*

De pårørende beskriver, at værdien for dem af Din Indgang ikke kun ligger i, at Din Indgang 'indirekte' hjælper dem ved at hjælpe deres kære. De oplever, også at Din Indgang mere direkte hjælper dem dels ved at synliggøre den byrde, de bærer som pårørende, og dels ved at give dem redskaber til at håndtere de gnidninger og konflikter, de har med henholdsvis deres kæreste og datter.

Karin forklarer, hvordan hun og hendes kæreste har forsøgt at gå til psykolog hver for sig, men at det helt unikke ved Din Indgang er, at de her bliver betragtet som et "team", og at der bliver skabt et kollektivt rum for dem i Din Indgang. Et rum, hvor de både kan lytte til hinanden og få en bedre forståelse for hinandens følelser og behov, men også kan få snakket om, hvordan de konkret kan håndtere det, hvis hendes kæreste fx har en dårlig dag.

Henriette forklarer på samme måde, hvordan især deres terapi gav mulighed for at skabe en større forståelse for hinandens motiver. Henriette fortæller, at hendes datter "fik hjælp til" at forklare hende, at hun oplevede Henriettes hendes adfærd, særligt hendes forslag om medicin, som kontrollerende. Samtidig med at Henriette fik mulighed for at forklare sin datter, at adfærd var motiveret af kærlighed. Henriette følte efterfølgende, at snakken havde hjulpet dem ud af en "blindgyde", de var havnet i, og at hun efterfølgende tænkte "hvorfor har jeg ikke gjort det før?".

Både Henriette og Karin nævner også, at det opleves som en lettelse, at man har mulighed for også selv at vende nogle ting og få nogle råd i Din Indgang, uden at deres kæreste eller datter er tilstede. Det er noget, Henriette allerede har benyttet sig af, og som Karin nævner hun overvejer stærkt i

forbindelse med, at hendes kæreste, efter løbende at have fået flere gode end dårlige dage, har fået et tilbageslag efter, at han er ved at trappe ud af noget medicin.

### 7.3 Opsamling

De pårørende oplever i høj grad, at Din indgang skaber positive effekter. Ikke kun i forhold til borgerne, men også i forhold til dem selv. De oplever en lettelse over, at de kan rådføre sig med og dele ansvaret for fx deres kærestes og døtre med Din Indgang, og ikke mindst at der i Din Indgang er en forståelse for, at det også er svært for dem. De pårørende udtrykker ligesom borgerne en vis bekymring og usikkerhed over, at tidsrammen kun er 20 uger i Din Indgang – og dermed hvad der sker efter et afsluttet forløb.



## 8 Medarbejdernes oplevelse af Din Indgangs legitimitet og meningsfuldhed

I dette kapitel præsenteres medarbejdernes oplevelser af Din Indgang. Præsentationen er baseret på formelle og mere uformelle interview med medarbejderne i forskellige perioder af implementeringsprocessen, samt observationer af deres daglige arbejde i Din Indgang.

Overordnet giver de observerede og interviewede medarbejdere udtryk for, at de har et stort ejerskab i forhold til både den vision og form, der er knyttet til Din Indgang. De har bevidst valgt at arbejde i Din Indgang, fordi de oplever, at Din Indgang er et vigtigt og unikt alternativ eller supplement til den traditionelle måde, de tidligere har arbejdet på i Voksenservice Ordinær. Når medarbejderne fremhæver de ting, de oplever, som særlig meningsfulde i forhold til deres arbejde med værdiskabelse i Din Indgang, er følgende tre temaer centrale: a) at kunne møde borgerne i øjenhøjde, b) at kunne tilbyde en forebyggende og fremadrettet indsats, c) at kunne være del af en fælles flerstrengt indsats. Omvendt peger medarbejderne også på, at nogle af de største udfordringer, de møder i forhold til deres arbejde, handler om deres samarbejde med deres samarbejdspartnere (forudfattede, fastlåste, presser på, uprofessionelt at tro på borgeren, ikke dokumentere), og om at være "klædt godt nok på" og ikke ryge tilbage i vante rutiner.

### 8.1 Om at møde borgeren i "øjnehøjde"

En central pointe, som medarbejdere med både udfører- og myndighedserfaring fremhæver, er, at de oplevede, at man på deres gamle arbejdspladser i Voksenservice gav borgerne nogle ydelser eller tilbud, der ikke gjorde, at de fik det væsentligt bedre. Snarere oplevede de, at ydelserne gav anledning til, at borgerne blev gjort afhængige af enten en ydelse eller en medarbejder ("systemet") og blev bange for at miste deres tilknytning til systemet, hvis den ikke var permanent. Eller at borgerne direkte blev nødt til at gøre sig "svage" nok for at få en ydelse. Flere medarbejdere fremhæver, at de valgte at arbejde i Din adgang, fordi de oplevede, at det var "uværdigt" for borgerne, at de blev afhængige af systemet (enten en ydelse og/eller en medarbejder) og mistede kontrollen over deres eget liv. Grunden til, de søgte et arbejde i Din Indgang, var således, at de ønskede at arbejde et sted, hvor rammerne understøttede, at man kunne lave et mere ligeværdigt møde, der forsøgte at gøre op med denne afhængighed – et sted, hvor man troede på, at borgerne kunne forandre sig ved at gøre dem til eksperter i deres eget liv og møde dem i øjenhøjde.

#### Troen på forandring

*Vi tror alle sammen [medarbejderne i Din Indgang, red.] på, at borgeren kan flytte sig, ellers havde vi ikke været her. Der er ikke nogen, der siger: det kan ikke betale sig det her, det kan vi lige så godt lade være med.*

Medarbejder i Din Indgang

Medarbejderne hæfter sig ved, at der er forskellige faktorer, der medvirker til at de rent faktisk kan arbejde værdibaseret i Din Indgang.

### 8.1.1 Om at være "facilitatoren" frem for systemrepræsentanten

Medarbejderne fremhæver, at en af de afgørende faktorer, der gør det muligt for dem at møde borgerne på en ny – og mere ligeværdig – måde i Din Indgang, er, at de ikke kun sætter borgeren og deres behov i centrum men også møder dem i øjenhøjde. Det handler om både at gøre borgeren til "eksperten" på deres egne individuelle behov, og som medarbejderne ofte nævner, at møde borgerne "der, hvor de hver især er". En tilgang, der indebærer, at medarbejderne må navigere mere fleksibelt i deres arbejde med borgerne og frem for alt være mere nysgerrige, spørgende, omstillingsparate og tilbageholdende.

#### **Om ikke at gå i vejen men ved siden af og bagved**

Medarbejder A: *De [borgerne, red.] er eksperterne – vi kan støtte op om dem, nu tabte du bolden, er det den, jeg skal samle op – eller skal jeg lade den ligge? Så man hele tiden spørger.*

Medarbejder B: *Nå! Du løber i den retning, det er fint.*

Medarbejder C: *At man stiller sig til rådighed.*

Medarbejder B: *Og ikke i vejen.*

Medarbejder D: *Man er lidt bagved og lidt til side, skal jeg – eller skal jeg ikke, den der følger, det er dem [borgeren, red.] der ved, hvor de vil hen, de er eksperterne, og vi kan give en hånd med".*

### 8.1.2 Borgernes egne behov frem for standardiserede strukturer (skriftlighed)

Medarbejderne fremhæver, at en anden af de afgørende grunde til, at de kan indtage en rolle, som det, de ofte refererer til som "facilitatorer" i Din Indgang, er, at deres arbejde netop ikke er styret af, at de skal lave en vurdering, hvor de skal spørge ind til en masse ting (som potentielt ikke giver mening for borgeren så som hygiejne) eller er afhængig af andre standardiserede procedurer. De er, som de forklarer, styret af det "borgeren kommer med", og det borgeren er interesseret i og har brug for. At arbejdet dermed er styret af borgerens behov frem for systemets strukturer, oplever de som værende meget meningsfuldt, fordi det også giver en fleksibilitet i forhold til at navigere i deres ressourcer, så der kun bruges tid på borgeren, når borgeren udtrykker, de har behov for det (frem for at procedurerne kræver det) samtidig med, at de ikke skal bruge meget tid på at udfylde en masse dokumenter frem for at tale med borgeren. Medarbejderne fremhæver dog, at en ulempe er, at det kan være svært at holde styr på og adskille borgerne fra hinanden i takt med, at der kommer flere og flere borgere og særligt gengangere.

#### **Behov frem for struktur**

*Det med at have samtale for samtalens skyld: fra 11-12 hver fredag [som man fx kunne have som bostøttemedarbejder, red.], og så kunne vi bare drikke kaffe, hvis der ikke var noget at snakke om, dvs. ikke være styret af behov men styret af en struktur, det var simpelthen så svært for mig, og jeg sagde derovre, hvorfor er det en gang om ugen, når de ikke har noget at snakke om, hvorfor er det ikke behovsstyret? Men det var jo en pakke med en eller anden tid hver uge. Og det synes jeg er fedt her, er: at vi kan navigere alt det, vi vil, hvor intensivt skal det være de her uger, og så er der måske et slip, fordi de er hjemme og prøve noget af.*

Medarbejder i Din Indgang

### 8.1.3 Borgerens egen fortælling frem for baggrundsviden

Medarbejderne fremhæver desuden, at en afgørende årsag til, at de kan indtage facilitatorrollen og gøre borgeren til eksperten, er, at de netop ikke har en "baggrundsviden" om borgeren, når de træder ind ad døren. Det betyder nemlig, at de heller ikke kan dømme på forhånd, hvad de umiddelbart mener, borgeren har brug for. Derimod arbejder de ud fra en tilgang, hvor de møder folk, der træder ind ad døren som "mennesker, der i bund og grund er som du og jeg", som en af medarbejderne forklarer.

#### **"Vi møder dem som menneske, vi møder dem som os"**

*Vi ved jo ingenting på forhånd, så vi må bare se, hvem det er, og være nysgerrig. Så det gør jo, at vi ikke ved rigtig meget, som vi kan bruge til at bedømme folk på forhånd på, så vi ikke ved en masse, hvor vi tænker, så er det jo nok helt forfærdeligt. Hvor måske før, hvis man havde fået sagsakter tilsendt, kunne man godt tænke: ejjjj, det lyder da godt nok... hvad skal vi så gøre, hvor man tænker, gud var det den person, der var beskrevet i de papirer. Hvor nu, der ser man bare det menneske der kommer ind og ikke så meget andet.*

Medarbejder i Din Indgang

### 8.1.4 Borgerens egne "små" mål frem for systemets "store" urealistiske mål

Endnu en ting, en medarbejder fremhæver som afgørende for, at de kan møde borgerne på en ligeværdig måde, er desuden, at deres arbejde er styret af borgerens egne mål. Som de beskriver, ved de fleste godt, hvad systemet forventer af dem: at de finder et arbejde, at de ikke skal drikke, at de ikke skal ryge hash etc. Derfor stiller man i Din Indgang ikke nogle krav til, at borgeren skal være misbrugsfri eller have et mål om at skulle i arbejde. Tværtimod gør de en dyd ud af, at alle skal kunne "rummes" i Din Indgang og at det er borgerens egne mål der er i centrum, og at Din Indgang er et "frivilligt tilbud". Borgerne skal have en motivation og erkendt behov for hjælp (i modsætning til omverdens vurdering af deres behov). Medarbejderne fremhæver dog, at de har adskillige eksempler på, at borgerne er stoppet med deres misbrug, hvilket de tænker hænger sammen med især det, at borgerne indgår i grupperne, og at de får opfyldt "de små mål".

#### **De små mål**

*Medarbejder X: Man har ikke arbejdet med borgerens mål, man har arbejdet med noget jobcenteret eller lokal psykiatrien havde fastsat: det er vigtigt for borgeren at kunne – og så har man lavet nogle mål, der aldrig var realistiske at nå. Og så kan vi arbejde i årevis. Hvorimod henede får de lov at have deres lille mål, i stedet for det helt store, som aldrig kan nås.*

*Medarbejder Y: Hvis man finder noget, borgeren er motiveret for – så bygges der noget på – det kan godt være, man bare har brug for at få styr på sin kalender, selvom ens hjem ligner et bombet lokum, men – når man så har styr på det, har man mod på at tage næste skridt og bygge videre på det. Ved at tage udgangspunkt i borgeren har man en større chance for, det lykkedes, og når det lykkedes, får de mere blod på tanden.*

## 8.2 En forebyggende indsats, der gør, at korthuset ikke falder sammen på kort og lang sigt

Medarbejderne og ledelsen i Din Indgang vurderer, at cirka halvdelen af dem, der kommer i et forløb i Din Indgang, er nogle, der ikke ville have fået hjælp i Voksenservice Ordinær. Og medarbejderne i Din Indgang peger på, at noget af det, der gør deres arbejde særlig værdifuldt i Din Indgang, er, at

de netop har mulighed for at lave en forebyggende indsats – her og nu – før borgerne bliver ”hårdt ramt” eller ”slået helt ud”. En af medarbejderne med myndighedserfaring forklarer fx, at det kunne dreje sig om brogere, som ville have fået afslag, og som man så to år efter opdager er inde i et massivt misbrug eller er indlagt på den psykiatriske afdeling. En anden medarbejder forklarer imidlertid, at der også kan være tale om en forebyggende indsats til borgere, der allerede er hårdt ramt og derfor skal videre i systemet, men hvor Din Indgang, som medarbejderen siger, giver en ”saltvandsindsprøjtning” med på vejen.

#### **Om at kunne gøre noget her og nu**

Medarbejder Z: *Jeg var slet ikke i tvivl om, at det var det her [Din Indgang, red.], jeg gerne ville. Især det med, at man kan hjælpe borgerne her og nu, det mener jeg er meget forebyggende, det at man kan få hjælp nu, så problemerne ikke hober sig op, det var det, der vækkede min interesse, for førhen når man overtog borgere udefra team ekstern, der kunne der godt have været lidt ventetid, og så har der været et problem, der ville have hobet sig op, og det kan man undgå på denne her måde, og så tænker jeg, der også ville have været mange, der ville have fået afslag før, som alligevel har mulighed for at få støtte nu. Og det synes jeg var super positivt.*

Medarbejderne peger også på, at det, de oplever som værende særlig værdifuldt ved den forebyggende indsats, eller den ”saltvandsindsprøjtningen” de kan tilbyde, er, at den indeholder forskellige ”ingredienser” og peger fremad og ”ud af” til andre aktører end ”systemets”. Her omtaler medarbejderne især deres opgave med at facilitere processer fx grupperne (eller samtaler hvor pårørende deltager), hvor borgerne ikke bliver afhængig af dem, men i stedet opbygger relationer til deres pårørende, andre borgere eller frivillige, som de fremhæver er mere varige, og som borgeren selv har kontrol over (dvs. ikke en person, som ”systemet” kan tage fra dem eller styre).

#### **Understøtte, at borgeren opbygger mere varige relationer uden for systemet**

Medarbejder X: *Som bostøtte kunne man blive deres bedste ven og støtte, og det er egentlig ikke en rolle, jeg ønsker. Jeg vil meget hellere facilitere noget, hvor de selv er i kontrol. Det er jo en usikker relation [man har til medarbejdere, red.] i bund og grund. Det er ikke ligeværdigt.*

Interviewer: *Hvad lægger I vægt på her?*

Medarbejder Y: *At facilitere imellem dem – deres relationer – vi vil jo rigtig gerne have, de involverer nogle af deres nære henede, altså tager deres pårørende med, alt det der kan være varigt, hvor de ikke skal visiteres af andre, men hvor de selv er i kontrol.*

## **8.3 En fælles flerstreget ”intern” indsats**

### **8.3.1 Fælles om borgerne – en buffer mod sårbarhed**

Medarbejderne beskriver, at de oplever, at en vigtig forudsætning, for at de kan udføre deres arbejde, er, at de som medarbejdere er ”fælles” om borgerne, og at måden at arbejde på i Din Indgang understøtter, at borgeren aldrig bliver ”nogle” medarbejderes. Her henvises bl.a. til, at værstteamet netop består af flere medarbejdere, men også at borgerne fra aktivitet til aktivitet vil møde forskellige medarbejdere. Medarbejderne oplever, at det, at borgeren ikke kun knyttes til en person, er en fordel for både borgeren og medarbejderne. For borgerne betyder det, at deres situation ikke er så sårbar, fordi de ikke er afhængige af at skulle have kontakt til en bestemt medarbejder, og at de desuden selv kan bestemme, hvem de vil henvende sig til (fx en medarbejder de har god ”kemi” med). Det

betyder imidlertid også, at medarbejderne føler sig mindre sårbare, fordi de kan sparre med deres kollegaer (der har kendskab til borgeren) og ikke behøver at være altidende – særligt set i forhold til den meget brede målgruppe, de arbejder med.

#### **Om værdien af at være et team**

Medarbejder A: *Vi har heller ikke vores egen lille sag, for så er der guideteam og grupper, og det bliver aldrig vores, eller det er vores alle sammens, men ikke vores egen.*

Medarbejder B: *Også fordi nogle gange, når de kommer ind ad døren, bruger de bare de andre, så vi er inde over mange.*

Medarbejder C: *Ja, det er ikke lige så sårbart.*

Interviewer: *Er det også derfor, I holder fast i, at der skal være to med til værtssamtalerne.*

Medarbejder D: *Det er i forhold til sparring og for borgeren skyld – så det ikke bliver: "det er kun dig, der kan bruges," det undgår vi lidt, når vi fra starten er flere, der både ringer og skriver, de skal ikke forvente, det kun er fra en, selvfølgelig er der nogle, man er mere inde over end andre, men når de bare kan dukke op, må de forvente, at det er os alle, der skal bruges.*

Interviewer: *Så det er en dobbeltfordel: borgeren får en større berøringsflade, og at I som medarbejder kan sparre med hinanden?*

Medarbejder D: *Ja, og så er det også rart, hvis de skal videre, at man kan diskutere, hvad skal de videre til, og hvad stiller vi op med det og det.*

Medarbejder E: *For mit vedkommende har det gjort en forskel det her med værtsteamet. Det er først trådt i kraft efter sommerferien, for mig gør det en kæmpe forskel, at man er to. Før det tog jeg imod alene. Jeg kunne mærke det med det samme, når jeg tog afsted om morgen: nå ja, men vi er jo to. Det havde fyldt i mig, fordi jeg har oplevet flere gang, når jeg sendte nogle ud ad døren: fuck, der havde jeg bare ikke viden på det her område, og jeg havde ikke nogle at spørge, det kunne være sådan noget med at søge bolig, hvor der kommer en bagefter og siger, jamen, der er også mulighed for ungdomsboliger, hvor jeg bagefter tænkte, jamen det er simpelthen ikke ok det her. Den vendte kun den vej ind [peger på sig selv, red.]. Og det drillede mig.*

Medarbejder C: *Især når vi ikke ved, hvem der kommer ind: alle målgrupper, afskygninger og problematikker.*

### **8.3.2 Løbende kollektiv sparring**

Medarbejderne beskriver altså, at den løbende sparring med hinanden er yderst værdifuld (se overblik over fora for sparring i afsnit 5.7). I starten foregik sparringen mellem medarbejderne relativt uformelt (fx ved selve guidesamtalen eller på kontoret) bortset fra mødet med myndighedslederen, hvor borgercasene blev gennemgået. Der har dog været et behov for, at der blev skabt nogle mere formelle sparringsfora, hvor man kunne sparre, så det hele ikke gik op i drift og telefonsamtaler, eller diskussionerne blev lidt "forplumrede", fordi der ikke var et tema, der kunne styre diskussionerne lidt.

