

EVALUERING

**Forsøgsprojekt med sociale mentorer
til personer med midlertidig sindslidelse**

Indhold

<u>FORORD</u>	<u>3</u>
<u>SAMMENFATNING - RESULTATER OG ERFARINGER</u>	<u>4</u>
<u>BAGGRUND OG RAMMER FOR FORSØGET.....</u>	<u>8</u>
Om forsøgsprojektet	8
<u>KOMMUNALE MODELLER</u>	<u>11</u>
Organisering og varetagelse af den sociale mentorordning i jobcentrene	11
<u>DELTAGERNE I FORSØGSPROJEKTET</u>	<u>21</u>
Karakteristik af borgerne.....	21
Barrierer for job	28
<u>BEHOV FOR STØTTE OG ASSISTANCE</u>	<u>34</u>
Mentorernes opgaver	34
Kvalitativ beskrivelse af mentoropgaven	40
Tid – forløbenes længde	48
De sociale mentorers arbejdsfelt.....	50
Virkningsfulde elementer i mentorstøtten.....	51
<u>RESULTATER AF INDSATS</u>	<u>54</u>
Resultater i forhold til job og uddannelse	54
Hvad er sket for borgerne i forsøgsprojektet.....	55
Borgeroplevet effekt	56
Jobcentrenes vurdering af effekt.....	58
Afslutning af den sociale mentorstøtte	59
Opsamling: Den sociale mentor som midlertidig støtteperson.....	59

FORORD

Dette er en sammenfatning af resultater og erfaringer fra Forsøgsprojektet med sociale mentorer til personer med en midlertidig sindslidelse.

Forsøgsprojektet blev igangsat i efteråret 2007 med støtte fra Arbejdsmarkedsstyrelsen og er afsluttet december 2010. Forsøget er foregået i samarbejde med tre kommuner: Herlev, Odense og Viborg samt LAP (Landsforeningen for nuværende og tidligere psykiatribrugere). DISCUS har varetaget den overordnede projektledelse og evalueret forsøget.

Formålet med forsøgsprojektet var, at afprøve om social mentorstøtte som et frivilligt tilbud til borgere med en midlertidig psykisk lidelse, kunne gøre det muligt for borgerne at fastholde eller komme i job.

I alt har 208 borgere har fået støtte fra en social mentor. 142 borgere har afsluttet mentorforløbet og 66 borgere får stadig mentorstøtte.

SAMMENFATNING - RESULTATER OG ERFARINGER

Halvdelen af de 142 borgere, der har afsluttet et socialt mentorforløb, er enten er blevet fastholdt i deres arbejde eller er kommet videre i job og uddannelse.

- 14 % er fastholdt i job (20 personer)
- 16,2 % er kommet i ordinært job (23 personer)
- 16,9 % er påbegyndt en uddannelse (24 personer)
- 2,8 % er kommet i fleksjob (4 personer).

Erfaringerne fra forsøgsprojektet viser blandt andet, at:

- Der er stor interesse for social mentorstøtte til at fastholde eller komme i job blandt borgere, der på grund af en psykisk lidelse er ved at miste eller ikke har en tilknytning til arbejdsmarkedet.
- Borgerne har behov for støtte både i arbejds- og hverdagslivet til
 - at få overblik over muligheder for job eller uddannelse ud fra borgerens aktuelle situation, ressourcer og barrierer
 - at forberede og realisere mulighederne
 - at finde løsninger på arbejdspladsen eller uddannelsesinstitutionen, så borgerens barrierer ikke hindrer job eller uddannelse
 - selv at blive bedre til at håndtere de barrierer, sindslidelsen giver
 - kontakt til det kommunale system og arbejdsplads/uddannelsesinstitution
 - Der er sjældent behov for praktisk hjælp i hjemmet.
- Den sociale mentorstøtte har været en understøttende indsats, der går på tværs af andre indsatser for borgeren i det kommunale system og sundhedssystemet – både for borgere, der skulle fastholdes og borgere, der skulle indsluses i et job.
- De vigtigste elementer i den sociale mentorstøtte er: Frivilligheden i tilbuddet; at støtten er fleksibel og tilgængelig, så mentoren afpasser tidsforbrug og opgaveløsning til borgerens behov; at støtten ikke er tidsbegrænset; at mentorstøtten kan rette sig mod både arbejds- og hverdagsliv, og at støtten følger borgeren på tværs af indsatser og skift i forsørgelsesgrundlag, indtil borgeren har fået etableret en holdbar ramme for hverdags- og arbejdsliv.

