



**Socialstyrelsen**



# Samarbejdsmodellen og bostøtte til unge i hjemløshed og unge i risiko for hjemløshed

Guide til beslutningstagere  
og stabsfunktioner

**Publikationen er udgivet af:**

Socialstyrelsen  
Edisonsvej 1  
5000 Odense C  
Telefon: 72 42 37 00  
E-mail: [info@socialstyrelsen.dk](mailto:info@socialstyrelsen.dk)  
[www.socialstyrelsen.dk](http://www.socialstyrelsen.dk)

Indhold udarbejdet af Rambøll Mangement Consulting og VIVE  
– Nationalt forsknings-og analysecenter for Velfærd for Socialstyrelsen.

De anvendte billeder er stillet til rådighed af Socialstyrelsen.  
Layout/design: Campfire & Co.

Download eller se rapporten på [www.socialstyrelsen.dk](http://www.socialstyrelsen.dk)  
Der kan frit citeres fra rapporten med angivelse af kilde.

Digital ISBN: 978-87-93676-05-3

# Guidens struktur

Guiden er struktureret ud fra fem vidensdimensioner: målgruppe, metoder, virkninger, implementering og økonomi. Guiden består således af fem dele, som uddybes nedenfor.

	Dele i guiden	Giver viden om ...	
	<b>DEL 1:</b> Målgruppen for indsatsen	Beskrivelse af målgruppen af hjemløse unge Beskrivelse af målgruppen af unge i risiko for hjemløshed	7 7
	<b>DEL 2:</b> Indsatsens metoder	Indsatsens grundlag Metoderne i indsatsen Den unges forløb i indsatsen	9 10 11
	<b>DEL 3:</b> Indsatsens virkninger	Virkninger for de unge Virkninger ift. det tværfaglige samarbejde	14 15
	<b>DEL 4:</b> Implementering af indsatsen	Syv trin til succesfuld implementering af indsatsen Organisering af indsatsen Boliger til målgruppen Rolle- og ansvarsdeling Kompetencer	16 16 19 19 23
	<b>DEL 5:</b> Omkostnings- vurdering	Driftsomkostninger	25
	<b>DEL 6:</b> Datagrundlag	Datagrundlaget for guiden	27

## Læsevejledning

Gennem hele guiden er der forskellige typer af indhold; prosa, bokse med information om, hvor der kan findes mere viden, citater og tjeklister, samt bokse med cases på erfaringer fra Ungeprojektet og information. De forskellige typer af bokse er markeret med fem ikoner, som kan ses nedenfor.

Citater



Viden



Tjeklister



Cases



Info



# Baggrund og formål

## Baggrund for guiden

Denne guide beskriver, hvordan kommuner kan arbejde med en mere målrettet, helhedsorienteret og sammenhængende indsats over for unge i hjemløshed og unge i risiko for hjemløshed. Guiden er udarbejdet i forbindelse med projektet 'En styrket sammenhængende og helhedsorienteret indsats mod hjemløshed blandt unge, med særligt fokus på forebyggelse og tidlig indsats' (herefter 'Ungeprojektet'). Ungeprojektet er et udviklings- og afprøvningsprojekt, hvor en samlet, helhedsorienteret indsats rettet mod hjemløse unge og unge i risiko for hjemløshed er blevet udviklet og afprøvet i et samarbejde med Socialstyrelsen og 10 kommuner i perioden 2014-2017.



## Om guiden

- **Hvem er guiden rettet mod?** Kommunale beslutningstagere, stabsfunktioner og ledere samt udviklingskonsulenter.
- **Hvad indeholder guiden?** En beskrivelse af, hvordan man som kommune kan arbejde med en sammenhængende, helhedsorienteret indsats målrettet hjemløse unge og unge i risiko for hjemløshed.

Den beskrevne hjemløseindsats for unge er baseret på en **kombination af Housing First-tilgangen, der er det bærende princip i indsatsen på hjemløseområdet og Samarbejdsmodellen**. Housing First-tilgangen bygger på, at der tidligt i et indsatsforløb etableres en boligløsning for den unge, samtidig med at der gives en intensiv social og praktisk støtte efter evidensbaserede bostøttemetoder. Samarbejdsmodellen er en model for, hvordan man i samarbejde med den unge og med udgangspunkt i den unges behov og ønsker kan styrke sammenhængen og koordinationen i indsatsen og skabe en helhedsorienteret indsats.

## Hvorfor en mere sammenhængende, helhedsorienteret indsats målrettet unge i hjemløshed og unge i risiko for hjemløshed?

Hjemløsetællingen fra 2017 viser, at antallet af unge i hjemløshed er mere end fordoblet i løbet af de seneste otte år.<sup>1</sup> Denne udvikling er bl.a. en konsekvens af, at der er mangel på billige boliger til unge, samt at kommunernes nuværende indsats ikke i tilstrækkelig grad sikrer, at hjemløse unge flytter i egen bolig, eller at unge i risiko for hjemløshed undgår at ende i hjemløshed. Dette kalder på en ny og styrket indsats over for målgruppen.

Hjemløse unge og unge i risiko for hjemløshed er udsatte, hvilket bl.a. kommer til udtryk i svagt eller manglende netværk, misbrug, psykiske vanskeligheder og vanskeligheder ved at håndtere dagligdagsfunktioner, herunder økonomi.

Derudover er målgruppen i lav grad i uddannelse eller beskæftigelse. Der er derfor tale om unge, som har behov for en intensiv og helhedsorienteret støtteindsats. En af årsagerne til, at indsatsen ikke altid lykkes, er manglende samarbejde og koordination mellem de mange fagpersoner, der indgår i den unges liv. Fagpersoner fra Børn- og Ungeforvaltningen, Socialforvaltningen, uddannelsesvejledere, kontaktpersoner, jobcenter-konsulenter m.fl. gør allerede i dag en stor indsats for at hjælpe den unge.

Men både forskning og erfaringer fra kommunerne i Ungeprojektet viser, at det er vanskeligt at koordinere indsatserne.<sup>2</sup> En mere helhedsorienteret og sammenhængende indsats kan afhjælpe målgruppens eksisterende problemstillinger (herunder hjemløshed) og som led heri bringe målgruppen tættere på uddannelse og beskæftigelse.

Samtidig kan indsatsen forebygge en forværring af målgruppens livssituation og dermed bidrage til at reducere graden af problemstillinger hos de unge nu og i fremtiden. Samlet set,

1. Benjaminsen L. (2017) Hjemløshed i Danmark, 2017, National Kortlægning.  
2. Rambøll og SFI 2013, Evaluering af Hjemløsestrategien

er der således tale om en nødvendig indsats og investering – både på den korte og den lange bane.

Fra Ungeprojektet er erfaringen, at Samarbejdsmodellen i kombination med bostøtte skaber en række **positive virkninger** både for de unge og for det tværfaglige samarbejde i kommunen samt bidrager til at højne kvaliteten af den indsats, der leveres.

### Virkninger for de unge samt ift. det tværfaglige samarbejde og kvaliteten i den indsats der leveres

- Samlet set er 73 procent af de unge i bolig ved indsatsens afslutning, mens 20 procent er i hjemløshed.
- Nogle unge får styrket deres tilknytning til uddannelse og beskæftigelse.
- En del af de unge har opnået en reduktion af deres psykiske- og fysiske problemer, men har dog fortsat udfordringer ift. misbrug.
- En del af de unge opnår positive resultater i forhold til hverdagsmestring, men har dog fortsat et svagt netværk.

### Hvorfor denne guide?

Denne guide har til formål at give kommunale beslutningstagere, stabsfunktioner og udviklingskonsulenter, som arbejder med udsatte unge, **viden om, hvordan man som kommune kan arbejde med en mere helhedsorienteret, sammenhængende indsats** målrettet unge i hjemløshed og unge i risiko for hjemløshed. Dette med henblik på at inspirere til, hvordan kommunen kan styrke sin indsats over for målgruppen og derigennem forebygge og reducere hjemløshed.



### Mere viden

Denne guide er suppleret med en **metodehåndbog til fagpersoner**, som arbejder med udsatte unge. Metodehåndbogen beskriver, hvordan fagpersoner kan arbejde med metoden i praksis. og indeholder derudover en række redskaber.

Derudover kan man læse mere om Ungeprojektet i den afsluttende **evalueringsrapport** for projektet.

Al materiale samt konkrete redskaber til Samarbejdsmodellen kan hentes på Socialstyrelsens hjemmeside, [www.socialstyrelsen.dk](http://www.socialstyrelsen.dk) under <https://socialstyrelsen.dk/unge/hjemloshed/udgivelser>

# Målgruppen for indsatsen



I denne del af guiden præsenteres målgruppen for indsatsen.

## Beskrivelse af målgruppen

Indsatsen er målrettet to grupper: unge i hjemløshed og unge i risiko for hjemløshed.

**Hjemløse unge** defineres som unge, der befinder sig i hjemløshed og samtidigt har en række sociale problemstillinger, fx misbrug, psykiske vanskeligheder og svagt netværk. Unge defineres som hjemløse,<sup>3</sup> hvis de ikke disponerer over egen (ejet eller lejet) bolig eller værelse, men er henvist til midlertidige boalternativer, eller som bor midlertidigt og uden kontrakt hos slægtninge, venner eller bekendte. Som hjemløse regnes også personer uden et opholdssted den kommende nat.