### **8.3.3 Mangfoldige erfaringer og kompetencer men én fælles kurs**

Til trods for, at medarbejderne, som beskrevet i afsnit 4.3, kommer med meget forskellige erfaringer og baggrunde (hvilket teoretisk set kunne have skabt splid i medarbejdergruppen) opleves det løbende samarbejde og sparringen som givende af medarbejderne. Og de beskriver, at der er et godt arbejdsmiljø i Din Indgang, hvor man kan grine og være ærlig omkring, at det også nogle gange er hårdt og svært i Din Indgang. En medarbejder nævner fx, at det netop er det gode arbejdsmiljø, der "betyder meget for, at man kan gå ud og have det ægte smil" i døren.

En af årsagerne til, at sparringen og samarbejdet mellem medarbejderne med forskellig baggrunde, lader til at være så gnidningsfrit, er tilsyneladende, at de, som de selv fremhæver, alle har det tilfælles, at de har valgt at arbejde i Din Indgang, fordi de tror på både formen og de værdier, man arbejder ud fra i Din Indgang. Der er altså et stærkt værdifællesskab i Din Indgang, hvor man tror på den værdiskabende og recovery orienterede tilgang, og generelt på at forandringer kan lade sig gøre, hvis man fokuserer på mulighederne – ikke kun i forhold til borgerne men også i forhold til hinanden og Din Indgang. En medarbejder fremhæver således, at det er første gang, hun har været på en arbejdsplads, ”*hvor vi siger, sådan er verden, vi vil havde det bedste ud af tingene*”.

En anden årsag, der lader til at bidrage til et godt internt samarbejde, er, at både medarbejdere og ledelse aktivt arbejder med ikke at reducere den enkelte medarbejder til en faggruppe (fx social pædagog) eller funktion (myndighedsmedarbejder), men snarere beskriver medarbejderne som nogle, der har VIDEN om socialpædagogik og myndighedsERFARING. Samtidig med at de fremhæver, at de ser det som en stor fordel, at de har en blandet baggrund i forhold til sparring omkring borgeren, nemlig fordi det giver mulighed for at ”se dem bredt” og have ”forskellige opmærksomhedspunkter”, så insisteres der også på, at denne bredde ikke kun kan reduceres til medarbejdernes uddannelse men snare deres menneskelige erfaringer – som fx coach, pårørende, erhvervs erfaring, kendskab til byen m.m. Filosofien om, at borgeren ikke kan reduceres til et nummer, en diagnose eller sag, men skal ses som et menneske, overføres altså i dette tilfælde til medarbejderne selv. En filosofi, der også ifølge ledelsen betyder, at medarbejderne kan vælge at arbejde med det, der giver mening og energi for dem, frem for det deres uddannelse øremærker dem til.

#### **Medarbejderne er også ”bare” mennesker**

*Der er forskellige ting, vi er opmærksomme på og høre i samtalen, fordi vi bare er forskellige. [Navn på kollega, red.] og jeg, der begge er socialpædagoger, vi kunne have forskellige opfattelser af, hvad der kunne være interessant at gå videre med og byde ind med, det handler ikke så meget om vores uddannelse, selvfølgelig kan vi have noget med fra vores erhvervs erfaring, men det handler lige så meget om: Nogle er gode til at vide, hvad man kan søge om, så der er noget i forhold til erfaringer, men ellers handler det meget om, hvem vi er, og med den måde, vi har samtaler på, er det rart at blande [medarbejderne, red.], så man kan høre, hvilke metoder andre bruger.*

Medarbejder i Din Indgang

#### **8.3.4 En medarbejdergruppe, der forstår sig selv som en del af et større (internt) fællesskab**

Medarbejderne fremhæver, at det, qua deres fokus på erfaring frem for faglig baggrund, er naturligt for dem at lede efter løsninger og sparringsmuligheder bredt i det ”interne” fællesskab i Din Indgang. Dette fællesskab forstås som bestående af både forskellige fagmedarbejdere, peer-medarbejderen, frivillighedskoordinatoren, SKP-medarbejderne og borgerne, og hvor oplevelsen er, at det er alle, der kan og ønsker at byde ind i dette fællesskab.

#### **Fællesskabets indsats**

*Det er jo også det med, at det er et frivilligt tilbud: hvad vil du gerne have ud af det – hvor de [borgerne, red.] er sådan nå? Allerede der har man banet en vej – er det virkelig vigtigt, hvad jeg mener? Vi kan fortælle om mange forskellige ting og tilbud, hvor mange borgere siger: de anede ikke var muligt, eller at jeg havde de rettigheder. Vi kan hjælpe hinanden med at klæde borgerne på, og mig selv på, fordi så er der en af jer andre, der kan hjælpe eller [navn på frivillighedskoordinatoren, red.]. Man kan løse mange ting i fælleskab, fordi der er mange tilbud, og det kan være svært, når man er sårbar og i krise m.m.*

Medarbejder i Din Indgang

Medarbejderne fremhæver således også, at de ikke ser på peer-medarbejderen som en peer-medarbejder, men som en af "os". Alligevel er det tydeligt, jf. afsnit 5.3 at peer-medarbejderen i praksis varetager andre funktioner end medarbejderne med faglig baggrund, fx deltager peer-medarbejderen ikke i guidesamtalerne. Ligeledes er der en tøven i forhold til at ansætte flere peer-medarbejdere, netop fordi værtsrollen beskrives som mere udfordrende end først antaget, og underforstået, at den kræver, at en medarbejder med faglig baggrund – eller kun peers med helt unikke kompetencer – kan varetage denne rolle.

## 8.4 Udfordringerne og presset

Medarbejderne i Din Indgang fremhæver, at den største udfordring i deres arbejde er at få etableret en god relation til deres samarbejdspartnere i kommunen. Desuden ses en udfordring i at få integreret særligt frivillige men også peer-medarbejdere i arbejdet.

### 8.4.1 Udfordringerne med frivillige og peers

Medarbejderne forklarer, at det har været en større udfordring at inkludere peer-medarbejdere og frivillige i arbejdet, end man havde forestillet sig i udgangspunktet. Medarbejderne beskriver, som beskrevet i afsnit 5.2, at de er meget glade for den peer-medarbejder, de har. Samtidig er de dog meget tøvende i forhold til, at der skal hyres flere peer-medarbejdere, fordi det har vist sig sværere at inddrage peer-medarbejdere end forventet. Primært fordi det er mere kompliceret at møde den komplekse gruppe af borgere i døren end forventet. På samme måde beskriver medarbejderne, at det er vanskeligt at finde den rette model for, hvordan frivillige skal inddrages i konceptet, selvom deres holdning til at inddrage frivillige i indsatsen er meget positiv. Frivillighedsmuligheden er således fortsat begrænset og ikke særlig synlig i Din Indgang. En manglende synlighed, der både kan ses som et produkt af en vis tøven i forhold til at skabe denne "rette" bro til frivillige i Din Indgang, men også som beskrevet i afsnit 5.5.4 kan ses som et produkt af, at de frivillige, som frivillighedskoordinatoren i Din Indgang forklarer, også har visse forbehold for at indgå i en størrelse som Din Indgang.

### 8.4.2 Udfordringen fra samarbejdspartnerne

Den overordnede udfordring samarbejdspartnerne repræsenterer er, at medarbejderne i Din Indgang oplever, at deres samarbejdspartnere har svært ved at forstå og acceptere den måde, de arbejder på i Din Indgang. En manglende forståelse, som de ofte oplever sætter dem og konceptet under "pres".

#### *Forudfattedhed*

Medarbejderne og ledelsen peger på, at en af de udfordringer samarbejdspartnerne giver, ofte er, at de er "forudindfattede" og "fastlåse" i forhold til deres forståelse af, hvem borgeren er, og hvad det er borgeren har brug for. Medarbejderne oplever således, at borgerne bliver sendt hen til dem, fx fra jobcenteret, og har fået af vide, at de skal sige, de skal have en bestemt ydelse, eller at deres samarbejdspartner kommer med og kræver denne ydelse på vegne af borgeren.

### **Forudindfattede samarbejdspartnere**

Medarbejder C: *Det har nok været det, der har frustreret os mest – vores samarbejdspartnere. Der kommer herved og vil have en bostøtte på borgernes vegne. Hvor det jo ikke lige er det, der ligger i kortene. Vi vil gerne kigge i alle mulige retninger. Vi arbejder jo anderledes.*

Medarbejder X: *Det er lidt tankevækkende, hvor mange samarbejdspartnere og andre afdelinger, der tænker sig i stand til at vurdere ind i vores system, hvor hvis man tænker omvendt: så går vi jo ikke ind og siger: ”jamen du skal have en pension”, og så går vi op, og siger det på jobcenteret. Men den omvendte vej, der er der mange, der kan vurdere ind i vores regi, og der kommer vi til kort, det er faktisk rigtig vanskeligt nogle gange, så vi skal have implementeret det på en god måde også over for samarbejdspartnere.*

### *Overdragelsesideen*

En anden udfordring, medarbejderne i Din Indgang oplever, er, at de kommunale samarbejdspartnere arbejder ud fra en antagelse om, at borgeren skal ”overdrages” til en anden samarbejdspartner og være i et forløb, før de kan slippe ansvaret. Det betyder, at de ønsker, at medarbejderne i Din Indgang skal opsøge borgeren, selvom medarbejderne i Din Indgang vurderer, at borgerne ikke er interesserede i denne kontakt.

### **Vanskeligheden ved at ”slippe” borgeren**

*Jeg tror det handler om, hvis det er jobcenteret eller lokalpsykiatrien, så har de borgerne i forløb nu, og de vil gerne have nogle, der overtager, for at de kan afslutte – og der har bostøtten bare været den der årelange støtte... jeg [tidligere bostøtte, red] har haft borgere i årevis. Så kunne man afslutte til bostøtte, og så vidste man, at der var i hvert fald en over for denne her borger, der kunne holde lidt hold i hanke med, hvad der skete.*

Medarbejder i Din Indgang

Medarbejderne fortæller således, at de løbende får henvendelser fra deres samarbejdspartnere – igen primært fra jobcenteret – der spørger: ”Jamen, har I ikke taget kontakt til dem igen? Har I ikke opsøgt dem?”. Medarbejderne oplever imidlertid, at disse henvendelser fra jobcenteret er baseret på en antagelse om, at hjælp skal være kompenserende – en kompensations-tankegang, medarbejderne i Din Indgang mener konflikter med at sætte borgerens motivation i centrum (fordi de borgere, som ikke dukker op, fx fortolkes som borgere, der ikke har et ønske om hjælp).

### **Bevarer fokus på egen motivation**

Medarbejder X: *Det er jo ikke, fordi vi ikke vil tage over [når samarbejdspartnerne opfordrer Din Indgang til fx afklare eller tage kontakt til en borger, red], men motivationen er rigtig vigtig for os, for vi har ikke nogen [lovgivningsmæssige, red.] bestemmelser, der gør, vi kan få det igennem på andre måder, og hvor de spørger: jamen har I ikke taget kontakt til dem igen? Har I ikke opsøgt dem? Det har vi da haft nogle, der gerne ville have os til: at presse lidt på [i forhold til borgeren, red]. Men det er egentlig ikke vores opgave. De skal være motiverede til at få den hjælp, fordi det er et frivilligt tilbud, det er ikke noget, vi kan kræve, de skal tage.*

Medarbejder Y: *Og det er jo typisk de borgere, hvor jobcenteret ikke lykkedes med at rykke dem. Det er der, hvor de strander lidt og kommer til kort og tænker, de har brug for en paragraf 85, så de får styr på de her elementer, og så kan vi arbejde arbejdsmarkedsrettet efterfølgende, og det kunne jo godt være, at borgeren slet ikke er i kontakt med, hvilken vej skal vi gå. De føler sig pressede.*



Medarbejder Z: *De føler sig pressede og bliver stressede, og så er motivationen ikke så stor. For vi ser sådan på det: alle borgere har et udviklingspotentiale. Hvem vil ikke gerne være aktivt deltagende i eget liv, så det handler også om at vise, hvad der ellers er, og så er det dem, der skal gribe ud efter det, hvis de er motiverede for det. Når man presser noget ned over hovedet på nogen, det synes andre jo heller ikke er særlig rart, så kan man godt reagere med modstand, hvor jeg tænker, der har vi et andet syn på borgeren og deres situation.*

Adspurgte anerkender medarbejderne også, at samarbejdspartneres "pres" på dem kan handle om bekymring for sårbare borgere. De fremhæver, at de også selv kan have en vis bekymring for de borgere samarbejdspartnerne nogle gange henvender sig om. Deres argument for at afvise denne bekymring er dog, at de hverken kan eller vil tvinge borgeren til at møde op eller at skulle have en bestemt ydelse, hvis de ikke selv vil (sådan fortolkes det, hvis borgeren ikke møder op/tager telefonen) – og at deres vurdering er, at deres henvendelse og en eventuel ydelse, uanset hvad, ikke vil gøre en forskel, fordi borgerne med deres adfærd viser, at de ikke er klar til at forandre sig.

#### **Om risikoen for de sårbare borgere og deres parathed til forandring**

Interviewer: *Er der også en risiko? Selvom de ikke er motiverede, kunne det godt være, de havde brug for hjælp? Er der nogle borgere, der kan tabes?*

Medarbejder X: *Ikke mere end ellers. Man kan jo ikke flytte nogle, hvis ikke de vil. Så jeg tænker – det kan godt være rigtig barsk. Og sådan har det også været i myndighedsafdelingen før. Hvor man godt kunne se: Det er egentlig en behandlingsopgave, men de [borgerne, red.] har ikke lyst til behandling. Og så kan det være fint nok at komme en gang om ugen og kigge på dem, og så kan man tage hjem igen. Men det er jo først, når de er klar, at man kan gøre en forskel. Så det kunne godt være, man kunne drømme om at gå ud og lave en relation og så lave mirakler, men jeg tror, de bedste mirakler sker, når borgeren er med, og ikke når andre synes, de har et behov.*

Medarbejder Y: *Men vi har da borgere, der er udeblevet, hvor man har tænkt: okay. Hvor man har en formodning om, at det nok ikke går super godt. Men det er svært, hvis de ikke er motiveret for det og ikke er klar til det i deres liv... så kommer der måske også en et halvt år efter – for nogle skal der jo gå flere år – før de er klar til en forandring.*

Medarbejder Z: *Vi har en lige nu, som vi skal til at afslutte, fordi hun ikke er i stand til at arbejde med noget nu, fordi hun er så stresset, der har vi sat SKP'erne på for at følge op, så hun ved, der er nogle i periferien, og hun ved, at der er nogle, der kan kontakte hende, hvis hun har brug for noget. Eller hun kunne kontakte os. Så der hvor vi ser en risiko for, at hun måske kunne tabes lidt, der har vi jo den ordening [SKP-medarbejderne, red.], så kan de være lidt opsøgende på det.*

#### **Om at komme til at oversælge Din Indgang på grund af presset fra samarbejdspartnerne**

Medarbejderne beskriver, at de på grund af det pres, de har oplevet, har følt sig nødsaget til nogle gange at lige frem "oversælge", hvad Din Indgang kan tilbyde til borgeren i forhold til deres samarbejdspartnerne. En sælgerattitude de har måttet tage op i fællesskabet og gøre op med. Denne sælgerattitude har givet vis også noget at gøre med, at medarbejderne og ledelsen indikerer, at de bliver oplevet som værende uprofessionelle, hvis de tager borgerens ord eller umiddelbare afvisning for "gode vare", fordi deres samarbejdspartnerne fremhæver, at borgerne ikke ved, hvad de selv vil.

### **Om risikoen ved at skulle "sælge" et nyt koncept**

Medarbejder A: *Vi har da nogle gange snakket, om vi skulle sælge vores ide lidt – hvor vi har oplevet – jamen, det er jo ikke vores opgave at være "sælgere".*

Interviewer: *Hvordan sælgere?*

Medarbejder A: *Jamen, det med at beskrive, hvilke tilbud vi har, hvad vi kan, og det er godt nok i stedet for en bostøtte, så kommer man lidt på overarbejde.*

Medarbejder B: *Ja, næsten at oversælge tingene.*

Medarbejder A: *Det har vi da begrænset os lidt i, fordi vi italesatte det lidt overfor hinanden, så har vi så... jamen ok, vi kan tilbyde det, vi kan.*

Medarbejderne beretter således også som beskrevet i kapitel 3, at "presset" fra deres samarbejdspartnere har givet anledning til en række justeringer – så som den udekørende funktion og en ændring i forhold til deres dokumentationspraksis. Og de beskriver, at det er en hårdfin balance at holde fast i nogle ting i forhold til konceptet og samtidig tilpasse sig både den komplekse hverdag og kravene fra samarbejdspartnere, samt det faktum, at de stadig er kommunen. Som en medarbejder siger: *"selvom folk siger, det er fedt, det ikke er ligesom i kommunen, så er vi stadig kommunen, og det er det, det handler om".*

### **Frygten for at falde tilbage i "traditionelle" løbebaner**

*Når vi blive pressede, oplever vi også, der er en risiko for at ryge tilbage og gøre det gode gamle – så laver vi en procedure og regler for, hvad vi gør og nogle klare snitflader, og så er det, vi skal passe på...*

Medarbejder i Din Indgang

## **8.5 Ønsker til fremtiden: styrke frivillighed og kompetencer**

Medarbejderne nævner især, at de i forhold til fremtiden har et ønske om, at samarbejdet med de frivillige kommer til at fungere bedre. De har både en tanke om, at de frivillige skal mere ind over i forhold til de borgere, der bliver afsluttet i Din Indgang, men nogle medarbejdere foreslår også et scenarie, hvor man rykker frivillighedsverdenen frem i første led – foran Din Indgang. Det vil sige, at alle borgere skal henvende sig i frivillighedsverdenen, og hvis de ikke kan rummes der, sendes videre til Din Indgang.

### **Mere frivillighed**

Medarbejder C: *Vi kunne godt tænke os, at der var mere [samarbejde med de frivillige, red.]*

Medarbejder X: *Mit drømmescenarie var, at alle, der var her, kunne gå videre i noget frivilligt, gik ud og fandt et frivilligt netværk, hvor de kunne rummes [efter Din Indgang, red.].*

Et andet ønske er en form for kompetenceudvikling eller kompetencetilførsel. Adspurgt om medarbejderne nogle gange kan blive usikre på, om de har kompetencerne til at udføre deres rolle i Din Indgang, er meldingen: *"tit og ofte – hver dag".* Det drejer sig for det første om ad hoc-opgaverne i forhold til at forstå breve eller et skattekort og om kendskabet til og holde sig ajour i forhold til arbejdsmarkeds- og sygedagpengelovgivningen. Her foreslår nogle medarbejdere, at det kunne være

godt, at der sad en fra borgerservice eller jobcenteret, der kunne hjælpe, mens andre nævner, at de også skal blive bedre til at sende borgere videre i systemet – netop til jobcenteret eller borgerservice. Det drejer sig for det andet dog også om at blive klædt bedre på til at lave coaching eller facilitering – som en medarbejder nævner en form for uddannelse som: "var vores svar på, hvad man kan forvente hernede, som går på facilitering i eget liv".