Nedenfor følger en mere detaljeret gennemgang af hovedkonklusionerne fra rapporten.

Målgruppe for social mentorstøtte

Forskellige grupper af borgere med psykiske lidelser kan med mentorstøtte fastholde eller komme i job

Forskellige grupper af borgere, der på grund af psykisk lidelse har en skrøbelig eller ingen tilknytning til arbejdsmarkedet, kan med social mentorstøtte fastholde eller komme i job eller uddannelse. Det gælder borgere, der pludselig er blevet ramt af psykisk sygdom, der har bragt deres job i fare; borgere, der igennem flere år har pendlet ud og ind af arbejdsmarkedet og ikke har kunnet fastholde job; borgere, der har været langvarigt på offentlig

forsørgelse; og unge, der rammer voksenlivet uden tilstrækkelige kompetencer til at mestre arbejds-, uddannelses-, eller hverdagsliv.

Mentoren kan fungere som formidler og systemguide for de borgere, som beskæftigelsessystemet og uddannelsessystemet har svært ved at håndtere

De borgere, der har deltaget i forsøgsprojektet, er borgere, som både beskæftigelsessystemet og uddannelsessystemet har svært ved at håndtere og som jobcentre mangler virkningsfulde tilbud til. Barrierer hos borgerne relateret til deres psykiske lidelse vanskeliggør kontakten til det offentlige system og spærrer for, at de får den hjælp, de har behov for, for at kunne fastholde eller komme i job. Erfaringerne fra forsøgsprojektet er, at det er særligt vanskeligt for borgere med en psykisk lidelse at overskue og håndtere kontakten til det offentlige system. De har behov for en "systemguide", der kan hjælpe med at skabe overblik og bygge bro/formidle mellem borger og system.

Behov for støtte og assistance

Borgerne har behov for støtte både i job – og hverdagslivet

Borgerne har behov for støtte, der kan hjælpe dem til at håndtere både job og hverdagsliv i øvrigt – i form af sparring, rådgivning, hjælp til at skabe struktur og overblik og hjælp til aktivt at ændre deres situation (eksempelvis forberedelse og eventuel ledsagelse til møder med offentlige myndigheder, behandlere i sundhedssystemet, virksomheder eller uddannelsesinstitutioner; hjælp til at finde job - og uddannelsesmuligheder). Borgerne har sjældent haft behov for praktisk hjælp i hjemmet.

Borgerne har behov for en professionel og personlig støtte

Borgerne har behov for en professionel og personlig sparring omkring deres muligheder. Det er afgørende, at der opbygges et tillidsforhold mellem mentor og borger; og så er der brug for information om, og tid til, at tale muligheder igennem ud fra de ressourcer og begrænsninger borgeren aktuelt har; ligesom der er behov for at afklare hvilke hensyn, der skal tages, for at mulighederne kan realiseres. Derefter er der behov for støtte til at afprøve mulighederne. Støtten består her af praktisk hjælp eksempelvis i form af ledsagelse eller i form af, at mentoren hjælper med kontakt til sagsbehandler. Desuden har borgerne behov for støtte til at vende problemer (finde løsninger) og succeser (nye muligheder) undervejs.

Borgerne har brug for hjælp til at få skabt en ramme omkring deres tilværelse og overblik over mulighederne, når det gælder arbejde, uddannelse osv.

Borgerne har et stort behov for støtte for at kunne bruge de eksisterende muligheder i beskæftigelsessystemet og få et udbytte af det. Støtte i kontakten til det kommunale system og med virksomheder eller uddannelsesinstitutioner, for at kunne navigere og overskue de ofte mange forskellige og skiftende kontaktflader, de har i det kommunale system og få etableret en holdbar ramme for deres arbejds- eller studieliv.

For borgere med en psykisk lidelse tager det tid at etablere et holdbart job- og hverdagsliv

Det er afgørende for brugbarheden af en social mentor, at der etableres et tillidsforhold til borgeren og en personlig, professionel relation. For mange borgere tager det tid at etable-

ret et holdbart job- og hverdagsliv, der ikke aktiverer de barrierer, den psykiske lidelse giver borgeren. Efterfølgende har mange brug for et sikkerhedsnet/efterværn, hvor de kan kontakte den sociale mentor, hvis der opstår problemer, de ikke selv kan håndtere.