**Unge, som er i risiko for hjemløshed**, defineres som unge, der har en række komplekse problemstillinger, som betyder, at de er i risiko for at blive hjemløse. Mere konkret er det unge, hvor flere af følgende forhold har været eller aktuelt er tilstede:

- Ustabil eller manglende tilknytning til skole, uddannelse, beskæftigelse
- Misbrug
- Psykiske vanskeligheder
- Opvækst med ustabilitet og problemer
- Anbringelse uden for hjemmet
- Svagt netværk
- Forebyggende foranstaltninger.

Fælles for begge delmålgrupper er, at der er tale om unge med komplekse problemstillinger og støttebehov. En del af de unge i målgruppen har endvidere været kendt af det kommunale system længe, bl.a. som følge af, at de har haft en sag i Børn- og Ungeforvaltningen.

3. Socialstyrelsens definition af hjemløshed: <https://socialstyrelsen.dk/voksne/hjemloshed/om-hjemloshed/definition-af-hjemloshed>.







# Indsatsens metoder

Her præsenteres grundlaget for indsatsen samt de to metoder, indsatsen består af; Samarbejdsmodellen og evidensbaseret bostøtte. Derudover beskrives den unges vej gennem indsatsen.

## Indsatsens grundlag:

### Housing First og den unge i centrum

Både Samarbejdsmodellen og bostøtte ydes ud fra et fælles grundlag baseret på Housing First-tilgangen og et grundlæggende princip om, at den unge er i centrum for indsatsen.

i

## Housing First

De otte **principper i Housing First:**

1. Boligen som en basal menneskeret.
2. Respekt, empati og medmenneskelighed over for alle borgere.
3. En forpligtelse til at arbejde med borgerne, så længe de har behov.
4. Selvstændige boliger i almindeligt byggeri.
5. Adskillelse af bolig og støttetilbud.
6. Udgangspunkt i borgerens behov og selvbestemmelse.
7. Recovery-orientering.
8. Skadesreduktion.

**Housing First-tilgangen** betoner, at den ustabile boligsituation i sig selv udgør en afgørende barriere for at kunne opnå en forbedring i den unges øvrige situation. Det er derfor vigtigt allerede **tidligt at skabe en stabilisering af bolig-situationen** ved at tilbyde borgeren en bolig. Housing First-tilgangen indebærer et skifte væk fra den hidtil mest

udbredte tilgang på hjemløseområdet, boligparathed, det vil sige en opfattelse af, at den hjemløse borger først skulle være parat til at bo i egen bolig, før der blev etableret en boligløsning.

Et centralt princip i Housing First og Samarbejdsmodellen er, at **den unge er i centrum, og at der arbejdes med henblik på, at den unge bliver så selvhjulpne som muligt.**

Det betyder, at der i tilrettelæggelsen og udførelsen af indsatsen tages udgangspunkt i den unges muligheder, ressourcer, behov og drømme. Den unge skal støttes i selvstændigt at træffe beslutninger og handle i de situationer, hvor det er muligt, og støttes og have hjælp i de situationer, hvor den unge har behov for hjælp.

Princippet om, at den unge er i centrum, betyder, at **den unge inddrages i alle aspekter af forløbet i indsatsen.**

Det betyder, at den unge:

- ... er med i planlægningen af og opfølgningen på netværksmøder (se beskrivelse af netværksmøde under Samarbejdsmodellens kerneelement nr. 3)
- ... er i centrum på netværksmøderne
- ... er med til at formulere mål og lave aftaler med fagpersoner om at nå målene
- ... oplever, at indsatsen er tilrettelagt efter vedkommendes behov og ønsker.

i

## Mere viden

Læs mere om Housing First-tilgangen og de otte principper på Socialstyrelsens hjemmeside: <https://socialstyrelsen.dk/voksne/hjemloshed/housing-first>

### Metoderne i indsatsen:

#### Samarbejdsmodellen og bostøtte

Samarbejdsmodellen: En koordineret og sammenhængende indsats med den unge i centrum.

Samarbejdsmodellen er udviklet med henblik på, at de unge får en helhedsorienteret og koordineret indsats med udgangspunkt i deres egne ønsker og behov. Samarbejdsmodellen består af følgende **seks kernelementer**:

- 1. Ansvarlig tværgående myndighedskordinator:** Den unge får en fast myndighedskordinator med myndighedskompetence, som er ansvarlig for at koordinere indsatser og skabe sammenhæng i den unges forløb.
- 2. Tværfagligt team om den unge:** Den unge er med til at sammensætte et tværfagligt team med relevante fagpersoner, som støtter den unge i at nå mål ift. bl.a. uddannelse, beskæftigelse, misbrug og bolig.
- 3. Tværfaglige møder, hvor den unge deltager:** Den unge og myndighedskordinatoren afholder sammen med det tværfaglige team minimum tre møder om året med fokus på at koordinere mål og indsatser (omtales som netværksmøder).
- 4. Forpligtende aftaler om mål og handlinger:** Den unge og det tværfaglige team indgår forpligtende aftaler om tiltag for at nå den unges mål. Det tværfaglige team aftaler med den unge, hvad der skal gøres for at nå målene, og hvem der er ansvarlige for hvad.
- 5. Dokumentation af resultater:** Der følges løbende op på den unges udvikling for at kunne målrette indsatsen til den unge og for at kunne dokumentere resultaterne af indsatsen.
- 6. Tværgående ledergruppe:** Der etableres en ledergruppe bestående af ledere fra de forvaltninger, sektorer og afdelinger, der indgår i samarbejdet. Ledergruppen har til opgave at prioritere ressourcer og understøtte indsatsen i Samarbejdsmodellen.

Samarbejdsmodellen anvendes systematisk for alle unge, der indgår i indsatsen, med henblik på at understøtte helhedsperspektivet, koordinationen og inddragelsen af den unge ud fra Housing First-tilgangen.

i

### Det tværfaglige team

**Det tværfaglige team** kan bestå af repræsentanter fra følgende aktører:

- Børn- og Ungeforvaltningen
- Beskæftigelsesforvaltningen
- UU-vejledningen
- Misbrugsbehandling
- Socialforvaltningen:
  - Myndighedsområdet/visitation
  - Ydelsesafdelingen
  - Bostøtteteam
- Psykiatrien:
  - Socialpsykiatrien
  - Regionspsykiatrien
- Kriminalforsorgen.

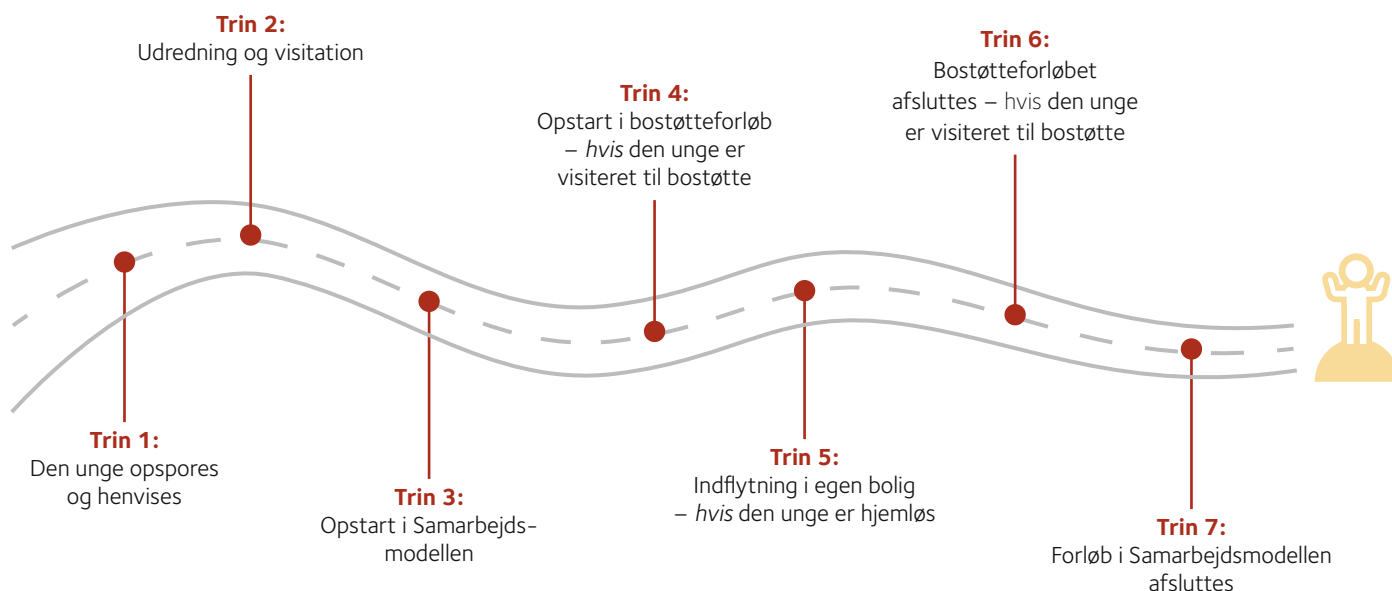
### Evidensbaseret bostøtte – Critical Time Intervention (CTI) og Intensive Case Management (ICM)

Som en del af indsatsen kan unge, der har behov herfor, modtage en **praktisk og socialfaglig støtte** med afsæt i Housing First-tilgangen. Det indebærer, at de hjemløse unge tilbydes en bolig, samtidig med de modtager bostøtte efter en af to metoder: 1) Critical Time Intervention (CTI) eller 2) Intensive Case Management (ICM). Ved både CTI og ICM består indsatsen af, at en bostøttemedarbejder giver de unge social og praktisk støtte i hverdagen. Bostøttemedarbejderen arbejder med flere dimensioner i den unges liv, herunder fysisk og psykisk helbred, misbrug, netværk, bolig, uddannelse og beskæftigelse. Fælles for begge metoder er, at støtten er af høj intensitet og ydes fleksibelt efter den unges behov og ønsker.

