



# **ERFARINGSOPSAMLING 2022**

Springbræts indsats for udsatte borgere fyldt 30 år og fleksjobvisiterede

## Indledning

Springbræt blev oprettet i 1976 og er en del af den socialøkonomiske fond Dansk Råstof. Som leverandør på beskæftigelsesområdet samarbejder vi med utallige virksomheder om at integrere en bred gruppe af ledige på arbejdsmarkedet. Vi har i alle årene prioriteret at have veluddannet personale ansat, primært socialrådgivere og beskæftigelsesfaglige specialister. Ansatte i Dansk Råstof arbejder under overenskomst med bl.a. Dansk Socialrådgiverforening. Ligeledes prioriteres trivsel og arbejdsmiljø højt, hvorfor vi er stolte af, at Arbejdstilsynet har tildelt os en grøn smiley.

Kofoeds Skole indgår som underleverandør i vores tilbud til Københavns Kommune og medvirker til at kvalificerer vores specialiserede indsats målrettet byens allermost udsatte ledige. Kofoeds Skole er kendt for sine snart 100 års erfaring med at yde hjælp til selvhjælp til mennesker, der har sociale vanskeligheder.

Springbræt og Kofoeds Skole er naboer, hvilket betyder, at vores samarbejde om at bane vejen til arbejdsmarkedet for udsatte ledige og fleksjobvisiterede får gode vilkår. Den fysiske tætte forbindelse og vores værdimæssige fællesnævner øger synergien og sammenhængen i vores indsatser til gavn for borgere og jobcentre.

Som en del af Københavns Kommunes partnerskabsorienteret tilgang til samarbejdet med leverandører er Springbræt blevet matchet med FSM11 på Jobcenter Lærkevej. Denne afdeling er specialiserede i beskæftigelsesindsatser målrettet de allermost marginaliserede ledige i København. Der er tale om komplicerede sager, der kræver en høj grad af faglighed, kreativ tænkning og pondus i myndighedsrollen. Springbræt værdsætter samarbejdet med FSM11 utrolig højt og oplever, at vi på grund af det gode og tætte samarbejde når bemærkelsesværdige resultater. Siden kontraktstart har jobcentrene ikke sammenlignet Springbræts resultater med de øvrige leverandører, da vores målgruppe er mere udfordret end gennemsnittet. Ved sidste kvartalsmøde viste det sig dog, at Springbræt trods målgruppen er fuldt konkurrencedygtig på resultatmål – også de jobbrettede. Opgørelsen viste, at Springbræt i perioden 1. september 2021 – 31. maj 2022 har skabt resultater i 20% af de afsluttede sager. Det har gennemsnit taget 82 uger at opnå et resultat. Til sammenligning bruger alle leverandørerne i gennemsnit 111 uger på at opnå en resultatandel på 17%.

## Praksisundersøgelse

Nedenfor ses afgangresultaterne for 10 tilfældigt udtrukket cpr. numre på borgere, der har afsluttet forløb i Springbræt i perioden 1. juli - 31. december 2021. I kolonnen til højre står et fiktivt navn, der ikke knytter sig til cpr. nummeret, men som bruges i de efterfølgende refleksioner over, hvilke indsatser, metoder, redskaber og aktiviteter, der er hhv. virksomme/ ikke-virksomme i forhold til at bringe målgruppen i uddannelse eller arbejde.

Cpr. nr.	Afgangresultat	Fiktivt navn
140868-XXXX	Anden offentlig forsørgelse	Anita
091079-XXXX	Selvforsørget	Else
200165-XXXX	Selvforsørget	Farad
170961-XXXX	Ledighed	Linnea
160175-XXXX	Ledighed	Manse
040182-XXXX	Anden offentlig forsørgelse	Marianne
070570-XXXX	Ledighed	Monrad
041274-XXXX	Ledighed	Nuka
240670-XXXX	Førtidspension	Tilia
261259-XXXX	Ledighed	Zhi

Gennemgående for de udtrukket borgere ses det, at der gennem forløbet viser sig større problemer end først antaget og at problemerne viser sig, når der stilles krav om deltagelse.