#### **Mere kompetenceudvikling**

Medarbejder A: *Jeg tænker også i forhold til coaching, jeg har i hvert fald ikke en uddannelse i det, så de der samtaleværktøjer, og det at køre grupper og facilitere dem, har jeg ikke prøvet før, og som jeg gerne ville være mere klædt på til, for tit kommer de og efterspørger nogle redskaber til at håndtere deres liv, og der tænker jeg, dem der er uddannet i coaching, kan det der med at få vendt tanken, eller ændre strategi, eller der kan jeg godt føle, jeg famler i blinde, men jeg prøver at være åben og nysgerrig og spørge ind, så tænker jeg, de finder tit selv svarene, lige som jeg spurgte dig [en anden medarbejder, red.] om det med par – hvor jeg tænkte, jeg har ikke prøvet at have samtaler med et par, og nu sidder jeg lige pludselig med dem, og det er jo deres liv ikke, og hvor meget er det lige, jeg dur til i den sammenhæng. Men de er tilfredse indtil nu (griner). Men altså en uddannelse vi kunne læne os op af fagligt.*

Medarbejder B: *Men vores holdning er vel, eller værdierne er jo nogle, vi alle sammen på en måde, har tænkt, det er det, vi gerne vil. Der stod ikke så meget [i jobopslaget, red.] om, hvad det var man skulle arbejde og lave i stillingsopslaget, men der stod, hvilke holdninger og værdier man skulle have, og jeg tænker, det er rigtig vigtigt, så går vi i samme retning sådan cirka, så kan det godt være, det er forskellige måder, vi går på.*

Medarbejder A: *Men der var alligevel nævnt metoder: motiverende samtaler, åben dialog, men vi er ikke uddannet i det, og der kan man godt komme til kort, når der kommer samarbejdspartnere, der er lineært tænkende og eksperter på deres område, så sidder man, og kartofflen bliver større og større i munden. Der kunne det være fedt at have et eller andet at læne sig op af, som ikke kun er egne værdier.*

## **8.6 Opsamling**

De interviewede medarbejdere giver i høj grad udtryk for, at de har taget ejerskab for konceptbeskrivelsen af Din Indgang – både hvad angår værdierne og formen. Det er således tydeligt, at der, trods medarbejdernes forskellige baggrund og erfaring er en fælles forståelse for, at Din Indgang repræsenterer en ny og mere hensigtsmæssig måde at arbejde på, der både skaber værdi for dem selv og borgerne. Det er ligeledes tydeligt, at de gør et stort arbejde for at forankre de tanker og praksisser, der er beskrevet i både hovedkonceptet men også i mere generelle teorier om recovery og rehabiliterende tilgange til borgere.

Mens det er lykkedes at skabe fælles mål og retning internt blandt medarbejderne i Din Indgang, føler medarbejderne sig "pressede" af deres samarbejdspartnere, som de oplever udfordrer både konceptet og dem som fagpersoner. Et pres, der lader til at opstå, fordi medarbejderne afviger fra de traditionelle måder at lave sagsbehandling – og forstå borgeren – på i kommunen. Medarbejderne beskriver således, at de ofte står i et krydspres mellem at skulle efterleve "konceptet" eller justere og tilpasse konceptet til samarbejdspartnerens krav. Et krydspres, de har oplevet bl.a. indebærer en risiko, for at de kommer til at "oversælge" konceptet.

## 9 Peer-medarbejderens oplevelse af Din Indgang

I dette kapitel præsenteres peer-medarbejderens oplevelse af Din Indgang. Peer-medarbejderen opleves som en integreret del af medarbejdergruppen i Din Indgang, og hun repræsenterer langt hen ad vejen de samme holdninger, som de andre medarbejdere i Din Indgang giver udtryk for. I dette kapitel er der dog specifikt fokus på, hvad værdien af Din Indgang er for hende som peer-medarbejder.

### 9.1 Om at blive rummet frem for sygeliggjort på arbejdspladsen

Peer-medarbejderen beskriver, at hun ligesom borgerne har oplevet gennem livet at blive reduceret til sine diagnoser, og endog er blevet mødt med frygt for, at hun var "farlig" (for sig selv og andre) pga. diagnoserne, og fordi hun ikke tog sin medicin. Hun har oplevet, at de fordomme og stigma, hun selv og andre blev mødt af i systemet, på mange måder risikerede at blive en selvopfyldende profeti, og at man som psykisk syg bliver fastholdt i sin diagnose og "mistænkeliggjort" og "barnagtiggjort". Hun beskriver i forlængelse af det, at noget af det, hun værdsætter ved Din indgang, er, at angst, depression og dårligt selvværd gøres til en almenmenneskelig ting, der sker med mennesker i særlige situationer. At psykisk sygdom bliver anset som en tilstand, hvor følelserne for en periode tager over – uden at man af den grund skal klientliggøres: man anses stadig som ekspert i ens eget liv. Det oplever hun som værende positivt, for som hun siger "*jeg har ikke et behov, for at andre skal fortælle mig, hvordan jeg lever med [nævner diagnose, red.] – og især ikke nogle, der ikke har prøvet det – for hvad skulle de vide om det?*".

I stillingen som peer-medarbejder beskriver hun netop grundet sin historik, at hun særligt er blevet meget overrasket over, hvordan hun er blevet modtaget af kollegaerne i Din Indgang. Hun nævner, at hun frygtede, at der ville være speciel behandling af hende, både fordi hun var på nedsat tid og havde brugererfaring. Hun har dog også oplevet, at andre af hendes kollegaer havde særlige vilkår på jobbet, og hun føler generelt ikke, hun bliver behandlet anderledes end de andre. Hvis hun har en dårlig dag – ligesom hendes kollegaer også kan have – går folk, som hun siger, fx ikke i panik og foreslår, hun går hjem. Hun fremhæver desuden, at hun oplever, at det er "fedt", at hun qua et tidligere job har fået en funktion i medarbejdergruppen som den, der er "eksperten" i forhold til indkøb, og altså har kunnet byde ind med noget unikt, som der er stor efterspørgsel efter og anerkendelse af i blandt hendes kollegaer.

#### **Ingen sygeliggørelse**

*Her kan de rumme mig. Hvis jeg siger, jeg har en dårlig dag. Så går de hverken i panik eller siger: åhh skulle du så ikke gå hjem. De ser mig stadig som [nævner sit navn, red.] det er meget unikt og rummeligt.*

Peer-medarbejderen i Din Indgang

### 9.2 Om at fasholde borgerperspektivet i medarbejdergruppen

Peer-medarbejderen beskriver, at det særlige, hun kan bidrage med til medarbejdergruppen, er at komme med indspark i forhold til borgerperspektivet. For eksempel hvordan det måske kan føles at udfylde FIT eller at blive mistænkeliggjort i systemet.

### **Om at bringe borgerens stemme ind i medarbejdersamtalerne**

*For folk, som ikke selv har været i systemet, kan det være svært at forstå den mistro, der ligger i systemet – og da jeg lige startede, var der en borger, hvor vi snakkede om [i medarbejdergruppen, red.]: er det så slemt, som han beskriver? Og der sagde jeg – ja fra mit perspektiv er der slet ikke nogen tvivl om, at vi skal tro på den her borger – for ellers gør vi det, andre systemer gør – uanset om det er "rigtigt eller ej", er det borgerens virkelighed. Der kan jeg sige, hvor vigtigt det er, at vi fokuserer på den virkelighed. Det er igen det med at blive mødt som menneske og respekt – som en, der ved noget. Jeg kan godt have en teori om, at helt almindelige mennesker, der kommer igennem psykiatrien, de vil blive knækket – i forhold til nogle af de ting, jeg har været igennem – for ikke at få følelsen af at dø lidt indeni af den behandling – fordi man bliver mødt af mistro og barnagtiggørelse. Og det er hårdt nok at være syg i forvejen.*

Peer-medarbejderen

## **9.3 Om at finde balancen og den rette lejlighed til at bringe brugererfaringen i spil**

Peer-medarbejderen fortæller desuden, at hun ofte bliver spurgt om, hvilken uddannelse hun har, men at hun har oplevet, at der ikke er nogen negativ reaktion fra borgerne, når hun forklarer, at hun ikke har en uddannelse, men er tidligere bruger. Hun forklarer, at reaktionen derimod ofte er "jamen så behøver jeg jo ikke at forklare, for så ved du godt, hvordan det er". Hun oplever dog, at det kan være svært at finde en balance i forhold til, hvornår hun skal bringe sin brugererfaring i spil. Fordi hun hverken vil snakke unødigt meget om sig selv – men på den anden side gerne vil give inspiration til andre. Særligt i værtsrollen, hvor hun tager imod folk. I denne rolle kan hendes brugererfaring også være vanskelig, hvis hun møder borgere, hun kender fra tidligere. I de tilfælde starter hun med at italesætte deres fælles fortid med borgeren. Hun nævner typisk også, at det er muligt at snakke med en anden medarbejder, hvis de pga. denne fortid foretrækker det. Hun nævner, at det er meget individuelt, om de gerne vil tale med hende eller foretrækker en anden.

### **Balancen mellem at sige for meget og for lidt om brugererfaring**

*Jeg er åben om min brugererfaring, men det skal give mening for borgere, så det er individuelt, hvad jeg fortæller. Nogle gange tænker jeg, i den situation kunne jeg godt have fortalt mere. Det er svært at vurdere – nogle gange siger borgerne: "vildt dejligt" [at hun fortæller om sin baggrund, red.] – andre: "så skal hun bare stå der og snakke om, hvordan hun har det".*

Peer-medarbejderen

Det er således især i grupperne, at peer-medarbejderen bruger sin brugerbaggrund, fordi den bringes mere naturligt i spil der, hvor der netop er fokus på at dele udfordringer i hverdagen, og hvordan de håndteres.

### **Værdien af grupperne**

*Godt de møder hinanden på tværs [i grupperne, red.] – vi har nogle ideer om, hvordan folk er – og det er det, der fungerer godt ved grupper – man går oppe i gågaden og tænker: de der, de kan sagtens, og så sidder man pludselig i gruppen og finder ud af – eller sidder over for mig – og tænker, hun har styr på det – men så finder de ud af, nå nej, det har hun ikke altid haft. I grupperne sidder der også nogle, der har social angst, nogle der er deprimerede, nogle der har kroniske smerter – men mange af de måder, man takler det på, er sammenlignelige, selvom det ikke er det samme problem, og det skaber forståelse på tværs – og det er godt for os alle sammen (...). I grupperne kan der fx sidde en, der tænker, hun aldrig*

har bidraget med noget som helst – og så siger hun: ”jeg gør det her” [for at takle et problem, red.]. Så sidder der tre ovre på den anden side og siger: ”ej en god ide – det vil jeg bruge”. Ud over, at de andre får en god ide – så får hun også en følelse af, at hun kan bidrage med noget. Og så kommer det fra en, der selv har prøvet det – ergo er det nemmere at tage imod det. Samme model bruger man jo i misbrugsregi.

Peer-medarbejderen

## 9.4 Ønsker til fremtiden: flere peer-kollegaer og mere frivillighed

Peer-medarbejderen kunne godt tænke sig, at der kom flere peers (hvis de fik mere plads), og hun har tit mødt borgere, der har vist interesse for hendes job. Peer-medarbejderen har desuden et drømmescenario om, hvis de fik mere plads, at placere frivillighedscenteret og Din Indgang i den samme bygning – evt. med en cafe i mellem, således at synergien mellem det frivillige og det kommunale blev understøttet af de fysiske rammer.

### Peer-medarbejderens ønsker til fremtiden

*I min drømmeverden: der havde vi et sted, der var samlet, hvor vi [Din Indgang, red.] havde en afdeling – og hvor frivilligcenteret havde en anden afdeling – og at der så var en plads imellem, hvor der var noget, borgerne kørte selv – fx en cafe. I cafeen kunne borgerne mødes og selv lave og holde grupper, kurser, værksteder m.m. Der kunne de mødes om nogle hobbyer, tage sammen afsted til aktiviteter. Det ville understøtte den videre udvikling efter os. Så ville der heller ikke være så langt tilbage [til Din Indgang, hvis borgeren får brug for dem igen, red.].*

Peer-medarbejderen

## 9.5 Opsamling

Peer-medarbejderen oplever, som hendes kollegaer, at Din Indgang er en unik mulighed for at møde borgerne på en anden måde, end hun selv er blevet mødt som bruger. Hendes beskrivelse tegner desuden et billede af, at hun som peer-medarbejder kan sikre, at fokuset på at møde borgeren i øjenhøjde bibeholdes, når medarbejderne går ”backstage”, dvs. trækker sig ind på kontoret og væk fra borgerne. Samtidig tegner hendes beskrivelse et billede af, at det giver en særlig legitimitet blandt borgerne at have haft brugererfaringer – først og fremmest, fordi man bliver forstået som en, der umiddelbart godt kan forstå, hvad det vil sige at være syg. Endelig fremhæver peer-medarbejderen, at Din Indgang også har bidraget positivt til at understøtte hendes egen recovery proces ved at tilbyde hende en arbejdsplads, hvor hun trives. Peer-medarbejderen oplever, at hendes største udfordring er, hvordan hun skal håndtere at støde ind i borgere, som hun har kendskab til qua hendes egen historik inden for psykiatrien.

## 10 Samarbejdspartners oplevelse af Din Indgang

I dette kapitel præsenteres to af Din Indgangs tætteste samarbejdspartners oplevelse af Din Indgang. Det drejer sig om henholdsvis jobcenteret og myndighedsafdelingen. Det er samarbejdspartnere, som vi betegner som "eksterne" samarbejdspartnere, fordi de ikke fysisk sidder placeret i Din Indgang. Dog er myndighedsafdelingen organisatorisk også en del af Voksenservice (og lige som Din Indgang referere til Direktøren for Velfærd i Fredericia Kommune), mens jobcenteret hører under arbejdsmarked og borgerservice (og referere til Direktøren for Vækst i Fredericia Kommune). Præsentationen er primært baseret på interview, der er foretaget i evalueringsrunde 3. Det vil sige på interview med tre medarbejdere fra myndighedsafdelingen og to medarbejdere fra jobcenteret. Analysen er dog også suppleret af interview med myndighedsmedarbejdere fra evalueringsrunde 2, når der trækkes på disse interview, markeres det klart i teksten. Der er desuden, ved rekrutteringen af medarbejdere fra jobcenteret, blevet lagt vægt på også at inkludere medarbejdere, man i udgangspunktet vidste, havde udtrykt kritik af Din Indgang.

Overordnet beskriver medarbejderne i myndighedsafdelingen og på jobcentret, at de oplever, at Din Indgang er et godt og positivt initiativ for borgerne – særligt for de borgere, der har ressourcer, og som tidligere fik afslag i myndighedsafdelingen. Begge samarbejdspartnere oplever dog, at der har været og/eller fortsat er nogle snitflader og beslutningskompetence-problematikker i forhold til samarbejdet om borgerne, og de rejser samlet en række spørgsmål til Din Indgang, som strukturer kapitlet.

### 10.1 Kan alle borgere selv møde op og tale deres egen sag?

De interviewede medarbejdere fra jobcentret, der som omtalt er den samarbejdspartner, der "leverer" allerflest borgere til Din Indgang, fremhæver, at de med introduktionen af Din Indgang havde en forhåbning om, at Din Indgang kunne gøre en forebyggende forskel for de mere ressourcestærke sårbare borgere. De omtaler således det, som de kalder nøglemantraet i Din Indgang – nemlig at der arbejdes med udgangspunkt i borgerens motivation og frivillighed – som værende positivt for en bred gruppe af borgere.

#### I frivillighedens navn

*Det hele sker i frivillighedens navn. Det er rigtig fedt. Men det er ikke så fedt, når du har en borger, der har brug for hjælpen – ikke helt forstår det – ikke helt kan komme afsted, og så bliver det antaget, at så har du ikke lysten til at tage ansvaret for dit eget liv.*

Jobcentermedarbejder

Jobcenteret sætter imidlertid spørgsmålstegn ved, om målgruppen i Din Indgang er defineret for bredt. Deres oplevelse er nemlig, at der er en lille gruppe borgere, der kommer i klemme i Din Indgang. Fælles for de historier, medarbejderne har om denne gruppe borgere, er, at der er tale om borgere, der (i kombination med en række diagnoser) har svær angst i forhold til overhovedet at komme uden for en dør – og derfor først og fremmest har brug for hjælp til at komme ned til Din Indgang. En lille gruppe, som de derfor oplever, har svært ved at leve op til kravet om selv at skulle møde op i Din Indgang, og som de ikke altid selv har ressourcer til at følge til Din Indgang, som det ellers var tiltænkt i konceptet.

De interviewede medarbejdere fra jobcenteret beskriver desuden, at det, der karakteriserer denne gruppe borgere, er, at de ofte er *"så dårlige, at de ikke altid selv ved, hvad der er bedst for dem"*, og *"som ikke altid kan sætte ord på, hvad de har brug for"*. De fremhæver, at denne lille gruppe borgere har svært ved at svare på, hvad medarbejderne fra jobcenteret omtaler som, det "store åbne spørgsmål", som de møder i Din Indgang: "hvad kan vi gøre for dig?". De beskriver, at kravet om, at disse borgere selv skal definere deres egne mål og behov i Din Indgang, kan virke meget "overrumplende" og uoverskuelig. Og de sætter dermed spørgsmålstegne ved, om alle borgere kan tale deres egen sag og opstille egne mål.

## 10.2 Leves der op til borgerens retssikkerhed og oplysningspligten?

Medarbejderne i jobcenteret føler, de har måttet "kæmpe for" den lille gruppe borgere, som de oplever har svært ved at overskue deres egen situation, behov og liv og dermed at møde op i Din Indgang. Medarbejderne forklarer, at de oplever, at disse borgere, som de vurderer ikke selv kan henvende sig i Din Indgang, risikerer ikke at kunne komme i betragtning til en ydelse, de set fra jobcenterets perspektiv har krav på, fx en bostøtte eller botilbud, fordi Din Indgang nu er lagt foran myndighedsafdelingen. En ny organisatorisk praksis, de oplever, i de fleste tilfælde kræver, at borgerne først skal møde personligt op i Din Indgang, før de evt., og ofte først efter et forløb på nogle uger, kan sendes videre til myndighedsafdelingen. Medarbejderne i jobcenteret oplever således dels, at kravet om personligt fremmøde i Din Indgang, og dels hvad de har oplevet som en begrænset ihærdighed for at få kontakt til borgerne i Din Indgang, har indebåret en risiko for, at nogle borgere blev afskåret fra at søge støtte i myndighedsafdelingen.