### CTI-metoden består af et ni måneders tidsbegrænset bostøtteforløb inddelt i tre faser.

Den første fase har fokus på overgangen til egen bolig og på planlægning og igangsættelse af det sociale støtteforløb. Fase to har fokus på afprøvning og tilpasning af den sociale støtte og de øvrige indsatser, som den unge tilknyttes. Endelig har fase tre fokus på ansvarsoverdragelse og forankring af indsatsen i de øvrige tilbud og indsatser, som den unge er blevet tilknyttet. Pga. CTI-metodens tidsbegrænsning og struktur, er

Figur 1: Den unges vej gennem indsatsen



metoden særligt anvendelig ifm. kritiske overgange – fx ifm. indflytning i bolig. I tæt kobling hertil, kan CTI-metoden først igangsættes, når den unge har fået tildelt en bolig. Hver medarbejder der arbejder efter CTI-metoden må maksimalt have tilknyttet 10 unge ad gangen, således at der er mulighed for at støtten er fleksibel og intensiv.

CTI-metoden er målrettet de unge, der forventes, at være i stand til enten helt at klare sig selv eller i fuldt omfang få dækket deres behov for videre støtte fra det eksisterende støttesystem, efter indsatsperioden på de ni måneder. Det vil sige, at støtten overgår til tilbud i den unges lokalmiljø.

**ICM-metoden er en tidsbegrænset indsats**, der ikke er faseopdelt. Modsat CTI-metoden, kan ICM-metoden igangsættes, så snart den unge er visiteret til indsatsen. Hver medarbejder der arbejder efter ICM-metoden må maksimalt have tilknyttet otte unge ad gangen. Dette for at sikre, at støtten kan ydes fleksibelt og intensivt. ICM-metoden er målrettet unge, der har brug for en langvarig indsats, men som til en vis grad er i stand til at benytte støttemuligheder i det øvrige sociale system.

### Den unges forløb i indsatsen

De forskellige metoder kan sammensættes i en række kombinationer, så forløbet i indsatsen kan skræddersyes til den enkeltes behov. Der er i alt tre kombinationer af metoder, der indgår i indsatsen:

- Samarbejdsmodellen uden bostøtte, som ydes til unge i risiko for hjemløshed
- Samarbejdsmodellen og bostøtte efter CTI-metoden, som ydes til unge i risiko for hjemløshed samt unge i hjemløshed
- Samarbejdsmodellen og bostøtte efter ICM-metoden, som ydes til unge i hjemløshed.

Den unges forløb i indsatsen består af syv trin, hvilket er illustreret i ovenstående figur:

### Mere viden

Læs mere om de **evidensbaserede bostøttemetoder**:

- **CTI-metoden:** Se Socialstyrelsens hjemmeside, hvor der bl.a. findes en metodehåndbog til CTI-metoden: [https://socialstyrelsen.dk/voksne/hjemloshed/housing-first/evidensbaserede-bostottemetoder/copy\\_of\\_housing-first-og-evidensbaserede-bostottemetoder](https://socialstyrelsen.dk/voksne/hjemloshed/housing-first/evidensbaserede-bostottemetoder/copy_of_housing-first-og-evidensbaserede-bostottemetoder)
- **ICM-metoden:** Se Socialstyrelsens hjemmeside, hvor der bl.a. findes en metodehåndbog til ICM-metoden: [https://socialstyrelsen.dk/voksne/hjemloshed/housing-first/evidensbaserede-bostottemetoder/copy3\\_of\\_housing-first-og-evidensbaserede-bostottemetoder](https://socialstyrelsen.dk/voksne/hjemloshed/housing-first/evidensbaserede-bostottemetoder/copy3_of_housing-first-og-evidensbaserede-bostottemetoder)

## DEL 2: INDSATSENS METODER

### Trin 1: Opsporing og henvisning

Det første trin i indsatsforløbet består af, at den unge opspores og henvises af en fagperson, som er i berøring med målgruppen, fx en opsøgende gadeplansmedarbejder eller en sagsbehandler i jobcenteret.



### Erfaringer fra Ungeprojektet: Opsporing af risikogruppen

Ballerup Kommune har gode erfaringer med at **opsøre risikogruppen** og hjælpe dem med at fastholde deres bolig. Tidligere har kommunens voksenenhed sendt et bekymringsbrev ud til de borgere, der står til at blive sat ud af egen bolig (fx pga. manglende huslejebetaling). Erfaringerne var dog, at det var meget få unge, som henvendte sig. Kommunen begyndte derfor at **sende bostøtte ud til disse unge, som var ved at miste en bolig**. Det har resulteret i flere kontakter til de unge og har betydet, at flere unge i risikogruppen er opstartet i projektet og har fastholdt egen bolig.

### Trin 2: Udredning og visitation

Som andet trin i indsatsen skal den unge udredes og visiteres til indsatsen. Her foretages en vurdering af den unges støttebehov, og dermed hvilken indsatskombination den unge skal visiteres til.

### Trin 3: Opstart i Samarbejdsmodellen

Den unge tildeles hurtigt en myndighedskordinator, som kan igangsætte indsatsen. Myndighedskordinatoren afdækker den unges behov, livssituation og kortlægger den unges netværk, og hvilke indsatser den unge modtager. Efterfølgende planlægges det første tværfaglige netværksmøde, hvor der udfyldes et mål- og aftaleskema for den unge.

### Trin 4: Opstart af bostøtteforløbet

Hvis den unge er visiteret til bostøtte efter CTI-metoden, vil bostøtteforløbet igangsættes, når der er fundet en bolig til den unge. Det kan fx være når den unge har fået tildelt en bolig eller når en lejekontrakt underskrives. Hvis den unge derimod er visiteret til bostøtte efter ICM-metoden, starter bostøtteforløbet umiddelbart efter, at den unge er visiteret til indsatsen. Støtten vil dels ydes ved ansigt-til-ansigt-møder mellem bostøttemedarbejderen og den unge, dels via kontakt over telefon og sms.

### Trin 5: Indflytning i egen bolig

Hvis den unge er i hjemløshed, er det næste trin i indsatsen, at den unge flytter i egen bolig. Bostøttemedarbejderen udgør en central støtteperson for den unge i forbindelse med indflytning. Bostøttemedarbejderen støtter dels den unge i forhold til praktiske gøremål såsom flytning af møbler, dels med socialfaglig støtte i forhold til at bo i egen bolig.

### Trin 6: Afslutning af bostøtteforløbet

Hvis den unge modtager bostøtte efter CTI-metoden, vil forløbet afsluttes efter ni måneder. Hvis den unge derimod modtager bostøtte efter ICM-metoden, afsluttes forløbet, når det vurderes, at den unge ikke længere har behov for den intensive støtte i ICM-metoden.

Ved afslutning af bostøtteforløbet skal der tages stilling til, hvorvidt den unge har behov for støtte efter bostøtteforløbets afslutning, fx bostøtte efter servicelovens § 85 eller mentorstøtte efter LAB-lovens §§ 78-81.

### Trin 7: Afslutning af forløbet i Samarbejdsmodellen

Forløbet i Samarbejdsmodellen afsluttes, når der ikke længere er behov for den koordinerende indsats. Det kan fx være, hvis den unges problemer er blevet mindre komplekse, og den unge derfor ikke har brug for koordineringen i Samarbejdsmodellen mere. Eller hvis den unge selv formår at klare koordineringen. Den unge og det tværfaglige team skal altid inddrages i vurderingen af, hvorvidt forløbet i Samarbejdsmodellen skal afsluttes.





# Indsatsens virkninger

I denne del af guiden præsenteres indsatsens virkninger over for hjemløse unge og unge i risiko for hjemløshed samt virkninger ift. det tværfaglige samarbejde og fagpersonernes mulighed for at yde en målrettet, helhedsorienteret indsats.

## Virkninger for de unge

### Indsatsen skaber positive virkninger for målgruppen

På baggrund af erfaringen fra Ungeprojektet kan der peges på, at **indsatsen** skaber følgende virkninger for de unge:

**Fastholdelse af bolig:** En sammenhængende social støtte i form af en koordinerende indsats i samarbejdsmodellen kombineret med bostøtte, og en boligløsning er centrale for at de hjemløse unge kommer ud af hjemløshed. Samlet set er 73 procent af de unge i bolig ved projektets afslutning, mens 20 procent er i hjemløshed. For unge som er i hjemløshed ved projektets afslutning skyldes det bl.a. at den unge er sat ud af boligen, at der er venteliste til at blive anvist eller visiteret til en passende bolig, at borgerens sociale og/eller psykiske problemer vanskeliggør at finde en bolig.