Eksempler herpå er Else, som ikke kunne honorere krav om fremmøde og derfor gentagende gange har fremlidt sig kontanthjælp for at blive forsørget af sin mor. Inden da er det forsøgt at tale med hende, om fordelene ved udredning af hendes psykiske problemer. Else har dog i flere forløb fastholdt, at hun ikke mener, at der er barrierer for, at hun kan indgå på arbejdsmarkedet. I en skånsomt tilrettelagt intern praktik viser det sig dog, at Else helt overvejende møder for sent eller slet ikke møder. Et andet eksempel er Manse. I takt med at relationen til ham opbygges og i takt med, at der stilles krav om aktiv deltagelse blotlægges et stort kokainmisbrug, som han ellers har holdt hemmeligt for alle. Herefter ændres forløbets formål til at undersøge igangsættelse af rusmiddelbehandling.

Monrad, Nuka og Tillas forløb er alle endt med at skulle indstilles til rehabiliteringsteamet. Kun Tillas sag er på nuværende tidspunkt afgjort.

Linnea, Marianne og Zhi viste sig at være så dårligt fungerende, at det ikke var muligt reelt at arbejde beskæftigelsesrettet. Linnea blev Springbræts første sag, hvor der parallelt med det virksomhedsrettet arbejde var fokus på at lave detaljerede objektive beskrivelser, jf. afsnittet *Årets tema*. Marianne ville ikke mødes med mennesker, der var vaccineret mod covid-19 og mente selv, at hun havde stærke bivirkninger efter egen vaccine. Zhi endte med at blive indlagt på psykiatrisk afdeling og hans virksomhedspraktik måtte derfor afbrydes.

Farad adskiller sig fra de øvrige 9 borgere, da han ikke viste sig dårligere end først antaget. Han var i en rådgivningsvurdering og det førte på forholdsvis kort tid til selvforsørgelse.

Forholdsvis ofte oplever Springbræt, at borgernes tilstand forværres i forbindelse med et beskæftigelsesrettet forløb, alene på grund af den forstyrrelse, som det medfører i borgerens tilværelse. Det ses heldigvis lige så ofte, at forværringen efterfølges af en bedring, når borgeren har vænnet sig til de nye krav og forventninger og forstår perspektivet ved deltagelse. Det ændrer dog ikke ved, at det godt kan være en hård overgang for borgere, som i forvejen har begrænsede ressourcer og mange sammenvævede problemer.

Helt overordnede er det Springbræts erfaring, at der viser sig en kendt eller ukendt forklaring på, hvorfor borgeren er fastlåst i langtidsledighed, og at denne ofte kommer frem, når borgerens situation kommer i fokus.

## Årets tema: Objektive beskrivelser

Siden efteråret 2021 har Springbræt haft et særligt fokus på objektive beskrivelser, hvorfor det er dette tema, vi med denne erfaringsopsamling stiller skarpt på.

Objektive beskrivelser er en kongstanke indenfor socialt arbejde og Springbræt har derfor også altid praktiseret at lave objektive beskrivelser. Objektivet forstås som at tilstræbe entydighed, hvorfor ambitionen er at gøre sociale fænomener, situationer, episoder og samtaler entydige. Objektiviteten bidrager til at opnå enighed om et fænomen, en handling eller en adfærd. Når dette er sagt, er det vigtigt at have for øje, at objektivitet er et ideal, som ikke lader sig realisere 100%.

### Baggrund

Trods vores mangeårige erfaring med objektive beskrivelser, har vi i årets løb taget vores forståelse af disse op til genovervejelse og har i kølvandet indarbejdet en justeret praksis på området. Årsagen hertil ligger i en særlig type forløb, som Springbræt i større og større udstrækning får fra Jobcenter Lærkevej. Det drejer sig om forløb, hvor borgerne helt overordnet ikke vil eller formår at indgå i de aktiviteter, som kræves for at få sagen belyst (eks. virksomhedsplacering og lægelig udredning), men samtidig vurderes at være i målgruppe for anden ydelse end kontanthjælp.

