

Evaluering af Udsatte-team Aarhus

FREMSKUDT KOORDINERET SAGSBEHANDLING - METODERNE OG EFFEKTEN

Pixi-rapport

Marts 2012

Bæksgaard
ANALYSE OG RÅDGIVNING



“T var der, lige da jeg havde brug for et skub for ikke at falde ud over kanten. Han var der lige på det rigtige tidspunkt og det rigtige sted. Og han havde vurderet situationen rigtigt.

Hvis han kan gøre det for mig - og evt. også for en anden - så er spørgsmålet jo så, hvordan vi i stedet ville have været dyrere for samfundet ved måske at ende op et andet sted. Lige nu er jeg ikke billig for samfundet, men jeg er måske heller ikke den dyreste. Hvis det her bliver ved på denne her måde, så har jeg ingen tvivl om, at jeg på et eller andet tidspunkt kommer til et sted, hvor jeg selv kan få gang i mit eget liv - og måske selv gå ud og finde et arbejde igen.

Og så går jeg fra at være en belastning for systemet til lige pludselig at betale til systemet”.

En af Udsatte-teamets borgere om resultaterne af teamets arbejde



Udsatte-team, Aarhus

Et særligt Udsatte-team bestående af fire socialrådgivere, en assistent og en leder har siden 2008 arbejdet for at forbedre livet for 120 af de mest udsatte borgere i Aarhus. Resultaterne har været markante

I 2008 igangsatte Aarhus Kommunes Socialforvaltning en særlig intensiv indsats for kommunens dårligst stillede og mest udsatte borgere. Projektet udsprang af satspuljemidlerne fra 2007 (under Det Fælles Ansvar II) og havde særligt fokus på fremskudt og koordineret sagsbehandling for eksempelvis hjemløse, stofmisbrugere, alkoholikere og psykisk syge borgere.

En stor del af kommunens mest udsatte borgere havde kun ringe eller slet ingen kontakt til de etablerede hjælpesystemer og fik derfor ikke den støtte og hjælp, som de havde krav på og behov for.

Årsagerne til den ringe kontakt mellem disse borgere og det kommunale hjælpesystem var dels, at borgerne ikke kunne navigere i systemet, ikke vidste, hvor og hvordan de skulle henvende sig, og hvad systemet indeholdt af muligheder, og dels, at systemet kun i ringe grad kunne rumme denne gruppe af borger, imødekomme deres

behov og strikke individuelle tilbud sammen, som passede lige præcis til deres særlige problematikker.

Eksempelvis har en del af disse borgere dobbeltdiagnose (misbrug og psykisk sygdom), hvilket er en udfordring for både misbrugs- og den psykiatriske behandling.

En anden udfordring er borgere, som har problemer med både beskæftigelse og sociale forhold og dermed sagsbehandlermæssigt hører til i flere kasser og forvaltninger.

Fremskudt koordineret sagsbehandling

Udsatte-teamet er bemandet med fire socialrådgivere fra de to forvaltningsområder i Magistraten for Beskæftigelse og Sociale forhold, Beskæftigelsesforvaltningen, BEF, og Socialforvaltningen, SOC, og fungerer som fremskudt myndighed fra begge forvaltninger.

Udsatte-teamets opgave er at finde frem til og sagsbehandle for de borgere, som ellers ikke er i kontakt med systemet eller udgør særligt vanskelige tilfælde, som kræver en ekstra indsats.



Dokumentation og evaluering

Udsatte-temaet har arbejdet med flere redskaber for at dokumentere effekten af deres arbejde

Teamet har blandt andet arbejdet med dokumentations- og effektmålingsredskabet **Outcomes Star**. Outcomes Star måler effekten af det sociale arbejde med hjemløse, misbrugere og psykisk syge ud fra de forbedringer, borgeren opnår i sit liv. 15 af Udsatte-teamets borgere er målt med Outcomes Star.

Outcomes Star tager udgangspunkt i borgerens evne til at forholde sig til sig eget liv og til de problemer, borgeren står over for, og måler progression inden for ti dimensioner i borgerens liv.

Herudover har teamet registreret og kortlagt deres arbejde med hver enkelt borger i en **on-line database** (Evaluator).

Borgernes misbrugsstatus, boligsituation, forsørgelsesgrundlag, væsentligeste

problematikker mm. er blevet indtastet. Endvidere har teamet registreret hver kontakt med borgeren, varigheden af denne, hvad den drejede sig om, og hver gang det ikke er lykkedes at komme i kontakt med borgeren.

Evalueringen af Udsatte-teamet har således både været i stand til meget nøje at beskrive og analysere det udførte arbejde, samt resultaterne af dette.