Borgerne har brugt mentorstøtten til at overkomme de barrierer, som deres psykiske lidelse og eventuelle andre problemstillinger udgjorde for job – så mentorstøtten kunne nedtrappes og afvikles

Der er ofte tale om et behov for processtøtte, snarere end en varig kompenserende støtte – når borgerne er kommet i en holdbar job- eller uddannelsessituation, hvor rammer og udfordringer matcher borgerens muligheder. For de borgere, der har fået ændret uhensigtsmæssige reaktions-/håndteringsmønstre, hvad angår arbejds- og hverdagsliv, mindskes eller forsvinder behovet for mentorstøtte. Barrierer og sindslidelse forsvinder ikke nødvendigvis, men kan gøres håndterbart for borgeren, så støttebehovet i forhold til at overkomme barriererne forsvinder.

Borgerne har ikke haft behov for praktisk hjælp i hjemmet, men for støtte til at skabe overblik og handle aktivt – så hverdagsliv og arbejdsliv kan fungere. Det er afgørende, at støtten er fleksibel og kan tilpasses den enkelte borgers ønsker og behov.

Resultater i forsøgsprojektet

Halvdelen af borgerne er kommet i job eller uddannelse ved mentorstøttens afslutning

Halvdelen af de borgere, der har afsluttet et forløb med social mentorstøtte, har fastholdt eller er kommet i job eller uddannelse. 14% har fastholdt deres job, 33% er kommet i ordinært job (16,2%) eller uddannelse (16,9%); knap 3% er kommet i fleksjob.

Rammen for mentorstøtten adskiller sig fra andre jobrettede indsatser og kan formes efter borgernes behov og ønsker

Rammen for den sociale mentorindsats adskiller sig grundlæggende fra andre jobrettede indsatser; elementer der gør, at mentorstøtten adskiller sig, er:

- *Frivillighed*: borgeren tilbydes mentorstøtte og kan uden konsekvenser takke nej. Det skaber ifølge borgere og mentorer et godt udgangspunkt for samarbejdet om job eller uddannelse til borgeren
- *Fleksibilitet og tilgængelighed hos mentoren*: mentoren er til rådighed i det omfang, borgeren har behov for det
- *Der er ingen fast tidsgrænse for mentorstøtten*: støtten gives, så længe borgeren har behov for den og kan fortsætte uafhængigt af skift i andre indsatser og forsørgelsesgrundlag
- *Borger og mentor fastlægger i samarbejde støttens konkrete indhold*: der er respekt for borgerens valg og fravalg og mentoren kan støtte borgeren både i forhold til arbejds- og hverdagsliv

Mentorstøtten adskiller sig fra andre kompenserende støtteordninger og tilbud ved at være mere fleksibel og tværgående

De handicapkompenserende ordninger (særlig indretning af arbejdspladsen og personlig assistance) er varige og bundet til arbejdspladsen. Tilbud inden for serviceloven som bostøtte eller støttekontaktperson retter sig mod botræning og hjemmet. Den sociale mentorstøtte kan gå på tværs og stopper, når borgeren ikke har behov for støtte længere. Denne ramme dækker bedre borgernes behov. Dels har mange af borgerne i forsøgsprojektet kun haft behov for processtøtte i en periode, indtil de blev i stand til at håndtere den psykiske lidelse og havde fået etableret holdbare rammer for arbejds- og hverdagsliv. Og dels har de haft behov for en fleksibel støtte, der både kunne bruges i relation til job og i relation til hverdagslivet i øvrigt (skabe plads til job).

Organisatoriske modeller

Jobcentrene har implementeret organisatoriske modeller, hvor den sociale mentor er en del af jobcentret

De afprøvede organisatoriske modeller har alle skabt gode resultater, hvad angår fastholdelse og indslusning i job for projektdeltagerne. Men mentorstøtten forankres kun i de jobcentre, hvor den sociale mentor har været en del af jobcentret. Ligesom jobcentrene retter tilbuddet mod borgere, der ikke er i job, frem for mod borgere, der har problemer med at fastholde deres job pga. en psykisk lidelse. Forsøgsprojektet viser imidlertid, at også borgere, der er i fare for at miste deres job, kan have behov for støtte og assistance til at fastholde deres tilknytning til arbejdsmarkedet.