Medarbejderne i jobcenteret forklarer, at de har forsøgt at sende baggrundsinformation om de borgere, de har vurderet, var vigtige at opsøge, for at forklare medarbejderne i Din Indgang vigtigheden af, at enkelte borgere blev kontaktet. Men de fremhæver, at de har oplevet, at Din Indgang har frabedt sig denne baggrundsviden. Samtidig fortæller de, at de har fået af vide af Din indgang, at de helst ikke ser, at de i jobcentret informerer borgerne om, hvilke rettigheder og muligheder de har for hjælp i kommunen fx en bostøtte, fordi medarbejderne i Din Indgang gerne selv vil give borgeren denne information. Og endelig oplever de, at de ofte ikke bliver brugt som en ressource, når de fx møder op med borgeren i Din Indgang, men at der hurtigt bliver lavet et nyt møde, så de "sendes ud ad døren".

Denne oplevelse af Din Indgangs holdning til information og den begrænsede ihærdighed i forhold til at opsøge borgerne, har de i jobcenteret oplevet som problematisk af flere årsager. De har dels oplevet, at de fik mundkurv på i forhold til at oplyse borgerne om deres muligheder og rettigheder. Derudover har de oplevet, at de fx stod i en situation, hvor jobcenterets samarbejdspartnere og det rehabiliterende team i forhold til fx et ressourceforløb (mhp. førtidspension) havde anbefalet et socialpædagogisk tilbud, så som et botilbud, som medarbejderne i jobcenteret oplever, de ikke har kunnet få afprøvet, fordi kravet om personligt fremmøde i Din Indgang hindrede borgeren i at søge støtten. For at sikre, at borgeren enten kom hen til Din Indgang eller fik den hjælp i hjemmet, som jobcenteret vurderede, de havde brug for, har de to interviewede medarbejdere i jobcenteret benyttet mentorerne (tilknyttet den samme forvaltning som jobcenteret) – som i princippet udelukkende skulle bruges i beskæftigelsesøjemed. De beskriver, at mentormuligheden dog også har været begrænset af, at der er seks måneders ventetid på at få tildelt en mentor i jobcenteret.



### **Borgere, der har svært ved at møde personligt op**

*Jeg har en fyr, han går i psykiatrisk behandling i [nævner by uden for Fredericia, red.], men han har så meget angst, at de har samtaler via videokonsultation. De [psykiatrien, red.] anbefalede bostøtte, som stille og roligt kunne hjælpe ham med at komme ud ad døren. Det kunne han profitere af. Det nægtede de [i Din Indgang, red.] i lang tid. De sagde, han skulle møde op. Hvor jeg sagde, når nu han ikke kan møde op til behandling, hvordan skal han så kunne møde op ved jer? Det var en måneders lang kamp. Til sidst gav de op og fik en udekørende medarbejder ud. Det har været super godt. Nu kommer han ud ad døren.*

Jobcentermedarbejder

De interviewede medarbejdere i jobcenteret fremhæver imidlertid, at etableringen af den udekørende funktion har været et meget positivt initiativ. De har eksempler på, at det har haft positiv effekt på borgerne i deres sagsstamme, at de har modtaget et besøg i deres hjem. De oplever dog fortsat, at funktionen er svær at få i spil.

## 10.3 Er det økonomiske rationale styrende? En historisk konflikt

I modsætning til mange af de andre interviewede personer fremhæver de interviewede medarbejdere på jobcenteret, at da de fik fremlagt visionen om Din Indgang, var en af hovedfokuserne, at man, som en af medarbejderne forklarer, i kommunen havde været *"lidt for dygtige til at give bostøtte-tilbud – der var nogle, der havde fået helt op til ti år lange forløb – og visionen var at få bragt de forløb ned – og gøre borgeren mere selvstændig og tage ansvar for deres eget liv"*. Det er tydeligt, at det er jobcentermedarbejdernes oplevelse af, at det økonomiske rationale er styrende i forhold til Din Indgang – og en oplevelse af et nedsat serviceniveau – der har skabt noget af frustrationen hos medarbejderne i jobcenteret. Og at det bl.a. er på den baggrund, de har følt sig nødsaget til med deres egne ord at "kæmpe" for det, de oplevede som borgerens krav på fx bostøtte. Jobcentermedarbejderne fremhæver selv, at de godt ved, at fx vurderingen af en bostøtte ikke er "deres" lovgivning, men at de qua deres uddannelse som socialrådgivere *"trods alt har kendskab til lovgivningen"*.

### **Oplevelsen af et økonomiske rationale**

*De har fået en opgave, der hedder: der skal mindst muligt ind i systemet. Derfor tager vi kun dem, der er motiverede.*

Jobcentermedarbejder

Medarbejderne fra jobcenteret forklarer dog også, at der historisk (før introduktionen af Din Indgang) har været en stigende konflikt imellem myndighedsafdelingen og jobcenteret i forhold til at vurdere borgerens behov. Hvor jobcenteret typisk har vurderet, at borgeren havde det dårligt og havde brug for fx en bostøtte, mens de fik at vide af myndighedsafdelingen, som én af medarbejderne forklarer, at *"jeg kan ikke give dig det, du gerne vil have – og det handler om økonomi. Hvilket betød, at man næsten ikke kunne få noget igennem"*. Og at det således er i forlængelse af denne historik at medarbejdernes oplevelse af Din indgang må forstås og tolkes. De fremhæver dog, at det, der adskiller Din Indgang fra myndighedsafdelingen, er, at myndighedsafdelingen traf en afgørelse, som borgeren potentielt kunne klage over, mens de oplever, at man i Din Indgang *"holder sager fra døren"* ved i udgangspunktet at afvise at træffe afgørelser. I myndighedsafdelingen forklarer man dog også, at praksis allerede i deres tid var, at hvis borgeren ikke havde henvendt sig efter 14 dage, så lukkede

de sagen, bl.a. fordi der ikke var ressourcer til at tage ud til borgeren. Før Din Indgang havde jobcenteret således mulighed for, på borgerens vegne, at søge om et møde i myndighedsafdelingen med henblik på afklaring og afgørelse, fx i forhold til en bostøtte, mens de med Din Indgang oplever, at de er afskåret fra denne direkte kontakt til myndighedsafdelingen. Til gengæld er der med den udekørende funktion i Din Indgang opstået en mulighed for at tage ud til borgerne, som der ifølge myndighedsafdelingen ikke var den samme mulighed for før etableringen af Din Indgang.

#### 10.4 Hvordan opnås der adgang til Din Indgangs viden om borgerne?

Som allerede omtalt fremhæver medarbejderne fra jobcenteret, at der er en problematik omkring, hvordan de får – eller snarere ikke får – information og viden om borgerne fra Din Indgang. Medarbejderne fra jobcenteret påpeger, at de godt kunne tænke sig at få mere orientering om, hvorvidt borgerne rent faktisk møder op i Din Indgang – både i forhold til den første kontakt men også hen over forløbet – især hvis borgeren sideløbende er i et ressourceforløb. Jobcentermedarbejderne erkender dog, at de godt ved, at det er en problematik, der er relateret til lovgivningen vedrørende tavshedspligt og samtykke-erklæringer.

Myndighedsmedarbejderne forklarer generelt, at de ikke personligt har megen kontakt med medarbejderne i Din Indgang, fordi dialogen primært sker igennem myndighedslederen (som er til møde i Din Indgang hver fredag). Deres oplevelse er således også, at det er relativt få borgere, der bliver sendt videre til dem fra Din Indgang.

##### **Oplevelsen af at færre borgere søger om ydelser**

*Det må være godt for borgerne, ellers ville vi have fået dem herop.*

Myndighedsmedarbejder

Det faktum, at medarbejderne i myndighedsafdelingen oplever, at de får færre nye borgere end før etableringen af Din Indgang, betyder også, at medarbejderne fra myndighedsafdelingen oplever, at deres arbejde har ændret karakter. De forklarer, at de efter etableringen af Din Indgang i langt højere grad kun sidder med de tungeste borgere, hvilket de oplever godt kan blive lidt ensformigt og trist engang imellem. Medarbejderne fremhæver dog, at de oplever, at antallet af sager per medarbejder ikke er mærkbart ændret efter etableringen af Din Indgang, fordi bemandingen i myndighedsafdelingen er blevet skåret ned med én medarbejder.

I forhold til de få borgere, de har modtaget fra Din Indgang, har de oplevet, at der har været noget akavethed i forhold til ideen om, at der skulle være en personlige overlevering i forhold til borgeren i Din Indgang (med tilstedeværelse af en myndighedsperson, en borger og medarbejdere fra Din Indgang med indsigt i denne borgers forløb). De interviewede myndighedsmedarbejdere beskriver, at det både virkede som spild af tid at mødes personligt (med medarbejderne og borgerne i Din Indgang), fordi medarbejderne i Din Indgang sjældent sagde noget ved møderne, og at det virkede malplaceret at lave en VUM med så mange mennesker tilstede.

### **Om at være på udebane og føle sig malplaceret ved møderne i Din Indgang**

*I starten de første par sager gik jeg ned, fordi jeg var indkaldt – så præsenterede jeg, hvem jeg var, og at jeg ville indkalde borgeren, for jeg bryder mig heller ikke om, at det er for overvældende over for borgeren. Så sidder vi så mange mennesker, der skal høre om borgerens livshistorie. Når det er en udredning, kommer vi jo ind om alt. Vi skal høre alt. Så dur det ikke, vi er så mange. (...) Jeg har også haft en sag, hvor jeg blev kaldt ned – hvor jeg tænker, jeg kunne bare lige så godt have kaldt borgeren op til mig og lave den der. Hvor der sidder to sagsbehandlere dernede fra og mig og borgeren – og medarbejderne fra Din Indgang sagde ikke noget – det gav ikke mening for mig – jeg blev kaldt derned og skulle lede mødet, det gav slet ikke mening. Det var malplaceret. Det var spild af tid. Når der ikke er tid.*

Myndighedsmedarbejder

Samtidig med at myndighedsmedarbejderne oplevede de personlige møder som værende spild af tid og ikke særlig meningsfulde, så oplevede de også, særligt før midtvejsevalueringen, at de skriftlige overleveringer fra Din Indgang var mangelfulde eller ikke eksisterende. Særligt har de oplevet, at udredningsskemaerne i VUM ikke blev påbegyndt, sådan som de havde forventet. De oplever, at det, de beskriver som den mangelfulde dokumentation i forhold til borgerens forløb, ikke var meningsfuld, fordi Din Indgang jo bl.a. er sat i søen for at sikre et længerevarende afklaringsforløb, hvor medarbejderne i Din Indgang opbygger et værdifuldt kendskab til borgeren, som myndighedsafdelingen forventede at kunne trække på i den cirka en times lange samtale, de typisk selv har med borgeren.

### **Opstartsproblemer med vidensdelingen**

*Når de kender borgerne så godt, giver det ikke mening, vi ikke får noget på skrift.*

Myndighedsmedarbejder

Medarbejderne i myndighedsafdelingen forklarer dog, at de på baggrund af en dialogproces, der har været efter midtvejsevalueringen (evalueringsrunde 2), er blevet opmærksomme på, at Din Indgangs mangelfulde dokumentation hænger sammen med, at medarbejderne i Din Indgang dels ikke har ønsket at udfylde skemaerne, og dels ikke har erfaring med VUM, og derfor "har været bange for at udfylde VUM forkert".

Ved disse dialogmøder er man således efter midtvejsevalueringen nået til et kompromis, hvor medarbejderne i Din Indgang udfylder i "deres eget skema" (dvs. overdragelsesskemaet, bilag 4) og så kopierer medarbejderne i myndighedsafdelingen oplysninger fra dette skema over til VUM. En ny procedure, som der endnu ikke er meget erfaring med, men den ene af de interviewede medarbejdere, der har haft en sag, forklarer, at det kun "tager 5 min" at kopiere over, og at de nye procedurer dermed er lovende.

## **10.5 Er det nyt?**

Myndighedsmedarbejderne fremhæver, at de på mange måder oplever, at Din Indgang er et nyt koncept, men at der også er dele af tankerne i konceptet, som de selv – i stigende grad – arbejder med. Medarbejderne i myndighedsafdelingen forklarer fx, at de allerede før etableringen af Din Indgang tog skridt i retningen af at arbejde med borgerens mål og rehabilitering, særligt ved indførelsen

af BUM (eller BUM-dialog, som det bliver kaldt i Fredericia Kommune). Med BUM-modellen begyndte de at arbejde med indsatsmål, som myndighedsmedarbejderne forklarer bl.a. fokuserer på det, borgerne gerne vil, og hvordan de vil opnå det. De forklarer også, at de i deres helhedsvurdering (VUM) både så på – og fortsat ser på – borgerens problemer og ressourcer. Myndighedsmedarbejderne forklarer dog, at de i kontrast til Din Indgang primært har fokus på borgernes problemer. Samtidig fremhæver de dog, at de i dag i stigende grad arbejder med værdiskabelse og er begyndt at implementere nogle af de praksisser, man også benytter i Din Indgang, bl.a. har man pt. fokus på at inddrage de pårørende i myndighedsafdelingen.

Myndighedsmedarbejderne fremhæver desuden, at det, de i høj grad oplever, der adskiller myndighedsafdelingen fra Din Indgang, er, at forløbene er mere tidsbegrænsede i Din Indgang, og at den tidligere købmandsdialog, myndighedsmedarbejderne oplever, har karakteriseret forholdet mellem udfører og myndighed, er blevet mere begrænset, fordi Din Indgang selv står for den udførende del. To forhold, de oplever sikrer, at borgeren i højere grad kommer i centrum i Din Indgang. Dels fordi der med tidsbegrænsningen og hyppigere opfølgninger kan tages større højde for borgerens livssituation, der løbende ændres, og både rummer nedture men også opture. Og dels fordi borgernes behov frem for udførernes krav kan blive styrende. De beskriver desuden, at en væsentlig forskel fra før etableringen af Din Indgang er den praksis, der er omkring indkaldelsen af borgerne. Myndighedsafdelingen forklarer, at de tidligere typisk fik at vide fra jobcenteret, at borgeren søgte om en særlig paragraf, og at det var på baggrund af denne viden fra jobcenteret, at borgerne blev indkaldt og afklaret. En paragraforientering, som man i Din Indgang, som omtalt, ikke ønsker skal være det essentielle eller styrende i forhold til det første møde med borgerne.

## 10.6 Ønsker til fremtiden: en indgang for de ressourcestærke – og evt. "gråzonerne"

I jobcenteret har man en række konkrete forslag til, hvordan det fremtidige samarbejde kan forbedres, og understreger, at der allerede er nedsat en dialoggruppe, der består af medarbejdere fra både jobcenteret og Din Indgang, der tegner positivt. Især kunne medarbejderne i jobcenteret godt tænke sig at få mulighed for, at de kan gå direkte til myndighedsafdelingen, og at de kunne have en mere åben dialog om målgruppen med Din Indgang. En dialog om fx, hvem målgruppen for mentorer og bostøtten er. Og en dialog om gråzonerne i målgruppen, dvs. borgere, hvor man er usikker på deres situation, og hvor man kunne gå sammen om at banke på borgerens dør og vurdere hvor slemt det er. Medarbejderne fra jobcenteret nævner også, at det kunne være rart, hvis de havde mulighed for at fortælle borgeren mere om, hvad de kan forvente i Din Indgang, så man ikke, som en medarbejder beskriver, *"føler man snakker med uld i munden"*. Hun forklarer, at hun nu præsenterer Din Indgang som *"en form for værested med rigtig rare mennesker man kan snakke med"*, men at det kunne være rart at sætte nogle flere ord på, herunder hvad det er for et tilbud, Din Indgang tilbyder.

## 10.7 Opsamling

Overordnet oplever samarbejdspartnerne, at Din Indgang er et positivt initiativ. Særligt i den udstrækning, at Din Indgang fungerer som en forebyggende indsats, der tilbydes til borgere, der tidligere ville have fået afslag i myndighedsafdelingen, eller som en indsats, der sikrer et længerevarende afklaringsforløb, end myndighedsafdelingen kan tilbyde. Din Indgang har dog også givet anledning til samarbejdsvanskeligheder. I hovedkonceptet var det beskrevet, at praksis omkring, at medarbejderne skulle følge borgerne fra en del af kommunen til den anden, skulle bidrage til at skabe nogle gode samarbejdsrelationer mellem medarbejderne i de forskellige forvaltninger. De

interviewede samarbejdspartnere oplever dog, at hverken informationsstrategien eller følgeordningerne alene har kunnet skabe en god relation. Tværtimod ser det ud til at have opildnet nogle konflikter, at samarbejdspartnerne, når de er kommet ned i Din Indgang, har følt sig på "udebane" – usikre på, hvilken rolle de skulle indtage, hvad de "måtte" sige, og hvordan samtalerne skulle foregå. De har med andre ord ofte følt, at det i forhold til nogle sager var akavet for dem at komme i Din Indgang, eller at deres synspunkter ikke altid blev taget alvorligt eller respekteret. Medarbejderne i myndighedsafdelingen udtrykker dog, at de har fået et bedre samarbejde med Din Indgang om de skriftlige procedurer efter midtvejsevalueringen, og at de generelt har det fint med, at den mundtlige dialog med Din Indgang er relativt sparsom. Medarbejderne i jobcenteret giver ligeledes udtryk for, at indførelsen af den udekørende funktion har skabt en bedre platform for et godt samarbejde med Din Indgang (selvom muligheden for at bruge denne funktion ikke er helt klar for dem), men at de gerne ville have et endnu tættere og bedre samarbejde med Din Indgang, og at de ser store potentialer i de dialogmøder, der er etableret mellem Din Indgang og jobcenteret kort før den sidste evalueringrunde.

# 11 Diskussion: Den værdiskabende tilgang og Din Indgang – styrker og udfordringer

I dette kapitel diskuteres styrker og udfordringer ved Din Indgang, og hvordan de kan håndteres i det videre udviklingsarbejde med et koncept som Din Indgang. Grundet en økonomisk svær situation, samt ønsket om at kunne hjælpe flere borgere inden for psykiatri og handicapområdet, var målet med Din Indgang at skabe en ny organisatorisk enhed, der skulle styrke det værdiskabende arbejde i kommunen. Antagelsen var, at kommunen kunne skabe mere menneskelig og økonomisk værdi via introduktionen af Din Indgang, som man forventede ville sikre, at kommunen tænkte værdiskabelse og rehabilitering ind i det første møde med borgeren og dermed med udgangspunkt i borgerens ambitioner og mål var med til at understøtte, at borgerne kunne opnå et mere selvstændigt og meningsfuldt liv. Når Din Indgangs styrker og udfordringer diskuteres nedenfor, vil vi således tage udgangspunkt i at vurdere, hvordan Din Indgang styrker og udfordrer det værdiskabende arbejde, og for hvem. Da Din Indgang på mange måder er formuleret i opposition til "traditionel" social forvaltningspraksis og samtidig er et koncept, der er under løbende udvikling, vil vi dog også diskutere Din Indgangs styrker og udfordringer i forhold til både forandringsteorien (dvs. "set indefra paradigmet") og traditionel forvaltningspraksis (dvs. "set udefra paradigmet"). En diskussion, der foretages med henblik på at vurdere de udviklingsmuligheder og faldgruber, et koncept som Din Indgang rummer.