### Målgruppen

Borgere der tilbydes denne særligt tilrettelagt indsats, har stort set altid langvarig ledighed bag sig. De fleste har været i kontanthjælpssystemet i mindst 10 år, ofte også 20 eller 30 år. Der ses en historik med mange forløb, som har været frugtesløse, eksempelvis på grund af ustabil fremmøde samt en verbalt konfronterende adfærd, der skaber konflikter og utryghed. Der er mistanke om, at adfærden skyldes alvorlig psykisk sygdom, som er ubehandlet grundet borgerens manglende erkendelse. Det er helt karakteristisk for målgruppen, at kommunikationen med dem er vanskelig, fordi de har et stort talepres og deres tankegang er præget af mistillid og privat logik. Ingen i målgruppen kan indgå i almindelige beskæftigelsesaktiviteter, enten fordi deres adfærd ikke kan rummes eller fordi de kun ønsker at have højt specialiserede arbejdsopgaver, som ikke matcher borgerens kompetencer og kvalifikationer, eksempelvis i direktørstillinger, som designere eller som ansatte hos PET.

### Formål

De objektive beskrivelse har stor betydning, når der er uoverensstemmelser mellem professionelles faglige vurderinger og borgerens oplevelse af egen situation. Typisk har det handlet om, at borgeren mener sig mere begrænset end der kan findes lægeligt belæg for. De sager vi har arbejdet med det sidste år, har været karakteriseret ved den omvendte problemstilling: At borgeren mener at være bedre fungerende end sagsbehandlere og andre professionelle vurderer.

Fælles for alle vores forløb med fokus på objektive beskrivelser er, at beskæftigelse på ordinære vilkår umiddelbart vurderes urealistisk, men at der ikke findes dokumentation for, hvad der forhindrer arbejdsmarkedsdeltagelse, ej heller en beskrivelse og vurdering af udviklingsmuligheder.

I samarbejde med FSM11 på Jobcenter Lærkevej og Center for Afklaring og Beskæftigelse begyndte Springbræt at udvikle en model for, hvordan vi bedst kan hjælpe med at skabe progression i disse særligt

fastlåste sager. Da sagerne er dårligt belyst på grund af manglende lægeoplysninger, blev det besluttet, at der sideløbende med det beskæftigelsesorienterede arbejde skulle være fokus på en detaljeret beskrivelse af borgerens adfærd for derigennem at kunne vurdere, om borgeren er i stand til at profitere af indsatser indenfor kontanthjælpslovgivningen. Groft sagt skal beskrivelsen af borgers adfærd bedst muligt veje op for de manglende lægelige dokumenter.

Da der er tale om borgere, som har en meget lang historik i kontanthjælpssystemet, har det været afgørende at sikre, at der skete en progression. Så hvis progressionen ikke sker i form af bevægelse mod arbejdsmarkedet, så skal progressionen ske i form af belysning af borgerens adfærd og derved dokumentation af den manglende mulighed for at hjælpe borgeren indenfor kontanthjælpssystemets rammer.

Efter aftale med Jobcenter Lærkevej har Springbræt nu udarbejdet en model for håndtering af disse forløb.

### **Fremgangsmåde**

Forløbene bookes som henholdsvis et virksomhedsspor kombineret med det særskilte element '*Individuel tid, standard*'. Dette giver mulighed for, at samtalerne med borgeren dobbeltbemandes (ligesom de bliver i jobcentret), da den individuelle tid kan afvikles samtidig med tid, der knytter sig til virksomhedssporet.

Da formålet med forløbene er at få borgeren ud på arbejdsmarkedet, subsidiært afklaret til anden ydelse, tales der med borgeren om vedkommendes muligheder for at opnå beskæftigelse. Desuden dokumenteres anden viden om borgerens tilværelse, som vurderes relevant for belysning af borgerens arbejds- og funktionsevne.

Samtalerne med borgeren foregår i Springbræt eller i borgers hjem hvis nødvendigt. Det er altid de to samme konsulenter, der deltager og opgaverne er fordelt sådan, at den ene fører samtalen, mens den anden noterer ned. Fokus i notaterne er både det sagt ord, men også kropssproget, rammen, situationen, dagsordenen, metoden og vores egen kommunikation og adfærd under samtalen. Dette ud fra en antagelse om, at borgeren gør og siger noget bestemt i en bestemt situation i et bestemt rum med et bestemt menneske, der opfører sig på en bestemt måde. Heri ligger også en indbygget antagelse om, at en anden ramme, en anden tilgang, et andet menneske kan resultere i en anden adfærd, som måske er mere forenelig med at indgå på en arbejdsplads.