56 af teamets borgere er registreret med Evaluators.

Den fulde rapport indeholder endvidere en analyse af teamets metoder og arbejde med borgerne. **Metodeafsnittet** er baseret på interviews med teamet, en spørgeskemaundersøgelse blandt teamets samarbejdspartnere og interviews med udvalgte borgere. Afsnittet afdækker, hvordan teamet har arbejdet, og hvordan borgere og samarbejdspartnere oplever effekten af dette arbejde.

Forståelse af Outcomes Star

Outcomes Star er en måde at forstå, italesætte og dokumentere menneskelig forandring, som bygger på en forståelse af forandring som en dynamisk kognitiv proces - en forandringsrejse - som finder sted i en række givne faser.

Den teoretiske baggrund for forandringsrejsen, som er indbygget i Outcomes Star, har rødder i den såkaldte Transteoretiske Model (Prochaska og DiClemente), som i en dansk kontekst også kendes som *Forandringscirklen*.

Forandringsrejsen indebærer en bevægelse gennem fem faser:

Før-erkendelse/afvisning, 1 og 2

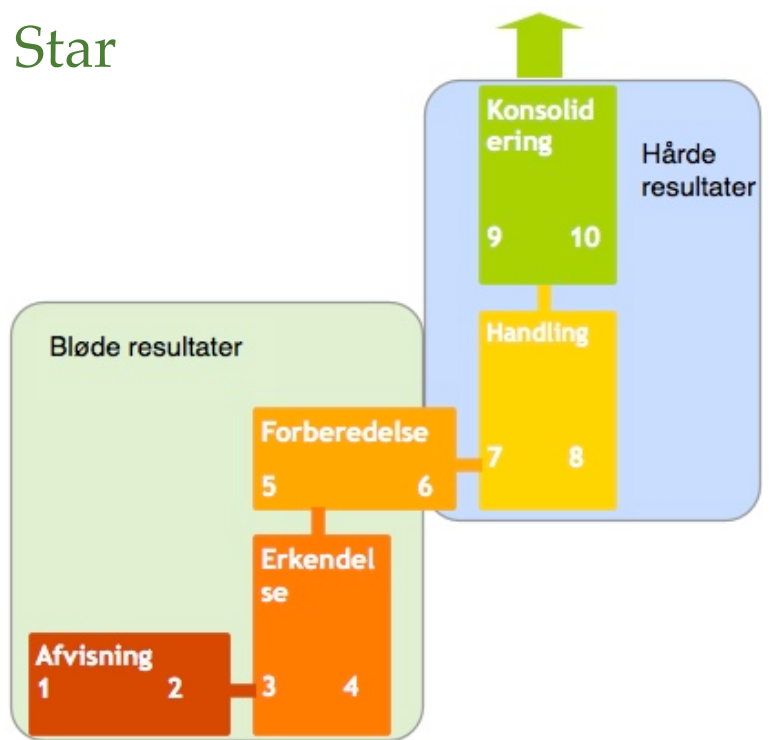
En borger i denne fase er ofte uvillig til at tale om forandring i sit liv og mener ikke selv, at han har et problem, selvom det er tydeligt for andre. I denne fase vil der være stor diskrepans mellem den socialfaglige medarbejders og borgerens vurdering af borgerens situation. Den professionelle kan bedømme borgeren til 1-2 point, mens borgeren selv bedømmer 9-10.

Erkendelse, 3 og 4

Borgeren erkender, at han har problemer, men er ikke klar over, hvad han ønsker i stedet, eller tror ikke på, at forandring er mulig. Der kan være erkendelse af problemet, uden at der er erkendelse af borgerens eget eventuelle ansvar heri; det er de andres skyld.

Forberedelse, 5 og 6

Borgeren vil diskutere mulig forandring. Han kan være spændt og overveje mål for fremtiden; men/og han kan også være nervøs for forandringen. I forberedelsesfasen vil man se små eksperimentelle forsøg på ændringer, men intet varigt.



Handling, 7 og 8

Borgeren har øget interesse i at tale om sit liv, fremtid og muligheder. Han har måske taget nogle vigtige skridt mod sit mål og værdsætter det fremskridt. I denne fase er forandringen ikke kun noget mentalt eller eksperimentelt, men noget der er synligt for andre. Borgeren *gør* noget anderledes, ændrer sit liv og bryder gamle vaner.