Helt overordnet finder VIVE, at de interviewede personer oplever, at Din Indgang er et koncept, der rummer mange styrker, særligt som et forebyggende tilbud, der er meningsfuldt og skaber håb for de borgere, der er i et forløb i Din Indgang, om at kunne leve et mere selvstændigt liv, og som fx tidligere ville have fået afslag på hjælp i myndighedsafdelingen. Din Indgang er dog også stødt på udfordringer. VIVE vurderer, at disse udfordringer primært relaterer sig til, at Din Indgang gerne vil være en ny indgang for stort set alle nye borgerhenvendelser i Voksenservice. Analyserne af Din Indgang, og særligt interviewene med samarbejdspartnerne, rejser dog en diskussion omkring, hvorvidt de nuværende rammer i Din Indgang understøtter eller begrænser særligt de mest ressourcetsvage borgeres mulighed for at få støtte i Voksenservice. Det er således med udgangspunkt i at forankre konceptet på en måde, der understøtter, at så mange som muligt kan komme igennem Din Indgang på en meningsfuld og berigende måde, at VIVEs anbefalinger til det fremadrettede arbejde skal tolkes.

## 11.1 Ny vej ind og ny kontakt?

Den oprindelige ide med Din Indgang var, at man ville skabe en ny indgang til kommunale ydelser for borgere med handicap, sindslidelser og sociale problemstillinger. Ønsket var, at alle borgere i videst mulig omfang skulle igennem Din Indgang, således at borgerne kunne modtage en ny og mere forebyggende og værdiskabende indsats, og på den baggrund bl.a. kunne vendes i døren, inden de kom i et længerevarende tilbud. Et ønske var ligeledes, at man kunne hjælpe flere borgere, da man havde erfaret, at man var nødt til at afvise en del borgere i myndighedsafdelingen, som, man imidlertid ofte oplevede, kom igen med endnu større problemstillinger. Ifølge ledelsen i Din Indgangs vurdering er ønsket om at hjælpe en anden målgruppe end den traditionelle imødekommet i kraft af, at vurderingen er, at cirka halvdelen af de borgere, der kommer i et forløb i Din Indgang, ville have fået afslag hos myndighedsafdelingen. Samtidig viser kommunens egen statistisk, at kun 12 % af borgerne "går uden om" Din Indgang og direkte til myndighedsafdelingen. I begrebet "gå uden om" ligger dog både borgere, der har været i Din Indgang i et forløb på under fire uger (ca. 6

%), og borgere, der er gået direkte videre til myndighedsafdelingen (ca. 6 %), dvs. at ca. 6 % reelt kommer direkte til myndighedsafdelingen uden at være i berøring med Din Indgang.

**Din Indgang har skabt en ny vej ind i kommunen for en bredere målgruppe:** Procenttallene i foregående afsnit peger på, at Din Indgang har været et effektivt middel til at sikre, at Din Indgang reelt er blevet en helt ny indgang til Voksenservice tilbud. Stort set alle borgere kommer igennem Din Indgang. Samtidig viser tallene også, at Din Indgangs målgruppe dermed er meget bred og kompleks. Målgruppen spænder over de borgere, der oprindeligt ville have fået et afslag hos myndighedsafdelingen til de allermost sårbare borgere.

Målet med Din Indgang var dog ikke kun at lave en ny vej ind til Voksenservice tilbud, men også at denne nye vej skulle styrke den værdiskabende tilgang. Her var den oprindelige tanke (jf. forandringsteorien), at særligt overgangen fra en praksis, der hovedsageligt var baseret på skriftlige henvisninger, til et personligt fremmøde ville være mere værdiskabende, fordi man håbede, at borgerne kunne få hjælp med det samme, samt at de var mere motiverede, når kontakten var baseret på personligt fremmøde.

**Idealet om personligt fremmøde skævvrider mulighederne for målgruppen:** For at styrke borgerens motivation ønskede man med implementeringen af Din Indgang, at borgeren skulle møde personligt op i Din Indgang (frem for at skulle igennem en skriftlig henvisningsprocedure, der ofte blev udarbejdet af andre end borgeren selv). En erfaring fra implementeringen af Din Indgang er imidlertid, at kravet om personligt fremmøde er svært at imødekomme for de mere sårbare grupper, hvorimod de mere ressourcestærke har haft nemmere ved at imødekomme dette krav. En vigtig kilde, der skulle understøtte borgerens nye vej ind i kommunen, der var beskrevet i forandringsteorien, var følgeordningen, hvor samarbejdspartnerne personligt skulle følge borgeren over til Din Indgang.

**Følgeordningen har ikke fungeret optimalt:** Følgeordningen, der ifølge forandringsteorien bl.a. skulle sikre, at de ressource svage borgere blev fulgt af en medarbejder fra en samarbejdsorganisation til Din Indgang, samt sikre et godt samarbejde mellem medarbejderne i samarbejdsorganisationen og Din Indgang, har ifølge de interviewede medarbejdere i jobcenteret og medarbejderne i Din Indgang ikke altid fungeret efter hensigten.

Set fra Din Indgangs perspektiv har jobcenteret, når de henvendte sig til Din Indgang – enten telefonisk – eller personligt med en borger, ofte krævet, at Din Indgang skulle give borgeren en bestemt ydelse (jf. traditionel praksis i samarbejdet mellem myndighed og jobcenter), frem for at lade Din Indgang afklare borgerens behov og tage udgangspunkt i borgerens motivation, der opleves som fundamentet for den værdiskabende tilgang i Din Indgang (frem for borgerens ret til en ydelse).

Set fra jobcenteret perspektiv er der ikke altid ressourcer til, at de kan følge borgeren til Din Indgang, og samtidig har medarbejdere i jobcenteret oplevet, at Din Indgang, med en begrundelse om vigtigheden af egen-motivation, har afvist at tage kontakt til borgerne flere gange, hvis borgerne ikke er mødt op som aftalt, eller ikke har responderet på deres opkald, samt at læse i borgerens journal. En praksis, de interviewede medarbejdere i jobcenteret oplever, har givet en lille gruppe udsatte borgere mere begrænsede muligheder for at kunne søge om støtte hos myndighedsafdelingen. Først og fremmest fordi de som sagsbehandlere ikke har oplevet at kunne gå videre med sagen hos myndighedsafdelingen, hvis Din Indgang ikke kunne komme i kontakt med borgeren. Og en praksis, de interviewede medarbejdere i jobcenteret fortæller, har betydet, at de har involveret mentorer som substitut for fx det, de oplevede som borgerens begrænsede muligheder for at kunne søge om en bostøtte hos myndighedsafdelingen.

Følgeordningen har således ikke fungeret optimalt, fordi der har hersket forskellige forståelser af, hvorvidt afklaringen af en borgers situation skulle tage udgangspunkt i sagsbehandlerens vurdering af en borgers ret og behov (baseret på deres kontakt til borgeren) eller borgerens eget tydeligt udtrykte behov for støtte (fx udtrykt i deres personlige fremmøde og formulering af egne mål i Din Indgang).

**Den udekørende funktion – behovet for fokus på de sårbare og isolerede borgere:** Den udekørende funktion, hvor medarbejdere i Din Indgang tager ud til nogle få borgere hjem for at afklare deres situation (på baggrund af deres samarbejdspartneres henvendelser), er etableret efter midtvejsevalueringen bl.a. på baggrund af, at følgeordningen ikke har fungeret optimalt og en øget opmærksomhed på den lille gruppe borgere, der har svært ved at møde personligt op i Din Indgang. Samarbejdspartnerne i jobcenteret er meget positivt indstillede over for denne funktion, men de oplever dog stadig, at den er svær at få i spil. En oplevelse, der underbygges af, at medarbejderne i Din indgang fortæller, at man helst vil undgå at sætte den i spil.

VIVE vurderer, at der er brug for dialog mellem jobcenteret og Din Indgang om, hvordan der kan sikres et bedre samarbejde om borgere vej ind i Voksenservice. VIVE ser her den udekørende funktion som et godt initiativ. VIVE sætter dog spørgsmålstegn ved Din Indgangs tøven over for at benytte denne mulighed, og særligt argumentet om, at den udekørende funktion konflikter med det motiverende arbejde. Kan det at være udekørende i forhold til en borger, der ikke møder op som aftalt, ikke også ses som en del af det motiverende arbejde? Evalueringen peger også på, at kontroversen om den udekørende funktion måske også handler om, hvem (fx jobcenteret eller Din Indgang) der har det økonomiske og juridiske ansvar for at sikre, at Din Indgang kommer i kontakt med særligt de borgere der ikke henvender sig af sig selv, da samarbejdspartnerne fremhæver at der ikke altid er ressourcer til, at de kan følge borgeren til Din Indgang, som tiltænkt i det oprindelige koncept.

Hvis Din Indgang fastholdes som en indgang for alle borgere i Voksenservice, vil det være afgørende at arbejde på at understøtte indsatsen over for de borgere, der ikke henvender sig af sig selv i Din Indgang. Det kunne fx være i form af en klarere ordning omkring, hvilke borgere den udekørende funktion skal omfatte, og hvor det økonomiske og juridiske ansvar ligger for denne funktion – eller i form af andre kommunale/frivillige ordninger.

**Potentialet i at placere SKP-medarbejderne i en størrelse som Din Indgang:** De to støtte-kontaktpersoner (SKP-medarbejderne), eller hvad der ofte omtales som § 99-medarbejdere, der er fysisk placeret i Din Indgang, er blevet stadig mere knyttet til Din Indgangs kernepraksisser i løbet af konceptets levetid. SKP-medarbejderne har mange års erfaring med at opsøge de allermest udsatte grupper inden for misbrugsområdet og det socialpsykiatriske område i kommunen, og det er en af SKP-medarbejderne, der efter midtvejsevalueringen har fået tildelt timer til at varetage den udekørende funktion ved siden af hendes opsøgende arbejde, som fortsat fylder mest. SKP-medarbejderne fortæller, at deres opsøgende arbejde er blevet styrket af, at de nu er blevet forankret i Din Indgang. Først og fremmest oplever SKP-medarbejderne (jf. afsnit 5.2.4), at det, at de nu fysisk er placeret i Din Indgang, gør, at de kan fortælle borgerne om Din Indgangs eksistens, fx i varmetuerne, og de har en oplevelse af, at det, at de kan sige, at de selv (et kendt ansigt) sidder i Din Indgang, gør det mere trygt for disse borgere, som de vurderer ellers ikke ville have benyttet de kommunale tilbud, at gå ned til Din Indgang. SKP-medarbejderne har således oplevet, at nogle af disse borgere fra særligt varmetuerne er mødt op i Din Indgang. En læresætning fra Din Indgang er således at mens en lille gruppe udsatte borgere som jobcenteret er i kontakt med kan have problemer med at møde op i Din Indgang, så kan de udsatte borgere SKP-medarbejderne er i kontakt med profitere af Din Indgang. VIVE finder således at der er et stort potentiale i at knytte



SKP-medarbejdere til en størrelse som Din Indgang, da det kan skabe opmærksomhed om konceptet hos netop de allermest udsatte borgere SKP-medarbejderne er i kontakt med. Desuden vurderer VIVE, at SKP-medarbejdernes erfaring med udsatte borgere, samt at opsøge disse borgere i eget hjem, udgør en vigtig kompetence i Din Indgang, særligt med fokus på vigtigheden af den udekørende funktion.

**De interviewede borgere og pårørende, der får en indsats i Din Indgang, føler sig velkommen og mødt i øjenhøjde:** Den oprindelige tanke med Din Indgang var, at de borgere, der mødte op i Din Indgang, skulle føle sig velkomne, og at ansættelsen af en peer-medarbejder (frem for en medarbejder med faglig baggrund) i en værtfunktion skulle understøtte denne følelse. De interviewede borgere, som alle selv har henvendt sig i Din Indgang, bekræfter, at man i Din Indgang har formået at skabe en følelse af at være velkommen. Og de fremhæver, at overraskelsen over at blive mødt med åbne arme, og med en ligeværdighed, virker motiverende og trygt i forhold til at komme på stedet og arbejde med sig selv. Erfaringerne fra Din Indgang er dermed, at det i tråd med forandringsteorien er en styrke i forhold til at fremme den værdiskabende tilgang, at der er en vært, der byder én velkommen og hjælper én i døren, men at denne funktion ikke nødvendigvis skal varetages af en peer-medarbejder.

**God kontakt på trods af, at peer-medarbejderrollen kun delvist er implementeret:** Reelt er der kun ansat én peer-medarbejder, og da denne person kun arbejder deltids, har medarbejdere med faglig baggrund på skift varetaget værtsrollen, når peer-medarbejderen ikke var til stede. Dette er et bevidst valg. I Din Indgang har man kun ansat én peer-medarbejder, fordi medarbejderne i Din Indgang har erfaret, at det har været mere udfordrende at varetage denne rolle end først antaget, bl.a. fordi man skal kunne tage imod folk i dyb krise og have et overblik over alle tilbuddene i kommunen, når borgeren træder ind ad døren. At borgerne og de pårørende alligevel har været overrasket over at føle sig velkommen hos Din Indgang, sætter imidlertid spørgsmålstegn ved, hvordan det at føle sig velkommen sikres i en størrelse som Din Indgang. Handler følelsen om, at man bliver budt ordentligt velkommen, mere om kultur, omgivelser, rammer og generelle menneskelige kvaliteter end faglig versus peer-erfaring?

Evalueringen finder, at de fysiske rammer har betydning for, at borgerne og de pårørende føler sig velkommen, men også særligt at medarbejderne i Din Indgang reelt er i stand til at skabe en god kontakt til borgerne, hvilket kan hænge sammen med, at borgerne har været involveret i rekrutteringsprocessen. Hermed er erfaringerne, at det udemærket (og på mange måske kan være bedre) at det er faglige medarbejdere, der – under de rette rammer – varetager værtsrollen og sikrer, at borgere og pårørende føler sig velkommen i et koncept som Din Indgang.

**Den rette rolle for peer-medarbejderen:** Desuden giver erfaringerne med peer-medarbejderen anledning til at overveje, hvilken rolle peer-medarbejderne kan og bør spille i et koncept som Din Indgang. Peer-medarbejderen oplever således selv, at det ofte ikke er i værtsrollen, hun kan sætte sin peer-erfaring i spil, men særligt i grupperne, hvor hun kan give håb, ligesom hun særligt på medarbejdermøder kan fastholde borgerens perspektiv. Borgerne fremhæver også, at peer-medarbejderen har haft værdi for dem, bl.a. fordi hun med ansættelsen i Din Indgang har vist dem, at man kan få et sådan job, trods et CV med huller. VIVE finder, at peer-medarbejdere udfylder en vigtig rolle i en indsats som Din Indgang, men opfordrer til, at man i Din Indgang får talt om, hvilke særlige muligheder og begrænsninger (fx i forhold til krav til peer-medarbejderens kompetencer og viden), der ligger i ambitionerne om at involvere peer-medarbejdere i en størrelse som Din Indgang. En diskussion af peer-funktionen, og herunder bl.a. begrænsninger i denne funktion, som er vanskelig at tage på et sted som Din Indgang, hvor der er et stort ønske om at være rummelige og se muligheder og at undgå retoriske reduktionistiske skel mellem peer-medarbejdere og medarbejdere med

faglig baggrund (jf. afsnit 8.3), selvom der reelt bliver skelnet i forhold til opgavetildelingen i praksis (fx indgår peer-medarbejderen ikke i guidesamtalerne, og varetager primært værtsrollen). VIVES vurdering er imidlertid, at en diskussion om peer-funktionens særlige karakter (herunder bidrag og begrænsninger) vil kunne afklare, hvordan (og i hvilket omfang) flere peer-medarbejdere potentielt kunne blive knyttet til Din Indgang, og i hvilke funktioner peer-erfaringen bedst kommer i spil (hvilket godt kan rumme en nuance i forhold til, at peer-medarbejdere naturligvis vil have forskellige kompetencer, viden, evner og ønsker i forhold til at varetage forskellige funktioner).

**Information efterspørges:** Selvom Din Indgang har brugt langt flere ressourcer end forventet på at informere om Din Indgang, er oplevelsen blandt både borgerne og samarbejdspartnerne, at det kunne være godt at udbrede budskabet om, hvad Din Indgang tilbyder borgerne. VIVE anbefaler, at dette ønske imødekommes, da det bl.a. kunne sikre et bedre samarbejde med samarbejdspartnerne, og at borgerne var mindre nervøse for at møde op i Din Indgang første gang.

## 11.2 Ny måde at tildele tilbud på?

Med henblik på at sætte borgerens mål og behov i centrum ønskede man med Din Indgang at gå fra pre-definerede (og paragraf-styrede) pakker til mere individuelt skræddersyede indsatser. Ideen var i udgangspunktet, at borgeren allerede i deres samtale med værten skulle blive hjulpet og ledt fx til frivillighedsverdenen, ad hoc-hjælp eller alternativt til guidesamtalen (og evt. herfra til myndighedsafdelingen). Borgerne i Din Indgang får, på indeværende evalueringstidspunkt, reelt tilbudt muligheden for at få ad hoc-hjælp eller en guidesamtale. To praksisser, der på mange måder fremstår som et alternativ til den måde, der bliver givet tilbud på i myndighedsafdelingen, som det vil blive udfoldet nedenfor.

**De interviewede borgere føler, at deres mål og dialogen er i centrum:** I overensstemmelse med idealet oplever de interviewede borgere, både i forhold til ad hoc-hjælpen, guidesamtalerne og for så vidt også opfølgningssamtalerne, at deres behov og mål reelt bliver sat i centrum, og at der bliver lyttet til dem i Din Indgang. De fremhæver særligt, at det er en stor lettelse, at Din Indgang, i højere grad end hvad de ellers har oplevet i kommunen, fokuserer på og hjælper dem med at se deres ressourcer frem for deres begrænsninger og problemer. De fremhæver ligeledes, at deres oplevelse er, at en af grundene til, at de føler sig mere lyttet til i Din Indgang, bl.a. hænger sammen med, at de skriftlige procedurer ikke fylder så meget i Din Indgang, og at de selv kan styre, hvad de ønsker at fortælle. Din Indgang er med andre ord lykkedes med at skabe en ramme for disse interviewede borgere, der giver dem en større tro på, at de kan opsætte mål og har ressourcer til at opfylde dem, end hvad de ellers har oplevet i kommunal praksis.

**Skræddersyede eller pakke-lignende indsatser?** Det er imidlertid et stående spørgsmål, om man i Din Indgang rent faktisk tilbyder individuelt skræddersyede indsatser snarere end pakker. Indsatserne er individuelt skræddersyede i den forstand, at borgerne arbejder med meget forskellige mål, tidsrammer, og kan vælge mellem følgende muligheder: ad hoc-hjælp, individuelle samtaler og/eller (udbudte) grupper. Men den individuelle mulighed for at skræddersy forløbene, og kunne man tilføje begrænsning, består således også i at vælge mellem disse tre muligheder. Borgerne virker dog ikke som om, at de oplever det som et problem, at der er de tre muligheder (og et katalog med de forskellige grupper) at vælge imellem, men snarere at det er en hjælp, når de fx får anbefalet en gruppe, der kan møde deres behov. Dette sætter spørgsmålstejn ved, om pakker (eller et særligt udvalg af muligheder for støtte) nødvendigvis er mindre værdifuldt for (særligt sårbare) borgere, end hvis borgerne ikke fik tilbudt en pakkeløsning, fordi borgerne finder en værdi i at få inspiration til, hvordan de kan arbejde med at få fokus på deres ressourcer og arbejde med dem selv. Hvis Din Indgang

imidlertid ønsker at fastholde princippet om at skræddersy individuelle forløb for borgerne (der ikke er rammesat af, hvad der tilbydes i Din Indgang) anbefaler VIVE, at det igangværende arbejde med at involvere frivillighedsverdenen fortsættes, da dette vil sikre større mulighed for at skræddersy et forløb, der i mindre grad begrænses af de muligheder Din Indgang selv tilbyder.