BAGGRUND OG RAMMER FOR FORSØGET

Om forsøgsprojektet

I efteråret 2007 iværksatte Arbejdsmarkedsstyrelsen et forsøgsprojekt med sociale mentorer til personer med midlertidig sindslidelse. Forsøgsprojektet er finansieret af Arbejdsmarkedsstyrelsen pulje "Svage grupper i kanten af arbejdsmarkedet". Forsøget gennemføres af DISCUS A/S og LAP (Landsforeningen af tidligere og nuværende psykiatribrugere) samt jobcentrene i Herlev, Odense. Projektet afsluttes ved udgangen af indeværende år (december 2010).

Baggrunden for forsøgsprojektet var et ønske om at fremme et helhedsorienteret perspektiv og sætte ind ved de særlige behov, som personer med en midlertidig sindslidelse har i forhold til arbejdsmarkedet – en midlertidig sindslidelse er i forsøgsprojektet tolket som en psykisk lidelse eller psykiske problemer, der ikke umiddelbart kan vurderes at være af varig karakter.

Afsættet var at afprøve social mentorstøtte som et frivilligt tilbud til borgere med midlertidige psykiske lidelser, der ønskede at fastholde eller komme i job. Den sociale mentors opgave var, at kompensere for det handicap, personerne havde som følge af psykisk sygdom.

Målgruppen for forsøget var forsikrede og ikke forsikrede langvarigt ledige – herunder personer på dagpenge/sygedagpenge og kontanthjælp, der skulle indsluses i job – samt personer i ustøttet beskæftigelse, der skulle fastholdes i et job. Fælles var, at personerne havde en midlertidig sindslidelse og en sårbar tilknytning til arbejdsmarkedet.

Forsøgsprojektet skulle afdække, hvordan behovet for støtte og assistance til personer med en midlertidig sindslidelse fordeler sig på arbejdslivet og hverdagslivet, og det skulle afklare brugbarheden af de eksisterende kompenserende ordninger i forhold til målgruppen. Der blev lagt vægt på, at der i projektet var en systematisk indsamling af erfaringer og viden om sociale mentorer for målgruppen.

Det overordnede mål for forsøgsprojektet var at opfange mønstre i målgruppens behov for støtte og assistance på vej til job og i fastholdelse af job.

Delmål skulle belyse:

- hvordan behovet for støtte og assistance fordeler sig på det jobrelaterede og det hverdagsrelaterede liv
- hvilken form for støtte og assistance personer med en midlertidig sindslidelse har behov for at kunne fastholde eller komme i job og hvilket omfang
- hvor snitfladerne er til eksisterende ordninger = hvordan den sociale mentorstøtte adskiller sig fra andre indsatser, herunder andre muligheder for compensation

Der blev i forsøgsprojektets set up lagt vægt på at forsøge at udvikle forskellige modeller for sociale mentorer i de tre jobcentre.

Forlængelse af forsøgsprojektet

Den oprindelige tidsramme for forsøgsprojektet var sat til to år – fra september 2007 til og med september 2009. Erfaringerne fra forsøgsprojektet viste imidlertid, at der var behov for en forlængelse ud fra et ønske om at få indsamlet flere erfaringer med sociale mentorer. Med baggrund i disse erfaringer kunne der udarbejdes anbefalinger for en fremtidig praksis på området, og man kunne sige noget om effekten af mentorerne støtte til borgerne.

Om evalueringen

Datagrundlaget i evalueringen stammer fra både interviews samt webregistrerede data.

Der er foretaget interviews med ledelse og projektkoordinatorer i de tre jobcentre. I ét af jobcentrene er der desuden foretaget interview med sagsbehandlere. Derudover er de sociale mentorer blevet interviewet og der er foretaget enkelt – og fokusgruppeinterviews med 15 borgere.

I webdatabasen registrerer de sociale mentorer, hvorledes de bruger deres arbejdstid, hvilke opgaver de løser samt hvilke initiativer der sker for forsøgsprojektets deltagere undervejs i deres forløb.

Status pt. på antal borgere (oktober 2010)

Samlet har 208 borgere modtaget social mentorstøtte. Der er 66 igangværende og 142 afsluttede forløb.