I samtalerne anvendes derfor forskellige metoder og tilgange og det beskrives, hvordan borgeren reagerer på f.eks. selv at bestemme, hvad der skal tales om og modsat, hvordan borgeren reagerer, når samtalen rammes ind. Det handler også om at undersøge, hvordan borger reagerer på at blive konfronteret med Springbræts eller andres (eks. en arbejdsgivers) oplevelser af borgers adfærd.

Entydighed i beskrivelserne opnås ved, at vi holder os til at beskrive fakta. Fokus er på det registrerbare (observationer, ord, lyde, lugte) eksempelvis øjenkontakt, påklædning, stemmeføring, bevægelser, positionering i form af siddestilling, ståstilling med mere. Fortolkninger er bandlyst. Det er afgørende for samarbejdet med borgerne, at vi nøjes med at beskrive adfærden, uden at bedømme den. Borgerne er sjældent uenig i, hvad der konkret sker omkring dem, men ofte uenig i, hvad det skyldes eller betyder.

Beskrivelserne indeholder et så neutralt sprog som muligt. Vi undgår ord, der er værdiladet eller subjektivt vurderende som fx: sød, grim, beskidt, angst, psykotisk, grådlabil – medmindre borgeren selv udtaler dem om

deres tilstand. Vi citerer gerne borgeren ordret og bruger de ord, som borgeren selv anvender. Når Springbræt har lavet beskrivelsen, lader vi det være op til andre fagprofessionelle at vurdere, hvad adfærden er udtryk for.

Før alle samtaler diskuterer og planlægger de ansvarlige konsulenter, hvad de ønsker at få belyst ved samtalen samt hvordan samtalen skal gribes an. Efter hver samtale samler konsulenterne ligeledes op på samtalen og evaluerer. Disse fælles overvejelser og refleksioner indgår i den objektive beskrivelse for at vise læseren, hvordan forløbets udvikling er set og forstået undervejs. Det er i denne forbindelse særlig relevant at belyse, om der er fremgangsmåder, som er mere hensigtsmæssige end andre og om der findes tiltag, som kan danne udgangspunkt for et konstruktivt samarbejde med borger.

Da der er tale om borgere, som vurderes at være særligt skrøbelige og for manges vedkommende latent aggressive, gås der varsomt frem.

### **Erfaringer**

Indtil videre viser vores erfaring at det for de fleste borgere gør sig gældende, at de måske nok udtrykker, at de godt kan arbejde, men at dette ønske har svære kår fordi:

- borger har ikke de kompetencer og/eller kvalifikationer, der er nødvendige for de jobs borger, vil acceptere som relevante.
- eller borger udsætter hele tiden de aktiviteter, som kan føre i retningen af job, eks. at lave CV, at kontakte arbejdsgivere, at kigge på jobopslag med videre.
- eller borger skifter hele tiden mening om, hvad der skal ske.

Det er Springbræts erfaring at denne adfærd kan forstås som udtryk for, at borgeren måske inde bag en facade der ofte er præget af tilsyneladende store tanker om egne evner og gentagende historier om tidligere succeser, har en fornemmelse af ikke at ville kunne begå sig på en arbejdsplads.

Forløbene med disse særligt grundige objektive beskrivelser er efterhånden blevet så "populære" at også andre afdelinger på Jobcenter Lærkevej gerne vil booke dem. Det er dog helt afgørende for forløbenes udvikling og resultater, at der er ekstremt tæt samarbejde mellem Springbræt og borgernes sagsbehandlere. Dette meget tætte samarbejde har Springbræt gennem de to sidste år opbygget med FSM11 til stor glæde for Springbræts ansatte og kvaliteten i det arbejde, Springbræt udfører.