**Et værtsteam, der af og til må undvære "myndighedskasketten":** I konceptet var det beskrevet, at både en med myndigheds- og udførebaggrund skulle udføre guidesamtalerne. Det princip er man imidlertid gået på kompromis med, fordi man oplevede, at det skabte ventelister og konfliktede med idealet om at tilbyde hjælp her og nu. Med udgangspunkt i den brede gruppe, Din Indgang henvender sig til, vurderer VIVE, at man i det fremadrettede arbejde med Din Indgang bør afklare, om det er hensigtsmæssigt at gå på kompromis med dette princip – eller om der fx skal tilføres flere ressourcer fra myndighedsafdelingens side for derved at sikre, at der foretages en vurdering af ikke kun borgerens selv-formulerede behov men også deres rettigheder i forbindelse med guidesamtalen.

**Et værtsteam, der arbejder med en ny tilgang til dialog- og dokumentationsværktøjer:** I konceptet var det ligeledes beskrevet, at medarbejderne i Din Indgang skulle have metodefrihed i forhold til graden og formen af dokumentation. Medarbejderne har i forlængelse af det introduceret en række nye dokumentationsværktøjer, såsom mere åbne spørgsmål, Min Plan og FIT, som de oplever i højere grad understøtter deres værdiskabende arbejde. Både medarbejderne, og som beskrevet ovenfor, borgerne fremhæver, at den reducerede dokumentation fremmer en god dialog i bl.a. guidesamtalen og de opfølgende samtaler.

**Den nye tilgang til dokumentation i værtsteamet og risikoen for informationstab:** Erfaringerne fra Din Indgang viser, at samarbejdspartnerne i både myndighed og på jobcenteret finder, at der har været og potentielt set stadig er en risiko forbundet med de nye dokumentationsprocedurer i Din Indgang. De interviewede samarbejdspartnere i jobcenteret oplever det fx som problematisk, at Din Indgang ikke ønsker at modtage notaterne om borgernes sag (uanset sagens karakter), særligt i de sager, hvor der er usikkerhed og uenighed om, hvorvidt man skal insistere på at kontakte borgeren, når de ikke møder op i Din Indgang. Myndighedsafdelingen har ligeledes, særligt i udgangspunktet, udtrykt bekymring over det, de har oplevet som en manglende dokumentation i forhold til borgerens sag. Myndighedsafdelingen fremhæver, at det ved opstarten af Din Indgang blev besluttet, at Din Indgang skulle oprette borgerens sag i Nexus ved guidesamtalen, og at medarbejderne skulle sikre, at de dele af VUM, der gav mening, blev udfyldt, hvis borgeren skulle videre til myndighedsafdelingen, således at myndighedsafdelingen kunne benytte denne viden til dels at færdiggøre VUM, og dels at træffe afgørelse i borgerens sag. Myndighedsafdelingen har imidlertid oplevet, at de fik meget mangelfuld dokumentation ved overdragelsen, hvilket de har været ærgerlige over, fordi de kun selv typisk har en time til at tale med borgerne, og derfor havde håb om, at indsatsen i Din Indgang kunne styrke deres afgørelse. Efter midtvejsevalueringen har medarbejderne i myndighedsafdelingen og Din Indgang dog snakket om, hvordan overleveringen af skriftlig dokumentation kan styrkes bl.a. i form af, at de har udviklet et nyt overdragelsesskema (bilag 4), og myndighedsafdelingen betegner denne ny aftale som lovende, selvom der er begrænset erfaring med den nye praksis. Endelig rejser medarbejderne i Din Indgang selv en problematik omkring, hvorvidt de får dokumenteret nok i borgernes sager, særligt fordi det kan være svært at holde et overblik over de mange borgere, der efterhånden har været igennem Din Indgang.

VIVE vurderer, at der er et paradoks omkring ønsket om at reducere og ændre de skriftlige procedurer med Din Indgang. På den ene side oplever både de interviewede borgere og medarbejderne i Din Indgang en værdi i, at borgerne bliver mødt "fordomsfrit" i Din Indgang (dvs. at medarbejderne ikke har modtaget viden om borgerne), og at skriftligheden er begrænset (da det gør dialogen mindre

styret og fremmedgørende). På den anden side kan fx manglende indsigt i borgerens sag gøre at man ikke opsøger borgere der ikke henvender sig at sig selv, og en mangelfuld udfyldelse af VUM betyde, at de borgere, der skal videre i myndighedsafdelingen efter Din Indgang (dvs. særligt de ressourcetsvage), ikke får gavn af den længerevarende udredningsproces, som Din Indgang skulle understøtte.

På baggrund af dette paradoks, hvor nogle borgere oplever, at det kommer dem til gode med reduceret skriftlighed, mens andre grupper af borgere kunne risikere et informationstab i forhold til deres situation og sag, anbefaler VIVE, at man i Din Indgang fortsat (gen)overvejer, hvordan tilgangen til skriftlighed og dokumentation skal være. Og om der kan (videre)udvikles skriftlige værktøjer, der sikrer en god dialog om ressourcer, men som samtidig sikrer, at kontinuitet og informationstab undgås. Her virker udviklingen af det ny overdragelsesskema (bilag 4) mellem Din Indgang og myndighedsafdelingen fx lovende.

**Fredagsmøder med myndighedslederen er en vigtig foranstaltning til at sikre borgerens retssikkerhed:** I Din Indgang holder man fredagsmøder med myndighedslederen for at diskutere både nyhenvendelser og borgere, der er i et forløb. VIVE anbefaler, at denne praksis fortsætter, da disse møder netop er afgørende i forhold til ikke kun at sikre borgerens behov men også, at rettigheder imødekommes i Din Indgang.

### 11.3 Ny type tilbud?

I det oprindelige koncept var det fremhævet, at ønsket om at give flere borgere hjælp skulle understøttes af, at man i langt højere grad benyttede byens og frivillighedens muligheder frem for de kommunale tilbud, men at man også, i kontrast til den gængse socialforvaltningspraksis i kommunen, ønskede at bryde med BUM-modellen ved at tilbyde medarbejderfaciliterede aktiviteter i Din Indgang.

**Flerstrengede aktiviteter, og særligt grupper, fremhæves som værdifulde:** I konceptet havde man beskrevet, at man ønskede at udbyde både individuelle samtaler og gruppesamtaler, der skulle faciliteres af medarbejderne i Din Indgang. Dette er fastholdt i praksis, og borgere såvel som medarbejdere fremhæver, at kombinationen af individuelle og gruppesamtaler er værdifulde, dels fordi at nogle borgere ikke ønsker eller er klar til grupper, og dels fordi at de individuelle samtaler kan være gode i forhold til at få bearbejdet de ting, der udspiller sig i grupperne. Alligevel fremhæver både medarbejdere og borgere, at grupperne gør noget særligt for borgerne. Både fordi grupperne inkluderer borgerne i et fællesskab, hvor de føler sig forstået og normale, men også fordi grupperne giver en platform for, at de oplever, at de har noget at byde på, og at der er mulige løsninger på deres svære situation. Grupperne ser ud til at bidrage til en følelse af håb. Derudover danner grupperne også en platform for, at borgerne har indhold i deres hverdag og kan skabe en relation til de andre gruppe-medlemmer, der rækker ud over grupperne.

VIVE vurderer, at det er en styrke, at man i Din Indgang formår at skabe et bånd mellem borgerne, frem for at man som i gængs socialforvaltningspraksis har enesamtaler med borgerne (og dermed isolerer dem fra hinanden). VIVE anbefaler derfor, at man fortsætter arbejdet med grupperne, men ligeledes også fastholder de individuelle forløb parallelt med grupperne, fordi det sikrer, at borgere, der ikke er klar til et gruppeforløb, har en alternativ mulighed, og fordi grupperne kan sætte gang i nogle ting, det er afgørende at følge op på, særligt i forhold til målgruppen.

**Samarbejdet med frivillige (samskabelse) er kun i sin vorden:** Interview med medarbejderne af Din Indgang og frivillighedskoordinatoren viser, at man kun er i sin spæde opstart i forhold til at

etablere en relation til frivillighedsverdenen, fordi det har været sværere end først antaget. Det har dels været udfordrende at finde den rigtige samarbejdsform, dels har de frivillige taget afstand fra at arbejde med mennesker med diagnoser. Dette rejser spørgsmålstejn ved, hvilke borgere de frivillige kan, og er kvalificerede til, at arbejde med og "overtage" fra Din Indgang. En afklaring, det vil være vigtigt at arbejde med i den fremadrettede udvikling af Din Indgang. VIVE vurderer, at samskabelse med frivillighedsverdenen kan bidrage til Din Indgang ved at tilbyde en bredere mulighed for at skræddersy individuelle forløb (fordi frivillighedsverdenen giver mulighed for at trække på flere tilbud). Samtidig vækker erfaringerne, fra vigtigheden af at have et flerstrengt system i Din Indgang, der sikrer, at der fx bliver fulgt op på grupperne (i form af de individuelle samtaler), og de frivilliges eget forbehold for at arbejde med folk med diagnoser, en vis bekymring for, hvordan frivillighedsverdenen kan magte denne opgave. Og mere præcist, hvordan de frivillige evt. skal klædes på i forhold til at magte opgaven.

#### 11.4 En ny tidsramme?

I det oprindelige koncept ønskede man at indføre korterevarende 20 ugers forløb for at gøre op med længerevarende tilbud til borgerne, fx bostøtte og botilbud, bl.a. for at øge fleksibilitet i forhold til at imødekomme borgerens akutte behov, men også fordi man oplevede, at disse tilbud gjorde borgerne afhængige af kommunale tilbud.

**Mere fleksibilitet i forhold til borgerens helt aktuelle behov:** Som beskrevet er Din Indgang lykkedes med at indføre mere fleksibilitet i forhold til at tilpasse aktivisterne til borgernes helt aktuelle behov eller mangel på samme, fx vurderes det løbende, om borgerne er parate til en gruppe eller ej. Det betyder, at ressourcerne til den enkelte borger ikke er prædefinerede i udgangspunktet, dvs. fx ikke ligger fast i forhold til at give borgeren hjælp en time hver tirsdag. VIVE vurderer, at det er en styrke, at der kan arbejdes mere fleksibelt med, hvor mange timer borgeren tildeles, hvis det sikres, at hjælpen matcher borgerens aktuelle behov.

**Opgør med afhængighed?** De interviewede borgere og pårørende i Din Indgang giver udtryk for et ønske om længere forløb og en bekymring over, hvad der sker efter de 20 uger. Dette giver anledning til at overveje, om Din Indgang reelt bryder med borgerens afhængighed af systemet. VIVE anbefaler, at man for at understøtte, at borgerne ikke føler sig usikre (og ønsker at fastholde indsatsen), skaber en større tryghed ved i højere grad at forsikre borgerne om, at de a) kan komme tilbage til Din Indgang efter et afsluttet forløb og b) kan søge om et tilbud i Voksenservice, hvis de får behov for det.

#### 11.5 Mindre dokumentation?

Den oprindelige ide med Din Indgang var at gå fra en stor til en mindre (og mere meningsfuld) dokumentationsgrad. Som allerede beskrevet, har man i Din Indgang skabt en anden form for dokumentation end i mere traditionel socialforvaltningsarbejde i kraft af, at man har skabt Min Plan og har introduceret FIT. Både medarbejderne i Din Indgang og borgerne oplever at disse redskaber er meningsfulde. Til gengæld oplever medarbejderne og ledelsen, at de bruger meget tid på at dokumentere Din Indgangs effekter. Det kan således til tider fremstå som om, Din Indgang bruger flere ressourcer på at dokumentere effekterne (dvs. skyggevistitere) end at dokumentere i forhold til borgernes sag. VIVE anbefaler, at denne (u)balance tages op til revision, fx om de procedurer, der benyttes til at dokumentere effekterne, kan lettes, således at der frigives flere ressourcer til at imø-

dekomme den efterspurgte dokumentation i forhold til borgerens sag eller en anden form for refleksion, fx i forhold til den alternative dokumentation, Din Indgang har formået at indføre, fx i form af FIT. En frigørelse af ressourcer, der kunne sikre, at FIT ikke kun bliver dokumentation for dokumentationens skyld, men snarere det aktive værktøj, det var tiltænkt at være.

## 11.6 Nye kompetencer?

Oprindeligt havde man opstillet en række kriterier for, hvordan og hvem der skulle rekrutteres til Din Indgang, bl.a. at man skulle benytte borgerinddragelse i forhold til rekrutteringsprocessen, og at medarbejdergruppen skulle repræsentere både en bred erfaring med bl.a. forskellige områder i Voksenservice, have udfører- og myndighedsbaggrund, have teamånd, samt ønske at arbejde med den værdiskabende tilgang (frem for traditionel praksis).

**Åbenhed eller lukkethed for at tænke nyt?:** VIVE vurderer, at det har været en styrke i forhold til at fastholde medarbejdernes fokus på den værdiskabende tilgang, at man har rekrutteret et helt nyt hold medarbejdere, der aktivt har valgt at arbejde i Din Indgang, og på mange måder har ønsket at ændre forholdene i forhold til "traditionel" praksis. Dette har skabt en god sammenhængskraft og målrettethed i forhold til at sikre, at borgerne mødes i øjenhøjde og føler sig velkommen. Paradokset er dog, at ideen om, at Din Indgang er i opposition til "traditionel" praksis, frem for et supplement til denne praksis, har været en hindring i forhold til at skabe et godt samarbejde med samarbejdspartnerne. Evalueringen tegner et billede af, at denne opposition har virket provokerende på samarbejdspartnerne og måske begrænset deres samarbejdsvillighed og ønske om at tænke i nye baner. Samtidig har oppositionen måske fastholdt medarbejderne i Din Indgang i en opfattelse af, at de skulle være i opposition til samarbejdspartnerne, og dermed også mindsket deres åbenhed for at lytte til og justere konceptet i forhold til samarbejdspartnerens ønsker. VIVE anbefaler oppositionens retorik opblødes, således at de borgere, der er i gråzonen i forhold til målgruppen i Din Indgang, kan diskuteres, og så Din Indgang reelt kan blive et flagskib, der fremmer og inspirerer deres kommunale samarbejdspartnere frem for vækker vrede og frustration.

**Fra mine til vores borgere – evner til teamsamarbejde:** Medarbejderne i Din Indgang er bl.a. blevet udvalgt på grund af, hvorvidt de havde en teamånd og var positivt indstillede over for, at de i Din Indgang ikke skulle have deres "egne" borgere. En vigtig erfaring fra Din Indgang er, at evnen til at kunne samarbejde om borgerne (på tværs af medarbejdere) er en styrke i en størrelse som Din indgang. Særligt fordi målgruppen er meget bred, og det derfor har stor værdi, at der er flere øjne til at vurdere, hvordan borgernes ønsker og behov imødekommes, men også fordi samarbejdet har den afledte effekt, at borgerne bliver trygge ved flere medarbejdere.

**Manglende kompetencer i forhold til coaching og gruppeaktiviteter?** I Din Indgang udbyder man en række nye aktiviteter: Det drejer sig om, at medarbejderne bedriver coaching, har krise- og parterapeutiske samtaler samt faciliterer gruppeprocesser, der fx kan være forbundet med in- og eksklusionsprocesser. I starten antog man, at fagmedarbejderne og de frivillige kunne varetage dette uden særlig uddannelse. Det er en vigtig læresætning fra Din Indgang, at der er behov for efteruddannelse, og kommunen er allerede i gang med at lave en efteruddannelsesplan, der skal klæde medarbejderne på i forhold til disse kompetencer.

**Er facilitatorrollen, den kompenserende rolle og ekspertrollen modsætninger?** Medarbejderne i Din Indgang forklarer, at det er afgørende, at de kan indtage og fastholde en faciliterende rolle i mødet med borgerne i Din Indgang. Den faciliterende rolle forbindes både med en medarbejderrolle, der ikke lader sig styre af standardiserede dokumentationsprocedurer, når medarbejderne skal vurdere borgerens behov, fokusere på borgerens fortællinger frem for baggrundsnotater samt fokusere

på borgerens egne "små" mål og ressourcer frem for systemets mål. Samtidig er der en tendens til, qua oppositionsretorikken, at den faciliterende rolle bliver associeret med den rehabiliterende og værdibarede tilgang (og Din Indgang), mens ekspertrollen bliver associeret med den kompenserende og klientgørende tilgang (og samarbejdspartnerne).

De interviewede borgere underbygger, at det er værdiskabende for dem at blive mødt af medarbejdere, der fokuserer på deres ressourcer frem for problemer. Alligevel viser erfaringerne fra Din Indgang, at eksperterfaring (i form af uddannelse), fx viden om borgere med psykiske lidelser og et kendskab til borgerens juridiske rettigheder, i forhold til tilbud, kan være afgørende på et sted som Din Indgang, og lige så med et vist niveau af dokumentation. En indsigt, der viser, at ekspertrollen har en vis legitimitet og nødvendighed på et sted som Din Indgang.

Et overordnet spørgsmål, evalueringen rejser, er imidlertid også, om ikke både den rehabiliterende rolle og den kompenserende rolle er to typer ekspert-/professionelle roller. Agerer medarbejderne i Din Indgang ikke lige så meget eksperter som deres samarbejdspartnere, når de hævder, at en borger, der ikke tager telefonen, ikke ønsker eller er motiveret for forandring, som når deres samarbejdspartnere hævder, at de har brug for hjælp? Og er Din Indgang ikke lige så professionel som samarbejdspartnerne, når de ønsker at fokusere på borgernes ressourcer, som de samarbejdspartnere, der vil fokusere på borgernes problemer? En læresætning fra erfaringerne fra Din Indgang er således, at der kan være behov for at (gen)overveje, hvilke roller et sted som Din Indgang kalder på, i stedet for at man låser sig fast i kun at ville indtage én rolle. Eller mere specifikt, at der bliver åbnet op for en diskussion af, om de komplekse borgere, der skal igennem Din Indgang, ikke kalder på forskellige tilgange, og om den faciliterende og kompenserende rolle i nogle tilfælde kan komplimentere hinanden frem for at være modsatrettet.

## 11.7 Mere økonomisk værdiskabelse?

Målet med Din Indgang var ikke kun at generere mere menneskelig men også økonomisk værdi. Fredericia Kommunes Voksenservices sekretariatet vurderer på baggrund af deres egne beregninger, baseret på skyggevisiteringer, at den årlige gevinst af Din Indgang (i form af de forventede sparede ydelser) er på 2.168.000 kr. Evalueringen tegner dog et billede af, at det er meget komplekst at beregne både den økonomiske værdi og de investeringer, Din Indgang har givet anledning til (og vil generere på lang sigt), og dermed også omfanget af de økonomiske besparelser.