• **Forbedret livssituation og øget stabilitet:** Evalueringens data viser, at 34 procent af de unge får styrkede kompetencer ift. dagligdag og 37 procent får styrkede kompetencer ift. håndtering af deres egen økonomi. Fra Ungeprojektet er det erfaringen, at det særligt er fleksibiliteten og intensiteten i bostøtten, som er virkningsfuld i forhold til at skabe positive forandringer i den unges livssituation. Samtidigt har de unge overordnet set forbedret deres psykiske- og fysiske problemer.

- **Nogle unge kommer i uddannelse og beskæftigelse:** Både Samarbejdsmodellen og bostøtteindsatserne er baseret på empowerment og princippet om den unge i centrum. 29 procent af de unge er enten kommet i uddannelse og beskæftigelse eller har fastholdt deres tilknytning til uddannelsessystemet. Andre unge begynder at kunne beskrive og italesætte andre behov, når de har fået mere styr på deres boligsituation. Derefter kan de begynde at snakke uddannelse og beskæftigelse
- **Større overblik over egen sag:** Den unge får et større overblik over sin egen sag, når alle relevante fagpersoner er samlet, og der bliver lagt en fælles plan.
- **Føler sig inddraget i forløbet:** Samarbejdsmodellens fokus på, at den unge er i centrum, medfører, at de unge føler sig set, hørt og forstået i højere grad end tidligere oplevet. Samtidigt føler de unge selv at de bliver inddraget i forløbet. Dette betyder, at den unge får en oplevelse af, at det tværfaglige team er engageret i at hjælpe den unge med at opnå de ønskede mål.



## Citat

”Den helhedsorienterede indsats løfter det for borgeren og gør tingene lettere. (...) I stedet for at rende til 100 møder. Det er ikke dem [de unge] med det største overskud. At huske at møde op, at huske at lave aftaler. Det er lettere for dem det her [netværksmøde]. Jeg tror, det giver dem luft i hovedet.”

Medarbejder i tværfagligt team

- **Den unge føler lettelse:** Mødeformen i Samarbejdsmodellen betyder, at den unge skal deltage i færre møder og ikke behøver at gentage sin fortælling om livssituation, behov og ønsker flere gange. Det opleves som en lettelse for de unge og bidrager til at reducere stress.

### Virkninger ift. det tværfaglige samarbejde Indsatsen styrker det tværfaglige samarbejde og højner kvaliteten i den samlede indsats til målgruppen

Kommuner, der har afprøvet Samarbejdsmodellen som led i Ungeprojektet, oplever, at metoden skaber en række positive virkninger i forhold til det tværfaglige samarbejde og højner kvaliteten i den samlede indsats, som leveres til målgruppen:

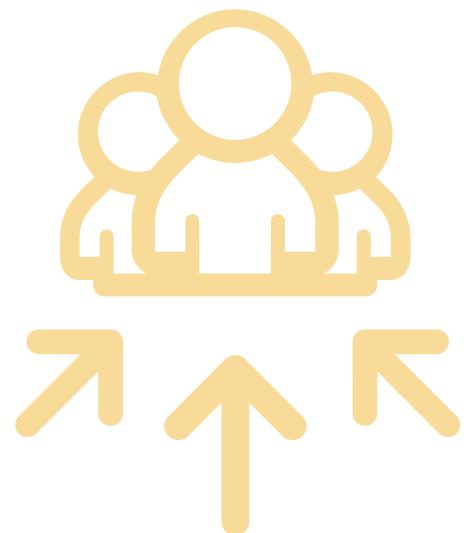
- **Styrket kendskab til den unges situation kvalificerer indsatsen:** Ved netværksmøderne får fagpersonerne større indblik i den unges livssituation. Denne viden betyder, at de enkelte fagpersoner får et mere kvalificeret udgangspunkt for at levere en indsats til den unge. Dette betyder, at fagpersonerne i højere grad kan målrette deres indsats og tilrettelægge den således, at den imødekommer den unges behov her og nu.
- **Indsatser bliver koordineret og der etableres en fælles plan og retning:** Koordineringen i Samarbejdsmodellen betyder, at alle fagpersoner opbygger en fælles forståelse af og enighed om, hvilke mål der arbejdes efter, og hvilke handlinger det kræver at nå målene. Dette bidrager til, at fagpersonerne i højere grad arbejder i samme retning og i mindre grad "modarbejder" hinanden. Denne virkning medfører mere smidige og effektive arbejdsgange i arbejdet med den unge samt et mere helhedsorienteret, gnidningsfrit og velfungerende tværfagligt samarbejde.
- **Større gensidig forståelse og respekt i det tværfaglige samarbejde:** Som følge af Samarbejdsmodellen får fagpersonerne større indblik i hinandens arbejde, muligheder og handlerum i forhold til at tilrettelægge indsatsen til den unge. Dette bidrager til en større gensidig forståelse og respekt mellem fagpersonerne, hvilket er befordrende for et velfungerende tværfagligt samarbejde både i de konkrete sager, men også generelt.
- **Bedre arbejdsdeling og mindre dobbeltarbejde:** Som led i Samarbejdsmodellen fastsættes der en mere klar arbejdsdeling mellem fagpersonerne, hvilket bidrager til at reducere dobbeltarbejde samt gør nogle arbejdsgange lettere ved hurtigere koordination og vidensdeling.
- **Øget fokus på kerneopgaven:** Fagpersoner fremhæver, at Samarbejdsmodellen giver dem tryghed i, at den unges indsats er koordineret, og at der bliver taget hånd om alle dimensioner i den unges liv. Denne tryghed gør, at de i højere grad kan koncentrere sig om deres kerneopgave, fx misbrugsbehandling.

#### Citat

**"Man får forståelse af hinandens kompetencer, roller og opgaver, og det giver et bedre samarbejde omkring borgeren."**

Projektleder

# Implementering af indsatsen



I dette afsnit beskrives, hvilke rammer der skal være på plads, når en kommune ønsker at implementere Samarbejdsmodellen og bostøttemetoder målrettet hjemløse unge og unge i risiko for hjemløshed.

## Syv trin til succesfuld implementering af indsatsen

En succesfuld implementering kræver konkret gennemførelse af syv trin, som opsummeres i nedenstående figur.

Nedenfor udfoldes de enkelte trin. Det bemærkes, at de **syv trin** ikke skal gennemføres trin-for-trin, men derimod kan tænkes parallelt.

## Organisering af indsatsen

### TRIN 1: Et velfungerende tværfagligt samarbejde er afgørende for succesfuld implementering af indsatsen

Indsatsen har karakter af en tværfaglig, helhedsorienteret indsats, og en succesfuld implementering kræver, at der etableres et velfungerende tværfagligt samarbejde med relevante dele af den kommunale forvaltning såvel som med evt. eksterne aktører, fx regionspsykiatrien.

### Det tværfaglige samarbejde skal være forpligtende

Erfaringen fra Ungeprojektet viser, at det er **vigtigt, at der indgås aftale om et forpligtende samarbejde tidligt i implementeringsprocessen**, dvs. inden arbejdet med selve indsatsen igangsættes. I den forbindelse anbefales det, at der indgås formelle samarbejdsaftaler med de relevante samarbejdspartnere, hvor de gensidige forpligtelser i samarbejdet nedfældes. Dette er afgørende **for at sikre, at alle relevan-**

Figur 2: **Syv trin til succesfuld implementering af indsatsen**





**te fagpersoner deltager i netværksmøderne** og arbejder aktivt med opfølgning på de mål og handlinger, der aftales i forbindelse med møderne. Hvis ikke samarbejdspartnerne har forpligtet sig på deltagelse i netværksmøderne, er der risiko for, at deltagelse i Samarbejdsmodellen fravælges i en travl hverdag.

i

### Aktører, der skal etableres samarbejde med

Aktører, der skal etableres **et forpligtende samarbejde** med:

- Børn- og Ungeforvaltningen
- Beskæftigelsesforvaltningen
- UU-vejledningen
- Misbrugsbehandling
- Socialforvaltningen:
  - Myndighedsområdet/visitation
  - Ydelsesafdelingen
- Psykiatrien:
  - Socialpsykiatrien
  - Regionspsykiatrien
- Kriminalforsorgen
- Den kommunale boliganvisning
- Boligforeninger og boligselskaber.

### Information om indsatsen kan styrke den tværfaglige opbakning til indsatsen

Ud over forpligtende aftaler kan det styrke det tværfaglige samarbejde, hvis **samarbejdspartnerne – både på ledelses- og medarbejderniveau – informeres grundigt om indsatsen**, herunder særligt formålet og udbyttet af netværksmøderne. Erfaringen fra Ungeprojektet viser netop, at nogle samarbejdspartnere kan have vanskeligt ved at se behovet for netværksmøderne, da de mener, at der allerede

koordineres i den unges sag, eller at de ikke er relevante i det tværfaglige team.



### Tjekliste for trin 1: Etablering af tværfagligt samarbejde

- Er der etableret et samarbejde med alle relevante aktører – internt i kommunen såvel som med eksterne?
- Er samarbejdskonstellationen gensidigt forpligtende – fx ved etablering af samarbejdsaftaler?
- Er samarbejdet blevet indgået tidligt i implementeringsprocessen – dvs. inden arbejdet med indsatsen er påbegyndt?
- Er samarbejdspartnere (både ledere og medarbejdere) blevet informeret om indsatsens formål, indhold og virkninger?