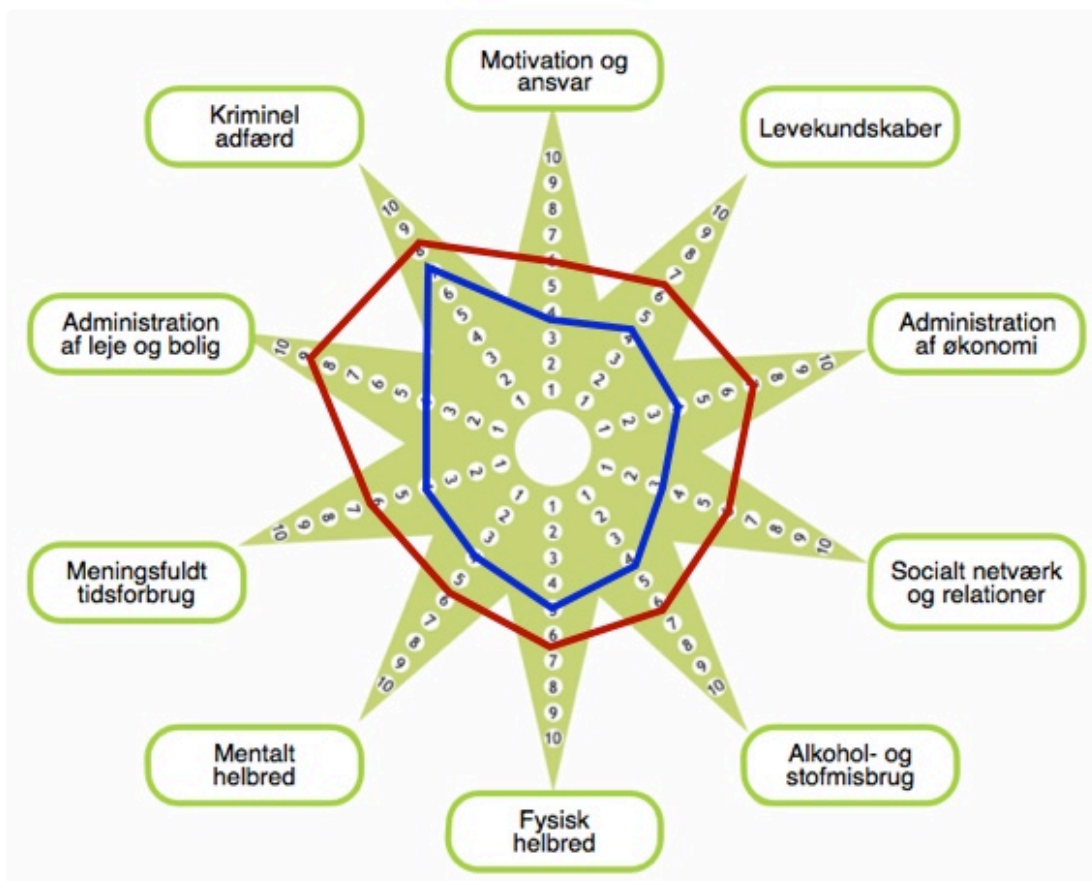
Konsolidering, 9 og 10

Borgerens behov for støtte på området er reduceret - han kan klare sig selv, og der har været synlige og varige ændringer. Der er imidlertid fortsat behov for støtte, i fald noget alligevel går galt. Her er det vigtigt at styrke, hvad borgeren allerede har lært, hjælpe ham til at etablere netværk udenfor projektet og sikre, at han selv kan se advarselstegnene, før han igen får brug for hjælp.

Outcomes Star måler både såkaldt 'hårde' og bløde' resultater. Alt over 6 benævnes hårde resultater, da der er tale om klare og synlige ændringer.

Alt under 6 kaldes for bløde resultater, da disse ændringer normalt ikke er synlige for andre end borgeren selv.

Med Outcomes Star kan de dog måles.



Effekt målt med Outcomes Star

Stjernen herover viser den gennemsnitlige progression for Udsatte-teamets borgere målt via Outcomes Star. Den blå linie viser den første måling, og den røde linie viser den sidste måling. Forskellen mellem de to linier udgør den forandring, borgerne gennemsnitligt har nået inden for hver af de ti dimensioner

Borgernes udbytte af projektet har været størst i forhold til dimensionen *administration af leje og bolig* (fra 4,1 til 8,5), men gennemsnitligt har Udsatte-teamets borgere haft en bemærkelsesværdig progression inden for stort set samtlige ti dimensioner.

Den gennemsnitlige progression måles med Outcomes Star til 2,0 - en forandringsrejse fra 4,4 til 6,6.

Ved indskrivning i projektet var borgerne gennemsnitligt enten i afvisnings- eller erkendelsesfasen; nogle var klar over, at de havde problemer, men var ikke i stand til at gøre noget ved dem, andre var i fornægtelse

af problemerne og ikke interesseret i at snakke med nogen om dem. En afvigelse herfra er i forhold til dimensionen *kriminalitet*, som på intet tidspunkt har været en problematik, som har fyldt meget.