## 11.8 Begrænsning eller udvidelse af serviceniveauet?

Det er vanskeligt at vurdere, om Din Indgang udvider eller begrænser serviceniveauet for borgere inden for psykiatri- og handicapområdet. På den ene side tyder erfaringerne fra Din Indgang på, at indsatsen har øget serviceniveauet, idet Din Indgang tilbyder en ny type forebyggende indsats til borgerne i kommunen – og herunder også til borgere, der tidligere ville have fået afslag hos myndighedsafdelingen. På den anden side er den hjælp, der tilbydes, tidsbegrænset til 20 uger, og der er forholdsvis få borgere, der får hjælp og støtte efter afslutningen af dette forløb. SKP-medarbejderne vurderer, at Din Indgang når flere udsatte borgere, fordi det er mere trygt at henvende sig i de rammer, som Din Indgang tilbyder. Men samarbejdspartnerne i jobcenteret rejser spørgsmål ved, om alle udsatte borgere har ressourcer til at møde personligt op, og om der – på denne baggrund – er nogle borgere, der tidligere ville have fået hjælp via myndighedsafdelingen, der ikke får det i dag – og som derfor har brug for en ekstra, opsøgende indsats.

Vi kan ikke på baggrund af denne evaluering afgøre, om der er tale om en begrænsning eller udvidelse af serviceniveauet. Spørgsmålet er imidlertid også, om det er det relevante spørgsmål, idet kommunens opgave består i at sikre, at alle borgere får en god og hensigtsmæssig hjælp og støtte. I denne kontekst anbefaler vi, at man arbejder videre på at sikre, at de borgere, der ikke evner at møde personligt op i din indgang, får et opsøgende tilbud. Samt at der fortsat arbejdes videre på at tydeliggøre, at borgerne kan vende tilbage til Din Indgang, hvis de har brug for hjælp efter det 20 ugers forløb er afsluttet.



## 12 Konklusioner og perspektiver

Denne evaluering har undersøgt de organisationsforandringer, der er etableret i forbindelse med indførelsen af Din Indgang, samt hvordan disse forandringer opleves af medarbejderne i Din Indgang, men også af ledere, borgere, pårørende og Din Indgangs primære samarbejdspartnere. I dette kapitel samler vi op på de væsentligste konklusioner og de fremtidige perspektiver.

### 12.1 Om hvordan organisering og praksis har ændret sig – eller ikke har ændret sig – med Din Indgang

Evalueringen finder, at Din Indgang reelt er blevet en ny indgang til Voksenservice, der ligger foran myndighedsafdelingen, og hvor stort set alle borgere (på nær ca. 6 %) skal i gennem, før de fx potentielt kan få et tilbud hos myndighedsafdelingen, men som samtidig har åbnet dørene for en ny målgruppe, som tidligere ville have fået afslag hos myndighedsafdelingen (det vurderes, at ca. 50 % af borgerne tidligere ville have fået afslag).

Evalueringen tegner endvidere et billede af, at både de organisatoriske forandringer, der er beskrevet i hovedkonceptet i Din Indgang, i vid udstrækning er blevet implementeret eller er under implementering i Din Indgang, men at der også arbejdes aktivt med at justere konceptet.

*...set i forhold til, hvordan Din Indgang var tænkt i hovedkonceptet og forandringsteorien*

I Din Indgang har man i vid udstrækning introduceret de hovedelementer i indsatsen, der var beskrevet i hovedkonceptet og forandringsteorien – både med hensyn til værdier og form. Din Indgang er blevet en størrelse, hvor vejen til en indsats hovedsagligt er baseret på et personligt fremmøde, hvor de borgere, der møder op, føler sig velkommen og får hjælp "her og nu", mødes af en ro og "hjemlig hygge", tilbydes ad hoc-hjælp, coachende og gruppeorienterede aktiviteter, der i et vist omfang er individuelt skræddersyede, og hvor skriftligheden er begrænset, og hvor forløbene er korterevarende (maks. 20 uger) og fleksible tilrettelagte.

Til at understøtte indsatsen har man desuden via borgerinddragelse rekrutteret en medarbejdergruppe, der samlet har erfaring inden for Voksenservices forskellige områder, har en socialpædagogisk eller en socialrådgiverbaggrund og har erfaring med terapi og/eller coaching. En gruppe, der har etableret en kultur, hvor man har et fælles fokus på rehabilitering, recovery og værdiskabelse, hvor man fokuserer på at indtage en faciliterende rolle, og hvor man ser en værdi i at arbejde to og to sammen og møde borgerne i øjenhøjde.

Hovedkonceptet er således aktivt blevet benyttet som holdepunkt i implementeringsprocessen. Det har været værdifuldt i forbindelse med at forankre både værdierne og formen af Din Indgang. Konceptet har skabt retning både i forbindelse med fx rekrutteringsprocessen, den praktiske implementering, etableringen af en fælles kultur og som værn mod at falde tilbage i gamle rutiner.

Der er dog også elementer i konceptet, som medarbejdere og ledelse i Din Indgang aktivt har arbejdet med at justere og tilpasse. Det drejer sig om, at:

- værtsrollen i vid udstrækning varetages af de fagprofessionelle og kun én (deltidsansat) peer-medarbejdere, aldrig frivillige.
- guide-/værtssamtalerne ofte varetages af de udførende medarbejdere – eller en kombination af udførende medarbejdere og medarbejdere med myndighedserfaring.

- VUM ikke påbegyndes i forhold til de borgersager, der skal overdrages til myndighedsafdelingen men efter midtvejsevalueringen har praksis været, at myndighedsafdelingen modtager et overdragelsesskema, der bl.a. berører temaerne i VUM. Borgersager drøftes desuden med myndighedspersoner ansat i Din Indgang og lederen af myndighedsafdelingen ved de ugentlige samtaler.
- frivillighedssamarbejdet endnu er i sin vorden.
- følgeordningen, hvor samarbejdspartnerne skulle bringe borgerne til Din Indgang, ikke har fungeret optimalt, hvorfor en udekørende funktion er etableret.
- der er informeret meget, men der udtrykkes fortsat behov for yderligere information om Din Indgang, bl.a. på nettet.
- der er etableret fleksible 20 ugers forløb, men borgerne udtrykker en usikkerhed omkring, hvad der skal ske efter de 20 uger.

#### *...set i forhold til organiseringen og praksis før Din Indgang*

Din Indgang er på mange måder formuleret i opposition til mere klassisk socialforvaltningspraksis. Og set i forhold til denne praksis repræsenterer Din Indgang en nytænkning, fordi Din Indgang bl.a.:

- bryder med den skarpe adskillelse i BUM-modellen, da indsatsen både bestilles og udføres i Din Indgang.
- bryder med praksissen om at lave en helhedsorienterede vurdering – VUM.
- nedbryder væggene mellem sagsbehandlerne og borgere, der normalt er mødtes én til én. Din Indgang giver derimod en anden mulighed for henholdsvis peer-støtte og kollegial sparring.
- har tilknyttet en peer-medarbejder og en frivillighedskoordinator.
- tilbyder korterevarende forebyggende forløb.
- tilbyder muligheder for borgere, der førhen ville være blevet afvist af myndighedsafdelingen.
- har en funktion, hvor medarbejdere kører ud til borgeren og afklarer deres situation.
- ikke indkalder borgeren i henhold til en afklaring i forhold til et særlig paragrafstyret pakketilbud.

## 12.2 Om Din Indgangs legitimitet og meningsfuldhed og det, der styrker og udfordrer målet om værdiskabelse

De organisatoriske ændringer, Din Indgang repræsenterer, danner på mange måder nye rammer for mødet med borgeren end mere traditionel socialforvaltningspraksis. Formålet med Din Indgang var, at de nye rammer skulle fremme værdiskabelse, dvs. at borgerne kunne leve et mere meningsfuldt og selvstændigt liv, men også at andre aktører, såsom medarbejderne i kommunen, de pårørende, peer-medarbejderne og frivillige, oplevede et mere meningsfuldt liv og arbejdsliv.

Evalueringen viser, at Din Indgang er en god forebyggende indsats, men at spørgsmålet om, hvorvidt Din Indgang har skabt mere værdi, bl.a. afhænger af, hvilket (borger)perspektiv Din Indgang vurderes i forhold til.

### **Menneskelig værdiskabelse i Din Indgang**

Tages der udgangspunkt i de borgere, der formår at møde op i Din Indgang, og som fx kunne have fået afslag hos myndighedsafdelingen, er der bred enighed om blandt de interviewede personer, at Din Indgang i høj grad er en forebyggende indsats, der styrker flere borgeres vej mod et mere meningsfuldt og selvstændigt liv.

De interviewede borgere oplever reelt, at Din Indgang er "deres" indgang, hvor de bliver mødt i øjenhøjde, og set og respekteret som mennesker. De oplever en overraskelse over at blive mødt af særligt en oprigtig velkommenhed, ro, ligeværdighed og inklusion. Et møde der skaber ny selvværd, håb og en bevægelse imod recovery.

De interviewede *pårørende* oplever også i høj grad, at Din indgang skaber positiv værdi. Ikke kun i forhold til deres nære, der kommer i Din Indgang, men også i forhold til dem selv. De oplever en lettelse over, at de kan rådføre sig med og dele ansvaret for fx deres kæreste og datter med medarbejderne i Din Indgang, og ikke mindst, at der i Din Indgang er en forståelse for, at det også er svært for dem. Både de pårørende og borgerne udtrykker dog en bekymring over, at forløbene i Din Indgang kun varer i 20 uger.

Den interviewede *peer-medarbejder* vurderer, at Din Indgang har stort værdi for borgerne, ligesom at hendes ansættelse i Din Indgang også har bidraget positivt til at understøtte hendes egen recovery proces.

De interviewede *samarbejdspartnere* er generelt også positive stemt over for den værdi, Din Indgang skaber for særligt de borgere, der tidligere ville være blevet afvist i Din Indgang.

De interviewede *medarbejdere* i Din Indgang med faglig baggrund oplever, at Din Indgangs legitimitet ligger i den hurtige, værdibaserede og forebyggende indsats, som de oplever, de nye rammer i Din Indgang giver mulighed for at tilbyde. Særligt den unikke mulighed for at sætte borgerens individuelle fortællinger, behov og mål i centrum for arbejdet, samt det relationsopbyggende arbejde i grupperne, fremhæves som fremmende for borgerens recovery. Medarbejderne oplever desuden, at Din Indgang giver dem værdi, fordi de trives langt bedre med at indtage det, de kalder en faciliterende rolle frem for at optræde i rollen som ekspert eller systemrepræsentant (der lader sig styre af standardiserede modeller, baggrundsnotater om borgeren og systemets mål).

Medarbejderne i Din Indgang oplever imidlertid, at særligt deres samarbejdspartnere udgør en udfordring i forhold til det værdibaserede arbejde – særligt når borgerne skal guides hen til eller væk fra Din Indgang. I disse overgange oplever medarbejderne, set "indefra", dvs. i forhold til det nye koncepts præmisser, et pres i forhold til at leve op til mere traditionelle måder at anskue og arbejde med borgerne på i kommunen, der hæmmer deres mulighed for at udfolde de værdibaserede praksisser og værdier.

### **Menneskelig værdi eller værditab for de mest udsatte borgere**

Tages der udgangspunkt i de mest udsatte borgere, fremstår det mere uklart, om Din Indgang har forøget den menneskelige værdi for denne gruppe – og for hvem i gruppen.

Samarbejdspartnerne i myndighedsafdelingen og jobcenterets fremhæver således, at primært praksisserne omkring personligt fremmøde og en begrænset skriftlighed og dokumentation i Din Indgang, særligt før midtvejsevalueringen, har været uhensigtsmæssige for en lille gruppe af de mest udsatte borgere i kommunen, der enten har svært ved at møde op i Din Indgang (men har kontakt med systemet, fx en medarbejder i jobcenteret) eller ender med at skulle videre til myndighedsafdelingen. De interviewede medarbejdere på jobcentret oplever således, at en lille gruppe udsatte borgere ikke har fået den hjælp, de har brug for. Dette skyldes kravet om personligt fremmøde og pre-forløb i Din Indgang, der var særligt fremherskende før etableringen af den udekørende funktion. De interviewede medarbejdere i myndighedsafdelingen peger derudover på, at særligt den meget begrænsede dokumentation på borgerens sag i opstartsfasen i værste fald har resulteret i informationstab i overleveringen mellem Din Indgang og myndighedsafdelingen. Et informationstab, der dog

er søgt imødegået med et nyt overleveringsskema, som medarbejderne i myndighedsafdelingen betegner som lovende.

Omvendt vurderer de SKP-medarbejdere, der er fysisk placeret i Din Indgang, at de udsatte borgere, de møder på fx væresteder, og som ikke tidligere ville have søgt hjælp i kommunen, med Din Indgang har fået et mere trygt sted at henvende sig og søge hjælp, bl.a. fordi de ved, de kan møde et kendt ansigt (nemlig SKP-medarbejdernes).

Disse observationer fra samarbejdspartnerne og SKP-medarbejderne peger på, at nogle udsatte borgere (fx dem, der benytter sig af væresteder) potentielt har oplevet en værdi af Din Indgang, mens andre udsatte borgere (fx dem, der allerede er i kontakt med kommunen) i værste fald har kunnet opleve et værditab med Din Indgang særligt i opstartsfasen. Desuden viser observationerne vigtigheden af både at have en udekørende funktion og et anvendeligt overleveringsskema, når man ønsker at etablere et koncept som Din Indgang.

### **Den økonomiske værdi og påvirkningen af serviceniveauet**

Kommunens egne beregninger, der er baseret på skyggevisiteringer (dvs. medarbejderne i Din Indgangs vurdering af den støtte, den enkelte borger ville have fået med og uden Din Indgang), viser, at den årlige gevinst af Din Indgang i form af de forventede sparede ydelser er på 2.168.000 kr. Evalueringen tegner dog et billede af, at det er meget komplekst at beregne både den økonomiske værdi og de investeringer, Din Indgang har givet anledning til.

På baggrund af denne evaluering er det ikke muligt klart at vurdere, om Din Indgang begrænser eller udvider serviceniveauet for borgerne på psykiatri- og handicapområdet. På baggrund af kommunens opgave med at sikre, at alle borgere får god og hensigtsmæssig hjælp og støtte, vurderer VIVE dog, at det afgørende spørgsmål er, om alle borgere får den hjælp, de har behov for. Og i den kontekst er det afgørende, at Din Indgang arbejder videre med bl.a. at sikre, at de borgere, der ikke evner at møde personligt op i Din Indgang, får et udekørende besøg. Samt at der fortsat arbejdes videre på at tydeliggøre, at borgerne kan vende tilbage til Din Indgang, hvis de har brug for hjælp, efter det 20 ugers forløb er afsluttet.

## **12.3 Om Din Indgang og den fremtidige forankring**

Evalueringen vurderer, at Din Indgangs primære styrke og svaghed på en og samme tid er, at man har etableret Din Indgang som en helt ny organisatorisk enhed, der ligger foran Voksenservice, og som flest mulige borgere derfor skal igennem. Denne konstruktion betyder nemlig, at den forebyggende indsats integreres med den generelle kommunale indsats. Styrken ved denne integration i en ny selvstændig enhed er, at de borgere, der får hjælp og støtte hos Din Indgang, får mulighed for at få en ny og på mange måder værdiskabende indsats, der udføres af medarbejdere, der er særligt rekrutterede til og motiverede for at arbejde rehabiliterende og møde borgeren på en ny måde.

Evalueringen peger imidlertid på, at den nye konstruktion også skaber udfordringer, særligt fordi målgruppen i Din Indgang er meget bred og kompleks. Det drejer sig særligt om tre udfordringer:

- **Udfordringen i forhold til at kræve personligt fremmøde:** Erfaringerne viser, at mange borgere er nervøse for at skulle bevæge sig ned til Din Indgang, og at nogle er så dårlige, at særligt medarbejderne i jobcenteret vurderer, at de ikke kan møde personligt op hos Din Indgang, hvilket Din Indgang ofte fastholder som et krav i forhold til at sikre det motiverende arbejde. Dette krav kan imidlertid få den effekt, at nogle borgere ikke får den hjælp de har brug for.

- **Udfordringen i forhold til at undgå informationstab:** Erfaringerne er, at Din Indgangs alternative og reducerede praksis omkring skriftlighed og dokumentation i forhold til borgerens sag har skabt udfordringer. Særligt har medarbejderne i myndighedsafdelingen under tilblivelsen af konceptet udtrykt bekymring for, at praksis i Din Indgang risikerer at give anledning til informationstab for de borgere, der skal følges til myndighedsafdelingen fra Din Indgang, hvorved den viden, den længerevarende afklaring, der potentielt kan foretages i Din Indgang, mister sin værdi.
- **Udfordringen i at involvere frivillige og peer-medarbejdere:** Erfaringerne er, at målgruppens bredde også bliver en udfordring, når frivillige og peer-medarbejdere skal involveres i Din Indgangs arbejde. Det er meget uforudsigeligt, hvem der træder ind ad døren, og det er uklart, om de frivillige og peer-medarbejderne er rustede til at varetage alle typer relationer.