### TRIN 2: Implementering af indsatsen kræver ledelsesmæssig opbakning og opmærksomhed på tværs af den kommunale forvaltning

For at understøtte det tværfaglige samarbejde, og forpligtelser ift. arbejdet med indsatsen er det afgørende, at organiseringen af indsatsen sikrer ledelsesmæssig opbakning og opmærksomhed på tværs af sektorer.

### Etablering af tværfaglig styre-/ledergruppe fastholder den ledelsesmæssige opbakning

Et væsentlig greb i forhold til at sikre den tværfaglige ledelsesmæssige opbakning er **at etablere en tværfaglig styre-/ledergruppe** med repræsentanter fra de centrale samarbejdspartnere. Etablering af en tværfaglig styre-/ledergruppe er ligeledes et kerneelement i Samarbejdsmodellen og er således et nødvendigt led i implementeringen af Samarbejdsmodellen. En styre-/ledergruppe kan udgøre et forum for drøftelse af arbejdet med indsatsen, herunder om der skal foretages en justering af indsatsens målgruppe eller indhold.

Derudover spiller styre-/lederguppen en central rolle i forhold til at løse eventuelle konflikter og sikre, at samarbejdspartnerne holder hinanden oppe på de gensidige forpligtelser i arbejdet med indsatsen, fx i forhold til bolig og deltagelse i netværksmøder.

### Citat

“Jeg har ro, fordi jeg ved, at hun [projektlederen] arbejder lige så meget opad til ledelsen, som vi arbejder nedad til borgeren”.

Bostøttemedarbejder

### Udpegelse af tovholder/projektleder kan øge den ledelsesmæssige opbakning

Erfaringen fra Ungeprojektet og implementering af andre indsatser målrettet borgere i hjemløshed viser derudover, at det kan være en drivkraft i forhold til at sikre ledelsesmæssig opbakning og opmærksomhed, at der **udpeges en tovholder eller projektleder for indsatsen**. Tovholderen/projektlederen kan enten være en der ansættes specifikt til stillingen eller en eksisterende medarbejder som tildeles ansvaret. Erfaringen fra Ungeprojektet, er at det er en fordel hvis tovholderen har gode relationer på tværs af den kommunale forvaltning, da dette fremmer den relationelle koordinering. I en driftssammenhæng er en tovholderfunktion/projektleder vigtig for at sikre løbende fokus fra ledelsen og samarbejdspartnere på det brede samarbejde om indsatsen.

### Tjekliste for trin 2: Sikring af ledelsesmæssig opbakning og opmærksomhed

Er der iværksat tiltag for at sikre ledelsesmæssig opbakning og opmærksomhed på tværs af den kommunale forvaltning?  
Er der fx:

- Etableret en tværfaglig styre-/ledergruppe?
- Udpeget en tovholder/projektleder for indsatsen?



## Boliger til målgruppen

### TRIN 3: Fokuser systematisk på at skaffe billige boliger til de unge i målgruppen

Erfaringerne fra Ungeprojektet viser, at det ofte er en **stor udfordring at skaffe boliger** til målgruppen. Det skyldes en kombination af manglen på små, billige boliger i mange kommuner, og de unges forholdsvis lave betalingsevne. Det betyder, at det er vigtigt med et systematisk fokus på at skaffe boliger. Det kan ske gennem brug af den kommunale boliganvisning, hvor det dog er en udfordring, at mange almene boliger har en for høj husleje til målgruppen. I nogle kommuner er der gode erfaringer med at lave særlige aftaler med de almene boligorganisationer om at stille en del af de mindre og billige almene boliger til rådighed for indsatsen. Endelig er det også vigtigt at have fokus på muligheden for at benytte almene ungdomsboliger til målgruppen af udsatte og hjemløse unge, hvor kommunen kan beslutte, at op til hver fjerde ledige almene ungdomsbolig stilles til rådighed for kommunens løsning af unges boligsociale problemer, jf. almenboligloven § 59, stk. 3.

I forlængelse heraf er det vigtigt, at der etableres et **forpligtende samarbejde med den kommunale boliganvisning, private boligselskaber, boligforeninger samt ydelsesafdelingen** i kommunen. Disse aktører er bl.a. centrale for at sikre, at der anvises billige boliger til målgruppen gennem den kommunale boliganvisning, eller at der på anden måde stilles boliger med en lav husleje til rådighed for indsatsen. Ydelsesafdelingen er central ift. at sikre de økonomiske rammer for den unges indflytning i egen bolig.



### Tjekliste for trin 3: Sikring af billige boliger til målgruppen

- Er der fokus på, hvordan der kan skaffes billige boliger til de unge i målgruppen? Fx ved anvendelse af den kommunale boliganvisning og anvisning til almene ungdomsboliger?
- Er der indgået et forpligtende samarbejde med kommunale boliganvisning, private boligselskaber, boligforeninger samt ydelsesafdelingen i kommunen?

## Rolle- og ansvarsdeling

### TRIN 4: Organiseringen skal skabe de rette rammer for arbejdet med indsatsen i praksis

De centrale aktører i arbejdet med indsatsen er myndighedskoordinatorene, bostøttemedarbejdere og en eventuel tovholder/projektleder. Det har stor betydning for implementeringen af indsatsen, hvordan de centrale aktører organiseres. Nedenfor præsenteres en række centrale overvejelser i forbindelse med valg af organisering. Den mest fordelagtige organisering afhænger af den konkrete kommunes interne organisering, og der er således både fordele og ulemper ved de forskellige organiseringsformer.

### Organisering af teamet omkring indsatsen

Myndighedskoordinatorene, bostøttemedarbejdere og en eventuel tovholder/projektleder kan til sammen siges at udgøre et team omkring arbejdet med indsatsen. **Teamet kan enten organiseres ved en bred, tværfaglig organisering eller ved en mere smal organisering i implementeringen af de nye tilgange.**

Ved en **bred, tværfaglig organisering** vil medarbejderne i teamet være forankret i forskellige dele af den kommunale forvaltning, fx Børn- og Ungeforvaltningen, Beskæftigelsesforvaltningen og Socialforvaltningen. Styrken ved denne organiseringsform er, at kendskabet til og kompetencerne i forhold til indsatsens metoder bredes ud i organisationen, hvilket kan bidrage til at styrke det tværfaglige samarbejde og engagement i forhold til indsatsen. Fra Ungeprojektet er erfaringen imidlertid, at det med en bred organisering kan være vanskeligt at sikre tilstrækkelig opmærksomhed på indsatsen og metoderne – både fra ledelsen og i det daglige arbejde. Dette skyldes, at indsatsen kan "drukne" i øvrige arbejdsopgaver og indsatser.

Ved en **mere smal organisering** vil teamet være organiseret som et team, forankret i en afdeling af den kommunale forvaltning, fx som et team i Socialforvaltningen. Erfaringen fra Ungeprojektet er, at denne organiseringsform bidrager til at øge opmærksomheden på indsatsen. Dette skyldes, at teamet har et mere stringent fokus på indsatsen og derfor har fuldt fokus herpå i det daglige arbejde. Derudover skaber organiseringsformen gode rammer for sparring om de unges sager mellem myndighedskoordinatoren og bostøttemedarbejderen, hvilket styrker sammenhængen i indsatsen. Organiseringen bidrager dog i mindre grad til at sikre tværfagligt samarbejde og engagement i forhold til indsatsen, og der er risiko for, at teamet bliver isoleret i den kommunale forvaltning.

## DEL 4: IMPLEMENTERING AF INDSATSEN

### Organisering af myndighedskordinatorfunktionen

I forhold til organisering af myndighedskordinatorfunktionen er det for det første vigtigt, at funktionen varetages af en medarbejder, som har myndighedskompetence. For det andet er der to centrale overvejelser, der skal tages stilling til: 1)

Hvorvidt myndighedskordinatoren skal varetage rollen som myndighedskordinator som en fuldtidsstilling eller som en del af en række andre arbejdsopgaver; 2) hvor myndighedskordinatoren organisatorisk skal forankres og dermed have myndighed.

**Funktionen som myndighedskordinator kan dels varetages som en fuldtidsstilling, dels som en arbejdsopgave i en stilling, som også omfatter andre arbejdsopgaver.** Fra Ungeprojektet er erfaringen, at det udgør en drivkraft, hvis myndighedskordinatorfunktionen organiseres som en fuldtidsstilling. Dette skyldes, at det muliggør, at myndighedskordinatoren kan sikre en høj grad af metodestringens.

En styrke ved at organisere myndighedskordinatorfunktionen blandt flere medarbejdere (som varetager myndighedskordinatorfunktionen som en ud af flere arbejdsopgaver) er dog, at man kan tildele den unge en myndighedskordinator, som vedkommende allerede kender, fx den unges sagsbehandler i jobcenteret. Derved oplever den unge ikke at få tilknyttet flere fagpersoner i sin sag. I det de unge i målgruppen allerede har mange fagpersoner tilknyttet deres sag, kan det være vanskeligt for dem at overskue at få tilknyttet endnu en.