For at sikre den høje kvalitet, er det aftalt med Jobcenter Lærkevej, at hvis andre afdelinger end FSM11 skal booke forløb med de særligt detaljerede objektive beskrivelser, skal dette koordineres nøje. Der afholdes indledningsvist et onlinemøde på Teams med deltagelse af faglig koordinator fra FSM11, borgers sagsbehandler og Springbræts souschef. Her vurderes det, om borger er i målgruppe for forløbet. Hvis dette er tilfældet, aftales det, hvad sagsbehandler skal booke af forløb og hvordan der skal følges op på forløbet. Det er afgørende, at sagsbehandler følger forløbet tæt og er tilgængelig ved behov for at inddrage myndighedsrollen. Derfor afholdes der løbende samtaler mellem borger, sagsbehandler og konsulenter fra Springbræt, hvor der følges op. Ud over rapporter sendes der løbende status til sagsbehandler, så der hele tiden er fælles fodslag i tilgangen til borgeren.

Springbræts erfaring er, at der i de fleste sager viser sig et punkt, hvor samtalerne kører i ring og konsulenterne ikke kan finde på flere måder at tilgå borgeren på i håb om at skabe nye resultater.

Konsulenterne holder løbende øje med mønstre og fællestræk i samtalerne med borgerne; hvad sætter en bestemt adfærd i gang, hvordan reagerer borgeren på grænser og så videre. Mønstrene viser sig ofte på tværs af tid, sted og metodiske greb. Hvis dette punkt nås, vendes sagen med sagsbehandler og måske en fagkoordinator fra CAB med erfaring fra rehabiliteringsteamet, og den videre indsats justeres eller forløbet ophøres, hvis borgerens ressourcer og barrierer vurderes veldokumenteret.

Da disse forløb er kendetegnet ved en meget grundig og detaljeret dokumentation, er rapporterne tilsvarende lange. Det er ikke usædvanligt, at der leveres rapporter på mellem 10 og 25 sider. Rapporterne er bygget op i kronologisk rækkefølge, så det fremgår tydeligt, hvordan begivenheder er faldet og har udviklet sig.

Det er Springbræts oplevelse, at disse nye forløbstyper med dobbeltbemanding er vigtige i de sager, hvor borgeren reelt er for dårligt fungerende til umiddelbart at kunne overgå til ressourceforløb eller anden ydelse, selvom deres tilstand taler herfor. At deltage i belysningen af ens sag kræver først og fremmest en grad af enighed om behovet herfor og efterfølgende, at borger er i stand og villig til at indgå i de processer, der skal til i form af beskæftigelsesaktiviteter og ofte også lægelig udredning. Borgere med manglende tillid eller direkte mistillid til systemet vil ofte have forskellige grader af modstand mod dette, hvilket kan medføre, at borgere som helt åbenlyst har problemer og ofte er forpinte, ikke ønsker at modtage det, systemet forstår som hjælp.

Generelt har opgaven med at lave objektive beskrivelser til jobcentrets videre arbejde med at afklare en vanskelig målgruppe været en spændende udfordring, der har styrket samarbejdet med jobcentret og den faglige refleksion i Springbræt. Opgaven har stillet krav til vores måde at arbejde på; både med borgerne og med hinanden. Der er også blevet drøftet etiske spørgsmål, der knytter sig til at arbejdet så eksplicit foregår på to fronter; det almindeligt virksomhedsrettet arbejde overfor det samtidigt meget detaljeret procesbeskrivende arbejde. Det har været udfordrende at balancere kritik, konfrontation, rummelighed og anerkendelse, så borgeren ønsker at samarbejde samtidig med, at der løbende skubbes blidt til deres selvforståelse.

### **Anbefalinger**

Siden januar 2022 har det været muligt for jobcentrene at booke elementet *Individuel tid, standard* parallelt med et virksomhedsspor til brug for ovenstående opgave. Indtil videre har vi i Springbræt ikke set eksempler på borgere, der kan placeres på en virksomhed eller indgå i vores virksomhedsforberedende aktiviteter sammen med andre borgere. Det har med andre ord ikke været muligt at tilbyde relevante aktivitetstimer i de bestilte virksomhedsspor, primært af hensyn til de mennesker, der skal være sammen med borgerne. Det betyder, at Springbræt har været nødsaget til levere 1:1 tid, hvor vi normalt ville tilbyde hold- og gruppeaktiviteter. Vi opfordrer derfor til, at det fremover muliggøres, at den individuelle tid også kan kombineres med mentorforløb, da dette i højere grad vil matche opgavens karakter og måden den løses på.