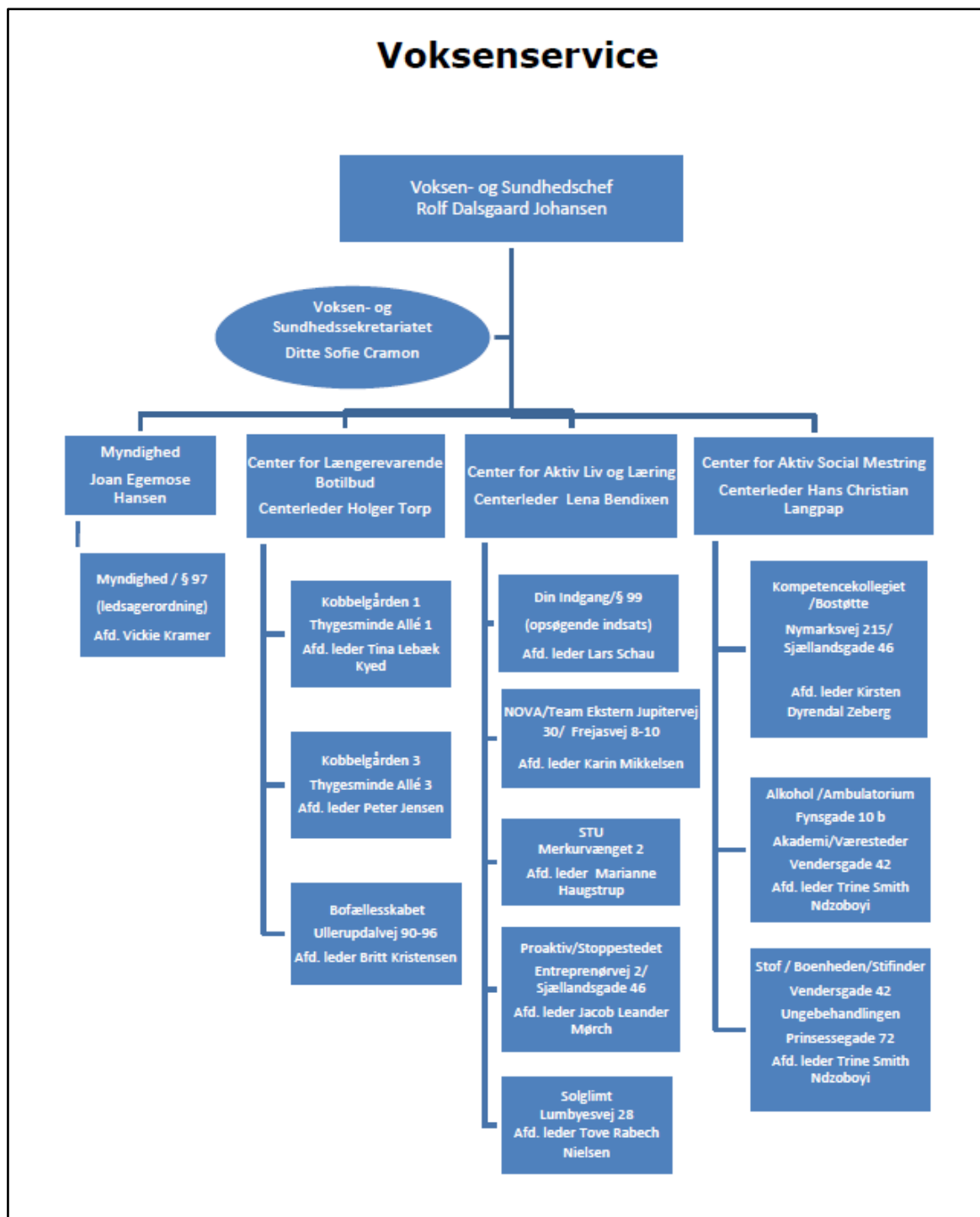
Evalueringen finder, at der allerede er fokus på disse udfordringer i Din Indgang, og at man har forsøgt at adressere dem med fx den udekørende funktion, nye skriftlige procedurer og ansættelsen af en frivillighedskoordinator. Der lader dog til at være et fortsat behov for at fastholde fokus på disse udfordringer. Evalueringen vurderer således, at disse udfordringer har været vanskelige at håndtere i Din Indgang, netop fordi medarbejderne er specielt rekrutterede til konceptet om Din Indgang, der ofte formulerer Din Indgang som værende i opposition til traditionel kommunal (forvaltnings)praksis. Problemet med denne opposition er, at den traditionelle praksis ofte fremstår som illegitim, og at Din Indgang ikke ses som sat i verden for at komplimentere men snarere erstatte traditionel praksis. Det betyder dels, at det kan være svært at diskutere problemerne i forhold til vanskelighederne med at involvere peer-medarbejderne og frivillighedsaktiviteterne, fordi man dermed risikerer at fremstå som "traditionel". Men det betyder også, at man måske kommer til at fraskrive sig vigtige observationer og indsigelser fra samarbejdspartnerne, når og hvis de fremstår som traditionelle, frem for at indgå i en konstruktiv dialog om, hvordan den komplekse målgruppe måske skal håndteres forskelligt, og hvem målgruppen for Din Indgang bør være. Samtidig peger evalueringen også på, at Din Indgangs samarbejdspartnere også skal være åbne og vise respekt for den måde, der arbejdes på i Din Indgang, for at konceptet kan lykkes.

VIVE anbefaler, at Fredericia Kommune eksplicit adresserer disse udfordringer bredt på tværs af forvaltninger for dermed at muliggøre en ny og gensidig anerkendende dialog, hvor de udfordringer, der opleves, anerkendes som reelle, og hvor der indgås et konstruktivt samarbejde om gode løsninger for de komplekse borgere.

# Litteratur

- (1) KL. Fælles om fremtidens socialpolitik. København: KL; 2017.
- (2) Socialstyrelsen. Peer-støtte på det psykosociale og psykiatriske område. En inspirationsguide til udvikling og implementering af peer-støtte. Odense: Socialstyrelsen; 2016.
- (3) Fredericia Kommune. Indvielse af Din Indgang (Pjece: Program for indvielsen). Fredericia: Fredericia Kommune; 2017.
- (4) Fredericia Kommune. Hovedkoncept. En ny indgang til Voksenservice. Endelig version. Fredericia: Fredericia Kommune; 2016.
- (5) Kjellberg PK, R. Ibsen og J. Kjellberg. Fra pleje og omsorg til rehabilitering - erfaringer fra Fredericia Kommune. KORA 2011.
- (6) Socialstyrelsen. VUM og rehabilitering. Voksenudredningsmetoden i et rehabiliteringsperspektiv. Odense: Socialstyrelsen; U.år.
- (7) Boyle D, Harris M. The Challenge of Co-production. How Equal Partnerships between Professionals and the Public are Crucial to Improving Public Services (Discussion Paper). London: NESTA & The Lab; 2009.

# Bilag 1 Organisationsdiagram



## Bilag 2 Min Plan

**Min plan for Nancy (Fiktiv person) Berggren 251248-9996**  
Gothersgade 20 Nexus Allé 7-9-13 7000 Fredericia | 22334455 70107001

|                   |                      |
|-------------------|----------------------|
| Observations dato |                      |
| Status            | Udfyldt              |
| Tags              |                      |
| Sidst ændret af   | Myndighed Visninger, |

|   |    |
|---|----|
| FIT score   | 1  |
| Mine grunde og motivation for at henvende mig til Din Indgang | xx |

| Mit mål  |      |
|--|------|
| Dato   |      |
| Mit mål  | xx   |
| Mine delmål                                    | xx   |
| Hvad har jeg allerede gjort, for at nå mit mål | xx   |
| Hvad kan jeg efter mit forløb i Din Indgang    | xx   |
| Succeskriterier                                | xx   |
| Hvornår forventer jeg, at mit mål er nået      | xx   |
| Fremtidige aftaler i Din Indgang               | xx   |
| Min indsats                                    | xx   |
| Inddragelse af pårørende eller andre           | xx   |
| Mine opgaver til næste gang                    | xx   |
| Andre emner                                    | xx   |
| Næste opfølgning:                              | dato |

| Opfølgning   |    |
|--|----|
| Dato   |    |
| FIT opfølgning   | xx |
| Mit mål  | xx |
| Hvordan har jeg arbejdet med mit mål siden sidst, og hvordan er det gået | xx |
| Hvilke dele af mit mål har jeg nået                                      | xx |
| Hvad er jeg lykkedes med, under forløbet i Din Indgang                   | xx |

Udskrevet: 22. jan 2018 15:02

1 af 3



## Min plan for Nancy (Fiktiv person) Berggren 251248-9996

Gothersgade 20 Nexus Allé 7-9-13 7000 Fredericia | 22334455 70107001

|  |      |
|--|------|
| Er mit mål fortsat det samme, og hvilke delmål skal jeg arbejde med de kommende uger | xx   |
| Mine næste skridt for at nå mit mål  | xx   |
| Næste opfølgning   | dato |

| Opfølgning  |      |
|---|------|
| Dato  |      |
| FIT opfølgning  | xx   |
| Mit mål   | xx   |
| Hvordan har jeg arbejdet med mit mål siden sidst, og hvordan er det gået            | xx   |
| Hvilke dele af mit mål har jeg nået   | xx   |
| Hvad er jeg lykkedes med, under forløbet i Din Indgang                              | xx   |
| Er målet fortsat det samme, og hvilke delmål skal der arbejdes med de kommende uger | xx   |
| Mine næste skridt for at nå mit mål   | xx   |
| Hvilke tanker har jeg gjort mig om tiden efter Din Indgang                          | xx   |
| Hvad skal være på plads inden forløbet afsluttes                                    | xx   |
| Hvem kan være noget for mig, og kan jeg være noget for andre                        | xx   |
| Næste opfølgning  | dato |

| Opfølgning   |    |
|--|----|
| Dato   |    |
| FIT opfølgning   | xx |
| Mit mål  | xx |
| Hvordan har jeg arbejdet med mit mål siden sidst, og hvordan er det gået | xx |
| Hvilke dele af mit mål har jeg nået                                      | xx |
| Hvad er jeg lykkedes med, under forløbet i Din Indgang                   | xx |

Udskrevet: 22. jan 2018 15:02

2 af 3

## Min plan for Nancy (Fiktiv person) Berggren 251248-9996

Gothersgade 20 Nexus Allé 7-9-13 7000 Fredericia | 22334455 70107001

|   |      |
|---|------|
| Er målet fortsat det samme, og hvilke delmål skal der arbejdes med de kommende uger | xx   |
| Mine næste skridt for at nå mit mål   | xx   |
| Næste opfølgning  | dato |

| Min Fremtid                     |                |
|---------------------------------|----------------|
| Dato                            |                |
| I hvor høj grad er mit mål nået | 4,0 I høj grad |
| Hvad har jeg opnået             | xx             |
| Min fremtidige plan             | xx             |
| Afslutningsdato                 |                |

## Bilag 3 FIT skemaer

**Outcome Rating Scale (ORS)**

|                 |                   |
|-----------------|-------------------|
| Navn _____      | Alder (År): _____ |
| ID# _____       | Køn: _____        |
| Session # _____ | Dato: _____       |

---

Når du ser tilbage på den tid, der er gået siden sidste samtale (inklusive i dag), skal du vurdere, hvordan du har haft det på følgende områder af dit liv. En markering til venstre for midten markerer, at du har haft det dårligt, mens en markering til højre for midten markerer, at du har haft det godt.

---

**Individuelt:**  
(Personligt velbefindende)

|-----|

**Nære relationer:**  
(Familie, nære venner, osv.)

|-----|

**Socialt:**  
(Arbejde, skole, bekendte)

|-----|

**Generelt:**  
(Generel følelse af velbefindende)

|-----|

## Group Session Rating Scale (GSRS)

Navn \_\_\_\_\_ Alder (År): \_\_\_\_\_  
ID# \_\_\_\_\_ Køn: \_\_\_\_\_  
Session # \_\_\_\_\_ Dato: \_\_\_\_\_

Du bedes vurdere dagens gruppe ved at sætte et mærke på hver af de fire linjer. Du skal placere din vurdering tættest på den beskrivelse, som passer bedst til din oplevelse.

### Relation

Jeg har ikke følt mig hørt, forstået, respekteret og/eller accepteret af gruppelederen og/eller gruppen.

|-----|

Jeg har følt mig hørt, forstået, respekteret og accepteret af gruppelederen og gruppen.

### Mål og emner

Vi har *ikke* arbejdet med eller talt om det, som jeg gerne ville arbejde med eller tale om.

|-----|

Vi har arbejdet med og talt om det, som jeg gerne ville arbejde med og tale om.

### Tilgang eller metode

Gruppelederens og/eller gruppens tilgang passer ikke til mig.

|-----|

Gruppelederens og gruppens tilgang passer godt til mig.

### Generelt

Noget manglede i gruppen i dag — jeg følte mig ikke engageret.

|-----|

Generelt fungerede gruppen i dag godt for mig — jeg følte mig engageret.

## Bilag 4 Overdragelseskema til myndighedsafdelingen

**Borgerens navn og cpr.nr.**

### **Forløb i Din Indgang**

|  |  |
|--|--|
| Hvad har gjort at jeg har opsøgt støtte ved Din Indgang?             |  |
| Hvor langt har mit forløb været i Din Indgang?                       |  |
| Hvad har vi arbejdet med i Din Indgang?<br>– se evt. <i>Min plan</i> |  |
| Hvordan har vi arbejdet med det?                                     |  |
| Drøm for fremtiden:  |  |
| Mål for evt. fremtidig støtte:                                       |  |
| Hvordan har borger profiteret af støtten i Din Indgang?              |  |

### **Funktionsniveau**

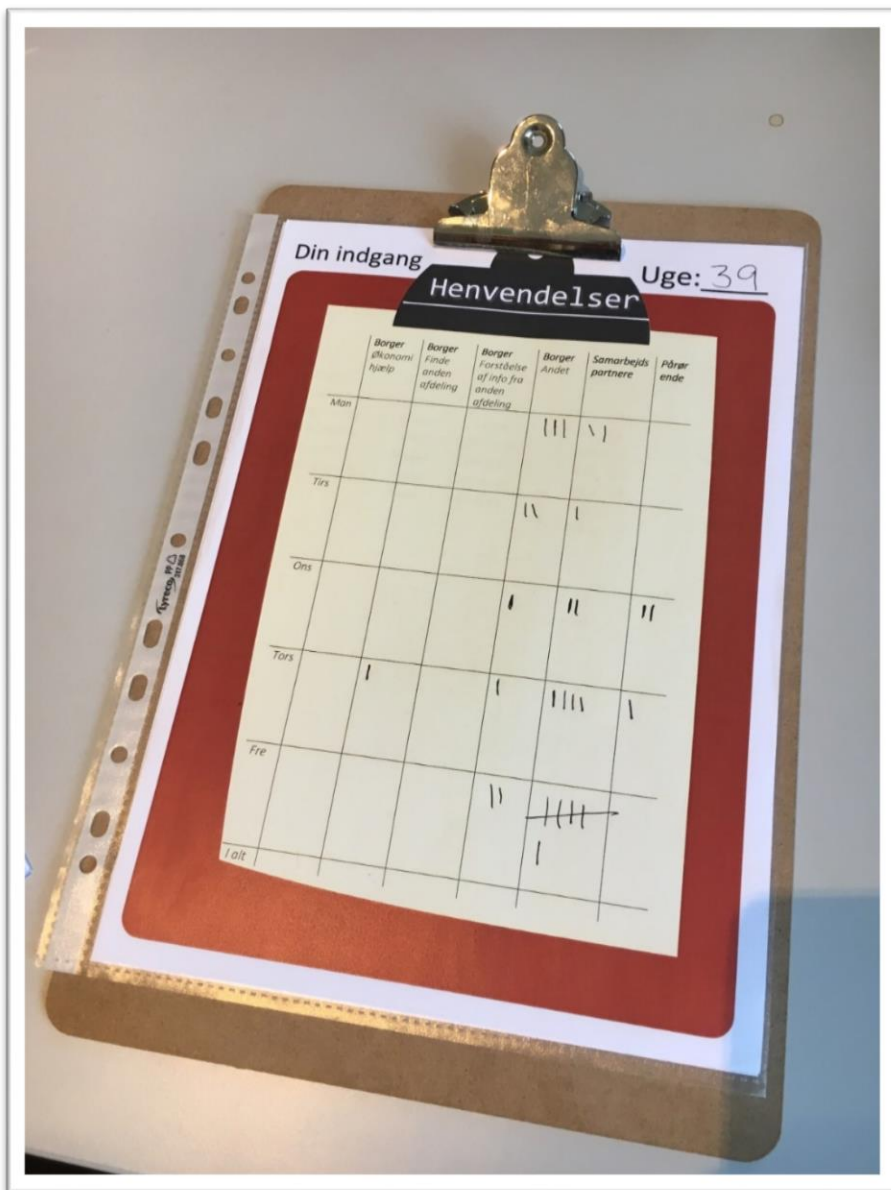
– Temaer udfyldt hvis der i løbet af forløbet er kommet informationer vedr. dette.

|                              |  |
|------------------------------|--|
| Fysiske udfordringer:        |  |
| Psykisk udfordringer:        |  |
| Sociale udfordringer:        |  |
| Praktiske opgaver i hjemmet: |  |
| Egenomsorg:                  |  |
| Mobilitet:                   |  |
| Kommunikation:               |  |
| Samfundsliv:                 |  |
| Økonomi:                     |  |
| Socialt liv:                 |  |
| Omgivelser:                  |  |

### **Fremtidige aftaler i forbindelse med overdragelse til myndighedsafdelingen**

|  |
|--|
|  |
|--|

# Bilag 5 Henvendelseskema



## Bilag 6 Dokumentations-skema

Skema til indberetning i database til økonomistyring:

| Uden Din indgang  |  | Bemøting kristiansjens@fridericia.dk |     |
|-------------------|--|--------------------------------------|-----|
| Navn:             |  | Cpr.nr.:                             |     |
| Sagsbehandler:    |  |                                      |     |
| Tilbud/støtte:    |  | Indskrivningsprocent:                |     |
| Tilbud/støtte:    |  | Indskrivningsprocent:                |     |
| Botilbud/støtte:  |  | Indskrivningsprocent:                |     |
|                   |  |                                      |     |
| Betalingskommune: |  | Handlekommune:                       |     |
| Driftskommune:    |  | Takst:                               | kr. |

### Din Indgang Aktivitet – maksimalt 20 uger

| Indskrevet af                    | Udfyldt d.                            |
|----------------------------------|---------------------------------------|
| Indskrivningsdato:               | Stopdato:                             |
| Gruppe aktivitet/Hold nr.        |                                       |
| Start dato:                      | Stopdato:                             |
| Gruppe aktivitet/Hold nr.        |                                       |
| Start dato:                      | Stopdato:                             |
| Gruppe aktivitet/Hold nr.        |                                       |
| Start dato:                      | Stopdato:                             |
| Gruppe aktivitet/Hold nr.        |                                       |
| Start dato:                      | Stopdato:                             |
| Gruppe aktivitet/Hold nr.        |                                       |
| Start dato:                      | Stopdato:                             |
| <b>Timer er tid med borgeren</b> |                                       |
| Coachende samtale timer          | Frivillige aktiviteter ( ) Ja ( ) Nej |
| Velfærdsteknologi timer          |                                       |
| Ad Hoc hjælp                     | Stopdato:                             |
| Guide samtale                    |                                       |
| Netværksmøde                     |                                       |
| Udadgående funktion              | Bemærkninger:                         |
| Nada                             |                                       |

### Årsagskoder ved stop

| Sæt kryds | Tekst              | Forkortelse | Sæt kryds | Tekst                         | Forkortelse |
|-----------|--------------------|-------------|-----------|-------------------------------|-------------|
| ( )       | Pause              | P           | ( )       | Har fået tilbud               | HFT         |
| ( )       | Ikke længere behov | ILB         | ( )       | Udeblevet                     | UB          |
| ( )       | Efter eget ønske   | EE          | ( )       | Fraflyttet kommunen           | FFK         |
|           |                    |             | ( )       | Stopårsag (Se årsagskode ark) |             |

### Diagnose – Handicap på langs af alder (sæt ét kryds)

|     |                        |     |                                 |
|-----|------------------------|-----|---------------------------------|
| ( ) | ADHD                   | ( ) | Yngre dement                    |
| ( ) | Asperger               | ( ) | Øvr. psykisk handicap           |
| ( ) | Autist                 | ( ) | Kommunikationshandicap          |
| ( ) | Multihandicappet       | ( ) | Lammelse/cerebral parese        |
| ( ) | Psyk. udviklingshæmmet | ( ) | Muskelsvind/sclerose            |
| ( ) | Psykisk syg            | ( ) | Øvr. fysisk handicap            |
| ( ) | Sen-hjerneskadet       | ( ) | Aktive plejekrævende misbrugere |
| ( ) | Særlig socialt udsatte |     |                                 |



DET NATIONALE FORSKNINGS-  
OG ANALYSECENTER FOR VELFÆRD