Ved udskrivning af projektet har borgerne gennemsnitlig bevæget sig op til den grænse mellem forberedelses- og handlingsfasen, som er karakteriseret ved, at borgerne selv handler og tager noget ansvar for egen situation. Gennemsnitligt scorer hver borger 10 på to af de ti dimensioner, hvilket betyder, at de er selvstændige og ikke har brug for støtte på disse. De to dimensioner med flest 10-taller er *bolig* og *kriminalitet*.

Endvidere viser analysen, at ca. 90 % af borgerne har en gennemsnitlig højere score ved udskrivning end ved indskrivning og at projektet således har 'bred virkning'.

Se flere interessante analyser i den fulde rapport.



Effekt målt med Evaluator

Resultaterne fra online databasen viser, at projektets borgere også kan fremvise progression inden for mere traditionelle indikatorer

Som også dataen fra Outcomes Star viser, er det særligt i forhold til borgernes boligsituation, at projektet har gjort en afgørende forskel. Halvdelen af de borgere,

Boligsituation	Ved indskrivning	Ved udskrivning	Difference
Egen Bolig	29 %	43 %	14 %
Fængsel	2 %	2 %	0 %
Hjemløs	68 %	34 %	-34 %
Omsorgsplads, forsorgshjem mm.	2 %	18 %	16 %
Ved ikke	0 %	4 %	4 %
Hovedtotal	100 %	100 %	

som var hjemløse ved indskrivning i projektet, har ved udskrivning fået egen bolig eller plads på et forsorgshjem el. lign. Således er knap halvdelen af projektets borgere på evalueringstidspunktet bosiddende i egen bolig, og kun en tredjedel af borgerne er hjemløse.

En anden indikator for projektets effekt er den andel af projektets misbrugende borgere, som har reduceret eller ophørt misbruget i løbet af projektet. Ved indskrivning i projektet var 82 % af borgerne misbrugende.

Ud af de misbrugende borgere har knap halvdelen (48 %) reduceret eller ophørt deres misbrug. Ca. 40 % har uændret misbrug, mens kun en meget lille

andel af borgerne har forøget deres misbrug.

Disse resultater er bemærkelsesværdige projektets borgere taget i betragtning, hvor skadesreduktion ofte er den eneste mulighed i forhold til misbruget, og hvor uændret misbrug er succes i sig selv.

Dataen viser endvidere, at størstedelen af projektets borgere havde multiple problematikker. 40 % af borgerne havde to problematikker (ofte misbrug og problemer med social tilpasning), mens yderligere 38 % af borgerne havde hele tre alvorlige problematikker (misbrug, psykisk sygdom og sociale tilpasningsproblemer).

I forhold til forsørgelsesgrundlag har 15 % af de borgere, som ikke var på førtidspension ved indskrivning, forbedret

forsørgelsesgrundlaget, enten ved at komme i arbejde eller ved at overgå til en mere holdbar offentlig ydelse, eksempelvis førtidspension eller revalidering.

Misbrugsreduktion	Total	Andel
Har forøget misbruget	3	6,5 %
Har uændret misbrug	18	39,1 %
Har reduceret misbruget en smule	6	13,0 %
Har reduceret misbruget en del	8	17,4 %
Har ophørt misbruget	8	17,4 %
Ved ikke	3	6,5 %
Hovedtotal	46	100,0 %



Evaluering af Udsatte-team, Aarhus

Den fulde rapport kan downloades på www.baeksgaard.com

Udgivet af Bæksgaard Analyse og Rådgivning marts 2012

ISBN 978-87-995151-0-3

Rapporten er udarbejdet i 2012

Rapporten er udarbejdet af Bæksgaard Analyse og Rådgivning

Marianne Damsgaard Hansen fra Aarhus Kommunes Hjemløseplan i Hjemløsesekretariatet har bidraget til rapportens metodeafsnit med afsnittene 4.1 til 4.11

Rapporten er udarbejdet for Center for Myndighed, Socialpsykiatri og Udsatte Voksne, Socialforvaltningen, Aarhus Kommune

© Bæksgaard Analyse og Rådgivning. Henvielse til rapporten må kun ske med tydelig henvisning til Bæksgaard Analyse og Rådgivning

Ved yderligere oplysninger kontakt venligst:

Martin Bæksgaard Jakobsen

mbj@baeksgaarad.com

Tlf: 31 24 39 50

Bæksgaard
ANALYSE OG RÅDGIVNING