I organiseringen af myndighedskordinatorfunktionen skal det endvidere **overvejes, hvilket område myndighedskordinatoren organisatorisk skal forankres i og have myndighed på.** Myndighedskordinatoren kan være forankret i Beskæftigelsesforvaltningen, Børn- og Ungeforvaltningen eller Socialforvaltningen. Hvilket område myndighedskordinatoren forankres på, kan have en påvirkning på indholdet i indsatsen i Samarbejdsmodellen. Hvis myndighedskordinatoren forankres i Socialforvaltningen vil Samarbejdsmodellen have karakter af et frivilligt tilbud, og der vil derfor ikke være krav om et særligt fokus i Samarbejdsmodellen. Det betyder at der vil være mulighed for at forfølge de temaer som den unge ønsker.

Hvis myndighedskordinatoren forankres i Beskæftigelsesforvaltningen vil der i højere grad være krav om, at der skal være fokus på uddannelse og beskæftigelse. Dette kan på den ene side bidrage til at sætte skub på den unges udvikling ift. uddannelse og beskæftigelse, men på den anden side også medføre at det er sværere at følge den unges ønsker stringent – fx hvis den unge, på den korte bane, ønsker at have fokus på netværk og reduktion af misbrug, fremfor uddannelse og beskæftigelse.

### Den fysiske placering har betydning for samarbejdet

I Ungeprojektet har det vist sig at have stor betydning, hvor myndighedskordinatorer og bostøttemedarbejdere fysisk er placeret i forhold til hinanden og centrale samarbejdspartnere.

**En tæt fysisk placering mellem myndighedskordinator og bostøttemedarbejder** muliggør løbende sparring og dialog om de unge og den indsats, de modtager. Dette bidrager til at øge vidensdelingen om den enkelte unge, øge koblingen mellem de to metoder og dermed gøre indsatsen mere helhedsorienteret og koordineret.

Erfaringer viser også, at det udgør en **drivkraft i forhold til det tværfaglige samarbejde, hvis myndighedskordinatorer og bostøttemedarbejders fysiske placering er tæt på centrale samarbejdspartnere** som fx ydelsesafdelingen og UU-vejledningen. Dette skyldes, at det letter det tværfaglige arbejde betydeligt, at kommunikationen kan ske ved uformel ansigt-til-ansigt kontakt fremfor en mere formaliseret kommunikation. Derudover betyder en tæt fysisk placering af aktørerne, at der i højere grad etableres personlige relationer, hvilket også er befordrende for et velfungerende tværfagligt samarbejde.



## Erfaringer fra Ungeprojektet: Tæt fysisk placering udgør en drivkraft

I Aalborg Kommune har indsatsen været organiseret som et projektteam, bestående af en projektleder, en myndigheds-koordinator og to bostøttemedarbejdere. **Alle medlemmer af teamet har haft kontor samme sted** og har som følge heraf haft en løbende og tæt dialog om de unge og arbejdet med metoderne i indsatsen. Dette har bidraget til at skabe en tæt kobling mellem Samarbejdsmodellen og bostøtten, et godt internt samarbejde i teamet og en høj grad af metodisk refleksion.

**Teamet har endvidere haft kontor i samme bygning som en række centrale samarbejdspartnere** – bl.a. UU-vejledningen, jobcenteret og ydelsesafdelingen. Den tætte fysiske placering i forhold til samarbejdspartnerne har udgjort en central drivkraft i det tværfaglige samarbejde.

## Organiseringen skal fastsættes, så myndigheds-koordinator og bostøttemedarbejder har rammerne til at kunne yde en fleksibel, intensiv støtte

Som følge af, at indsatsen er karakteriseret som intensiv og fleksibel, er det vigtigt, at **caseload** fastsættes, således der er rum til, at både myndighedscoordinatorer og bostøttemedarbejdere reelt har mulighed for at yde indsatsen intensivt og fleksibelt.

Der er ikke fastsat krav til caseload for en myndighedscoordinatorstilling, men erfaringen fra Ungeprojektet viser, at en caseload på ca. 20 unge er passende. Hvad angår bostøtten, betyder det, at normeringen skal fastsættes, så hver CTI-medarbejder har en caseload på max 10 unge, og hver ICM-medarbejder har en caseload på max otte. Caseload for bostøtten er defineret som kerneelementer i metoden og er således et nødvendigt led i implementeringen af metoden.

Idet CTI- og ICM-metoden ydes fleksibelt, er det vigtigt, at bostøttemedarbejdere ansættes med **fleksible arbejdstider**, således at de har mulighed for selv at tilrettelægge deres arbejdstid.



## Tjekliste for trin 4: Organisering af teamet omkring indsatsen

- Er der taget stilling til, hvorvidt teamet skal organiseres ved en bred, tværfaglig organisering eller ved en mere smal organisering?
- Er der taget stilling til:
  - Hvorvidt myndighedskoordinatoren skal varetage rollen som myndighedscoordinator i en fuldtidsstilling eller som en del af en række andre arbejdsopgaver?
  - Hvor myndighedskoordinatoren skal være organisatorisk forankret?
  - Er myndighedscoordinatorer og bostøttemedarbejdere blevet placeret så tæt som muligt på:
    - hinanden?
    - centrale samarbejdspartnere?
- Er caseload fastsat, således at:
  - Myndighedscoordinatoren kan have en caseload på ca. 20 borgere?
  - CTI-bostøttemedarbejdere kan have en caseload på max 10 borgere?
  - ICM-bostøttemedarbejdere en caseload på max otte borgere?
- Er bostøttemedarbejdere ansat med fleksible arbejdstider?

### TRIN 5: Organisering af visitationen skal være effektiv og simpel

Fra afprøvningen af indsatsen i Ungeprojektet er erfaringen, at det er vigtigt, at visitationen organiseres så den er effektiv og simpel og dermed **muliggør igangsættelse af indsatsen kort tid efter, den unge er blevet opsporet**. Samtidig er det også vigtigt, at visitationsproceduren indebærer en udredning af den unges livssituation og støttebehov. Dette med henblik på, at den unge modtager den rette indsats på det rette tidspunkt.

Erfaringen fra Ungeprojektet er, at en effektiv og simpel visitationsprocedure er særlig vigtig i forhold til at fastholde målgruppens motivation for at modtage støtten. De unge i målgruppen er ofte optaget af her-og-nu-problemstillinger og kan miste motivationen for at modtage indsatsen, hvis de skal vente på, at forløbet i indsatsen kan påbegyndes. Derudover betyder graden af kompleksitet i de unges problemstillinger, at de generelt har brug for hjælp og støtte hurtigt. Fra Ungeprojektet er der særligt gode erfaringer med, at teamet af myndighedskordinator, bostøttemedarbejder og evt. tovholder/projektleder er selvvisiterende til indsatsen.



#### Tjekliste for trin 5: Organisering af visitation til indsatsen

- Er visitationen organiseret således, at den er simpel og effektiv?
- Sikrer visitationen samtidigt grundig afklaring af den unges livssituation og støttebehov?

### Trin 6: Klar ansvars- og rollefordeling er afgørende for et velfungerende arbejde med indsatsen

Nedenfor gennemgås roller og ansvar for myndighedskordinator, bostøttemedarbejder og det tværfaglige team, dvs. de fagpersoner som deltager i netværksmøderne. Det er vigtigt, at der sker en afklaring og forventningsafstemning i forhold til aktørernes roller og ansvar – både ved opstart af arbejdet med indsatsen og løbende.

#### Myndighedskoordinatorens rolle og ansvar

Myndighedskoordinatoren har ansvar for at sikre, at den unge får et godt forløb i indsatsen. Dette omfatter forventningsafstemning med den unge, indhentning af samtykke, kortlægning af den unges netværk og indsats samt afklaring af den unges livssituation, behov og motivation. Myndighedskoordinatoren har desuden ansvar for afvikling af de tværfaglige møder i Samarbejdsmodellen i samarbejde med den unge. Det betyder, at myndighedskoordinatoren skal planlægge netværksmødet med den unge, afholde mødet, agere mødeleder samt stå for opfølgning på mødet.

Hvis den unge ikke modtager bostøtte, har myndighedskoordinatoren derudover en rolle ift. at understøtte den unge ifm. dialog med fagpersoner – fx ved at tage med den unge til et møde i jobcenteret.

#### Det tværfaglige teams rolle og ansvar

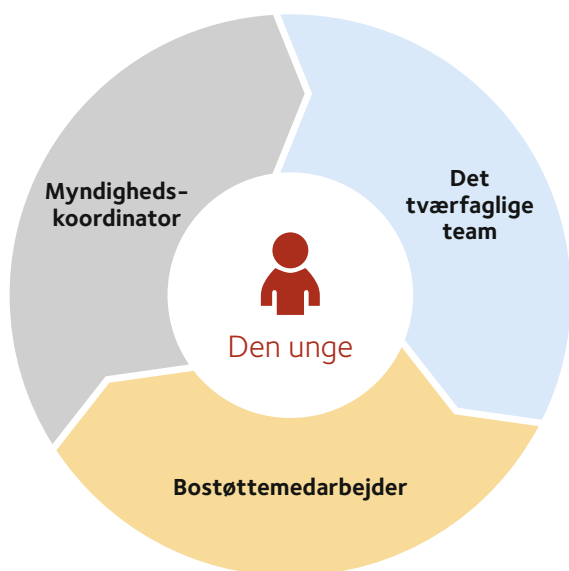
Fagpersonerne i det tværfaglige team skal støtte og hjælpe den unge ud fra den lovgivningsmæssige ramme, de er underlagt, og indgå i netværksmøderne. Det tværfaglige teams ansvar og roller i forhold til Samarbejdsmodellen består for det første af at forberede sig til netværksmødet, læse dagsorden for mødet og læse op på den unges sag. For det andet har det tværfaglige team en rolle i forhold til at deltage aktivt og konstruktivt på netværksmødet, herunder lytte aktivt og byde ind med konstruktive løsningsforslag. For det tredje har det tværfaglige team ansvar for at følge op på de aftaler, der indgås på mødet.

#### Bostøttemedarbejderens rolle og ansvar

Bostøttemedarbejderens rolle i forhold til Samarbejdsmodellen minder meget om den for det tværfaglige team. Dog har bostøttemedarbejderen en særlig rolle i forhold til at støtte den unge både før, under og efter netværksmødet.

Myndighedskoordinatoren og det tværfaglige team har intet ansvar i forhold til ydelse af bostøtten, og det er således udelukkende bostøttemedarbejderen, som har ansvar for denne

Figur 3:  
Aktører, der indgår i samarbejdet om indsatsen



del af indsatsen. I bostøtteforløbet er bostøttemedarbejderens rolle at yde social og praktisk støtte til den unge.

#### Snitflader mellem bostøttemedarbejderen og myndighedskoordinatoren rolle

Hvis den unge modtager bostøtte, vil bostøttemedarbejderen være den medarbejder, som har den tætteste relation til den unge. Det er i disse sager vigtigt, at myndighedskoordinatoren formår at skabe rum og plads til, at bostøttemedarbejderen og den unge kan etablere en tæt og tillidsfuld relation. Det er endvidere vigtigt, at myndighedskoordinatoren og bostøttemedarbejderen formår at skabe en god ansvars- og rollefordeling ift. koordinering i den unges sag, så der undgås dobbeltarbejde. Her er det gældende, at det er myndighedskoordinatoren rolle at koordinere den unges sag på myndighedssiden, mens det er bostøttemedarbejderens rolle at koordinere ift. den unges daglige liv.



#### Tjekliste for trin 6: Ansvars- og rollefordeling

- Er der etableret en klar ansvars- og rollefordeling mellem myndighedskoordinator, bostøttemedarbejder og det tværfaglige team?
- Er snitfladen mellem myndighedskoordinatoren og bostøttemedarbejderens rolle og relation til unge afklaret?

### Kompetencer

#### TRIN 7: Myndighedskoordinator og bostøttemedarbejder skal have de rette kompetencer

For at indsatsen kan leveres af høj kvalitet, er det afgørende, at de udførende medarbejdere har de rette kompetencer.

Det er centralt, at **myndighedskoordinatoren** har en **relevant socialfaglig uddannelse**, som normalt vil være socialrådgiver, idet socialrådgivere har et bredt og indgående kendskab til relevant lovgivning og indsatser. Derudover er det vigtigt, at myndighedskoordinatoren gennemfører opkvalificering i forhold til metoden i Samarbejdsmodellen samt har erfaring med og kompetencer i forhold til mødeledelse. Det er desuden vigtigt, at myndighedskoordinatoren har **en række personlige egenskaber** i form af autoritet, gennemslagskraft og pondus samt er vedholdende. Disse egenskaber er vigtige i rollen som mødeleder, idet netværksmøderne indebærer deltagelse af mange forskellige aktører, som ikke altid er enige. Derudover er kompetencerne vigtige for at sikre, at mødet ledes med udgangspunkt i den unges ønsker og behov fra start til slut. En anden vigtig kompetence, som myndighedskoordinatoren skal besidde, er evnen til at opbygge relationer til den unge såvel som til samarbejdspartnere.

For **bostøttemedarbejdere**, er det også vigtigt, at disse har en **relevant socialfaglig uddannelse** fx som socialrådgivere eller socialpædagoger. Derudover skal bostøttemedarbejdere gennemføre opkvalificering i forhold til de konkrete bostøttemetoder, CTI og/eller ICM. Ud over stærke socialfaglige kompetencer viser erfaringen fra Ungeprojektet, at det er en fordel (men ikke et krav), hvis bostøttemedarbejderen er praktisk anlagt og kan hjælpe den unge med praktiske gøremål i boligen – særligt i forbindelse med indflytning i egen bolig.

Det er desuden vigtigt at bostøttemedarbejderen har **en række personlige kompetencer**. Bl.a. er det vigtigt, at bostøttemedarbejderne er empatiske og dygtige til at skabe relationer til den unge samt samarbejdspartnere. Fra Ungeprojektet er erfaringen, at det har en positiv indvirkning på relationen, hvis bostøttemedarbejderen evner at møde den unge i øjenhøjde og bringe sig selv og egne erfaringer i spil samt har en direkte facon og kommunikerer med den unge uden for meget omsvøb. Dette bidrager til, at relationen mellem bostøttemedarbejderen og den unge bliver mere ligeværdig, hvilket gør den unge mere tryk i relationen.

For både myndighedskoordinatorerne og bostøttemedarbejderne er det vigtigt, at **deres faglige tilgang er i tråd med metodernes faglige grundlag**. Dvs. at medarbejderne arbejder ud fra princippet om, at den unge er i centrum samt ud fra principperne i Housing First (recovery, empowerment mv.). Derudover er det centralt, at både myndighedskoordinatorer og bostøttemedarbejdere har **stærke kompetencer i forhold til at motivere** de unge. Det kan fx være en styrke, hvis myndighedskoordinatorer og bostøttemedarbejdere har gennemført opkvalificering i *Den Motiverende Samtale (MI)*.

Erfaringen fra Ungeprojektet viser, at det er vigtigt med et stærkt fagligt fokus på motivationsarbejdet – både ift. at motivere de unge til at takke ja til at modtage indsatsen og ift. at fastholde deres motivation. I forlængelse heraf er det vigtigt, at både myndighedskoordinator og bostøttemedarbejdere er **vedholdende og opsøgende**, da nogle unge i målgruppen kan være svære at etablere en fast og stabil kontakt til.

For at skabe rum for faglig refleksion og løbende styrkelse af myndighedskoordinatorernes og bostøttemedarbejdernes kompetencer, er det vigtigt, at der iværksættes **løbende og systematisk supervision**. Supervisionen kan eksempelvis omhandle indsatsens kerneelementer, eller hvordan man kan arbejde med at opbygge en relation til målgruppen.



### Tjekliste for trin 7: Kompetencer

- Har myndighedskoordinatorerne og bostøttemedarbejderne en relevant socialfaglig uddannelse?
- Har myndighedskoordinatorerne og bostøttemedarbejderne gennemført kompetenceudvikling i de konkrete metoder – samarbejdsmodellen eller CTI- og/eller ICM-metoden?
- Er myndighedskoordinatorernes og bostøttemedarbejdernes faglige tilgang i tråd med indsatsens grundlag: Housing First og den unge i centrum?
- Er myndighedskoordinatorerne og bostøttemedarbejderne gode til at danne relationer til den unge såvel som til samarbejdspartnere?
- I forhold til myndighedskoordinatorer:
  - Har myndighedskoordinatoren stærke kompetencer inden for mødeledelse?
  - Har myndighedskoordinatoren autoritet, gennemslagskraft og vedholdenhed?
- I forhold til bostøttemedarbejdere:
  - Evner bostøttemedarbejderen at møde den unge i øjenhøjde og bringe sig selv i spil?
  - Har bostøttemedarbejderen en direkte facon i kommunikationen med målgruppen?
- Er myndighedskoordinatorerne og bostøttemedarbejderne dygtige til at motivere de unge i målgruppen?
- Er myndighedskoordinatorerne og bostøttemedarbejderne opsøgende og vedholdende i deres tilgang til det kontakt- og relationsskabende arbejde?
- Er der iværksat systematisk, løbende supervision for myndighedskoordinatorer og bostøttemedarbejdere?





# Omkostninger

Dette afsnit indeholder en omkostningsvurdering, som er et vigtigt element i den samlede vurdering af indsatserne.

Omkostningsvurderingen er med til at give et mere oplyst grundlag for en eventuel udrulning af Samarbejdsmodellen og bostøtteindsatserne til hjemløse unge og unge i risiko for hjemløshed i andre kommuner.

## Beregninger og metodisk tilgang



- Omkostningsvurderingen er afgrænset til, hvad det koster at drifte indsatserne.
- De væsentligste omkostninger forbundet med de tre indsats er den tid, som medarbejderne bruger. Her er der set på borgerkontakt, koordinering og samarbejde og kørsel. For samarbejdsmodellen er der også set på forberedelse, afholdelse og opfølgning på tværfaglige møder.
- CTI er et afgrænset forløb på ni måneder, og afrapporteres som omkostninger forbundet ved et forløb
- Samarbejdsmodellen og ICM er ikke tidsmæssigt afgrænset, og afrapporteres som omkostninger forbundet ved et års drift.
- Evalueringens data viser, at et planmæssigt afsluttet ICM-forløb i gennemsnit varer 13 måneder og en planmæssigt afsluttet samarbejdsmodel 11,7 måneder.

For **Samarbejdsmodellen** alene viser medarbejdernes selvrapporterede tidsforbrug at der i gennemsnit er brugt 131 timer om året pr. ung på direkte borgerkontakt, møder,

koordination og kørsel. Ofte har de unge forud for opstart i Samarbejdsmodellen en kontaktperson i jobcenteret, i UU-vejledningen, og i Socialforvaltningen.

I indsatsen erstatter Samarbejdsmodellen tiden, som disse medarbejdere normalt ville have brug på disse unge. Udgifterne der er forbundet med at benytte Samarbejdsmodellen, kan derfor ikke entydigt betragtes som en ekstra udgift for kommunerne.

Myndighedskoordinatoren er ofte den eneste nye funktion, som ikke ellers er tilknyttet den enkelte ung. I nogle kommuner er myndighedskoordinatoren en fast medarbejder som arbejder med Samarbejdsmodellen og er således ikke den samme som den kontaktperson som borgere forud for opstart i Samarbejdsmodellen har været tilknyttet.

Myndighedskoordinatoren har alene i gennemsnit brugt 56 timer pr. ung, hvilket må ses som den reelle ekstra omkostning, der er forbundet med samarbejdsmodellen. Dette betyder også, at såfremt kommunen har ca. 29 unge i samarbejdsmodellen, så vil det dække en fuldtidsstilling. Efter en omregning af medarbejdernes angivne tidsforbrug til omkostninger skønnes det, at et års drift af samarbejdsmodellen i gennemsnit koster ca. 50.700 kr. pr. ung (vandret streg gennem boksen i figuren på næste side).

**Bostøtteindsatserne** kører aldrig separat, men altid som en del af samarbejdsmodellen overfor målgruppen af unge i hjemløshed eller unge i risiko for hjemløshed. Derfor er der kun afrapporteret omkostninger forbundet med at drive både samarbejdsmodellen og bostøtteindsatserne.

For **CTI-metoden** som en del af samarbejdsmodellen viser bostøttemedarbejdernes selvrapporterede tidsforbrug at der i gennemsnit er brugt 106 timer om året pr. ung på direkte borgerkontakt, koordinering og kørsel. De gennemsnitlige

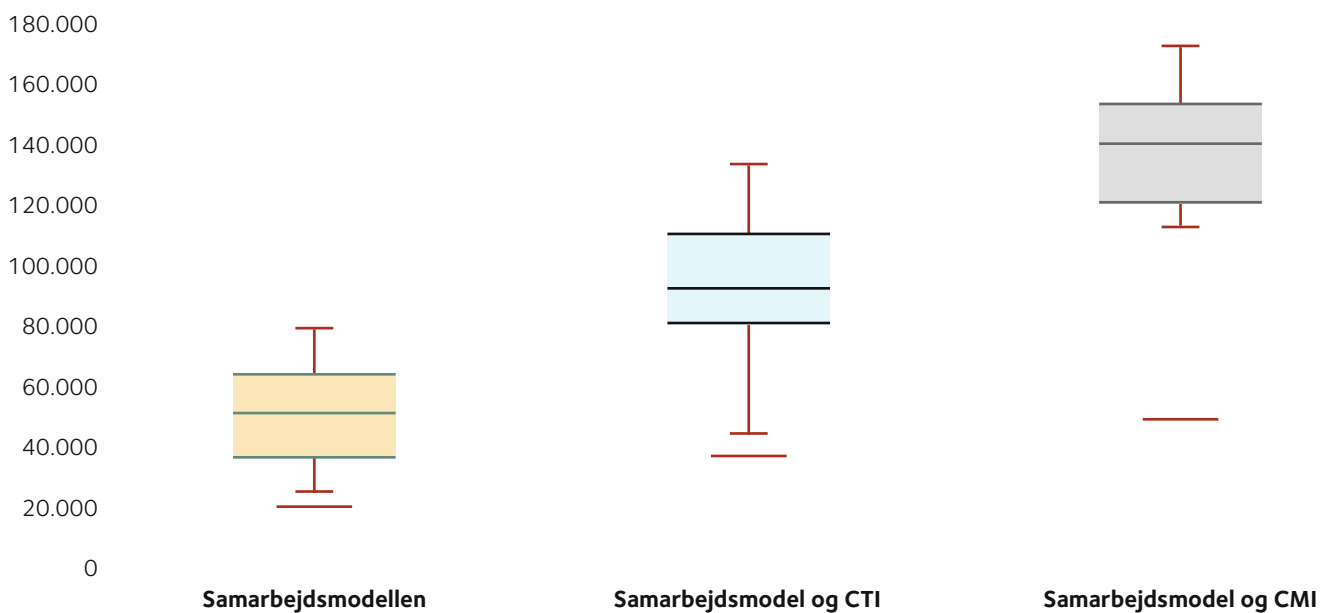
## DEL 5: OMKOSTNINGER

driftsomkostninger er ca. 91.700 kr. per ung per år for et CTI-forløb kombineret med samarbejdsmodellen

For **ICM-metoden** som en del af samarbejdsmodellen viser bostøttemedarbejdernes selvrapporterede tidsforbrug, at der i gennemsnit er brugt 226 timer om året pr. ung på direkte borgerkontakt, koordination og kørsel. De gennemsnitlige

driftsomkostninger er ca. 140.000 kr. per ung per år for et ICM forløb kombineret med samarbejdsmodellen (vandret streg gennem boksen i figuren). ICM-metoden er en langt mere intensiv indsats end CTI, hvorfor det er helt forventeligt, at denne indsats sammen med samarbejdsmodellen er mere omkostningstung.

Figur 4: **Omkostningen pr. ung ved et års drift af samarbejdsmodellen samt ved et forløbs drift af CTI og ICM sammen med et års drift af samarbejdsmodellen**



Note: Beregningerne bygger på seks til ni kommuners indberetninger. Fra top til bund, skal figurens vandrette streger læses således: maksimum, øvre kvartil, gennemsnit, nedre kvartil, minimum og ekstrem værdi.

Kilde: Kommunernes indberetning vedr. tidsforbrug for indsatserne. Indsamlet i perioden 2015-2017 og efterfølgende valideret i 2017.



# Datagrundlag

Guiden er baseret på data indsamlet ifm. projektet 'En styrket sammenhængende og helhedsorienteret indsats mod hjemløshed blandt unge, med særligt fokus på forebyggelse og tidlig indsats' (herefter 'Ungeprojektet'). 10 kommuner har i perioden 2014-2017 arbejdet med Ungeprojektet.

## Følgende datakilder indgår som datakilder i guiden:

**Dokumentation på individniveau:** For alle unge, der har modtaget indsatsen, er der blevet udfyldt tre måleredskaber hver tredje måned gennem hele indsatsperioden. Disse tre måleredskaber er:

- **Individindberetning og Samarbejdsmodel:** Måleredskab, som udfyldes af myndighedskoordinatoren, der dokumenterer den unges livssituation og den indsats, den unge modtager i Samarbejdsmodellen.
- **Individindberetning og bostøtte:** Måleredskab, som udfyldes af bostøttemedarbejderen, der dokumenterer den bostøtteindsats, den unge modtager.
- **Dialogredskab:** Måleredskab, som udfyldes af den unge sammen med myndighedskoordinatoren, der dokumenterer den unges vurdering af egen situation samt indsats.

**Fidelitetsmålinger:** Hver tredje måned gennem hele projektperioden har projektlederne udfyldt en fidelitetsmåling, som måler kommunernes fidelitet (metodeloyalitet) i implementeringen af indsatsen.

**Projektindberetninger:** Hver sjette måned gennem hele projektperioden har projektlederne udfyldt en projektindberetning, hvor de har besvaret spørgsmål om erfaringer med metoderne og projektets fremdrift.

**Telefoninterviews med projektledere:** Der er gennemført i alt 15 telefoninterviews med projektledere.

**Casebesøg:** Der er gennemført i alt 20 casebesøg i løbet af projektperioden – to i hver kommune. Ved hvert casebesøg er der gennemført mellem seks og otte interviews med følgende aktører: Projektleder, samarbejdspartner, myndighedskordinator, bostøttemedarbejdere og unge, der modtager indsatsen.

**Læringsseminarer:** Tre gange i løbet af projektperioden er der afholdt et læringsseminar, hvor projektledere og projektejere har deltaget. Ved læringsseminarerne har der været drøftelser af arbejdet med projektet – fx rekruttering, implementering af metoderne og forankring af indsatsen.

**Registrering af tidsforbrug:** Hver tredje måned gennem projektperioden har kommunerne indberettet tidsforbruget på hver af de tre metoder i indsatsen: Samarbejdsmodellen samt ICM- og CTI-metoden.



## Mere viden

Følgende materiale kan downloades fra Socialstyrelsens hjemmeside, [www.socialstyrelsen.dk](http://www.socialstyrelsen.dk) under: <https://socialstyrelsen.dk/unge/hjemloshed/udgivelser>.

- **Guide til beslutningstagere og stabsfunktioner.** Samarbejdsmodel og bostøtte til unge i hjemløshed og unge i risiko for hjemløshed.
- **Metodehåndbog til fagpersoner.** Samarbejdsmodel og bostøtte til unge i hjemløshed og unge i risiko for hjemløshed.
- **Redskaber til Samarbejdsmodellen:**
  - Redskab 1: Netværkskortlægning
  - Redskab 2: Mødetjekliste
  - Redskab 3: Mål- og aftaleskema



# Socialstyrelsen

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

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

April 2018