Herlev – 32 borgere (14 igangværende og 18 afsluttede forløb)

Odense – 130 borgere (29 igangværende og 101 afsluttede forløb)

Viborg – 46 borgere (23 aktive og 23 afsluttede forløb).

Læsevejledning

I afsnittet om kommunale modeller beskrives det, hvordan mentorfunktionen er organiseret – herunder henvisning af borgere og mentorernes placering og samarbejdsflader. En fremadrettet forankring af mentorfunktionen bliver også beskrevet.

I afsnittet om deltagerne i forsøgsprojektet beskrives borgernes karakteristika ud fra en række data, som mentorerne har registreret i forsøgsprojektets webbaserede database. I afsnittet beskrives også de barrierer, der forhindrer deltagerne i at kunne komme videre i job og uddannelse.

I afsnittet om behov for støtte og assistance uddybes de sociale mentorers opgaver og arbejdsflader – herunder hvilke virkningsfulde elementer der er i mentorstøtten.

I afsnittet *resultater af indsatsen* beskrives, hvilken effekt mentorstøtten har haft på borgerne. Afsnittet tager udgangspunkt i registrerede data fra projektforsøgets webdatabase og fra kvalitative udsagn fra borgere og jobcentre.

Derudover er der til rapporten vedlagt 3 bilag. Det første bilag beskriver en *række kvantitative data fordelt på kommuner* - herunder hvilke årsager der har været til at borgerne fik tilbud om mentorstøtte, resultater af mentorstøtten samt hvilke begivenheder, der har været i borgernes forløb med den sociale mentor. I bilag 2 findes fire *cases om borgere*, der har modtaget støtte fra en social mentor. I hver case beskrives det, hvordan forløbet har været, hvilken type støtte borgeren har fået og hvilken effekt, der har været af mentorstøtten. I bilag 3 er et *afsnit om metode og datagrundlag*, hvori brugen af kvalitative og kvantitative data beskrives.

KOMMUNALE MODELLER

Organisering og varetagelse af den sociale mentorordning i jobcentrene

I dette kapitel beskrives det nærmere, hvordan de tre jobcentre har valgt at organisere den sociale mentorfunktion – herunder hvordan tilbudet gives til en borger, hvor den sociale mentor organisatorisk er placeret samt hvordan det praktiske samarbejde mellem social mentor og andre samarbejdspartnere foregår. Det beskrives også, hvordan en mulig fremtidig forankring af den sociale mentorfunktion kunne se ud i de tre jobcentre.

Jobcentrene har haft frie rammer til at definere, hvordan den sociale mentorfunktion på bedst mulige måde kunne etableres. Det har afstedkommet flere modeller:

I *Odense* er der ansat én medarbejder, der fungerer som social mentor på fuld tid. Der har i en periode været tilknyttet endnu en social mentor. Mentoren er ansat i jobcentret og henvisning af borgere til støtten foregår i samarbejde med forskellige afdelinger og teams i jobcentret. Jobcenter Odense har for enkelte af de henviste borgere forsøgt at etablere en social mentorfunktion i borgernes personlige bekendtskabskreds – med borgernes accept, men de adspurgte personer har ikke ønsket at påtage sig denne rolle, da mentor funktionen ville 'professionalisere' den venskabelige relation.

I *Herlev* er der ansat én social mentor på fuld tid, der, som i Odense, er placeret i jobcentret. Flere forskellige afdelinger i jobcentret henviser borgere til mentorstøtte.

I *Viborg* er der etableret et samarbejde mellem jobcentret og den kommunale institution Nørremarken. Jobcentret har til opgave at finde og henvise borgere til den sociale mentorstøtte, og en række medarbejdere hos Nørremarken varetager mentorstøtten. I Viborg er der henvist borgere til Nørremarken fra forskellige teams i jobcentret. På Nørremarken varetages den sociale mentorstøtte af 12-14 mentorer, der hver har 1-2 borgere. Mentorerne varetager også andre arbejdsopgaver.

Et enkelt jobcenter har også i starten af forsøgsprojektet forsøgt at finde sociale mentorer i bekendtskabskredsen til flere borgere uden held. Responsen fra de adspurgte bekendte har været, at en rolle som social mentor ville komplicere det private forhold til den person, der skulle have mentorstøtten, og at de derfor takkede nej.

Jobcentrene nævner også, ud de efterfølgende erfaringer med målgruppens barrierer og borgernes behov for støtte, at rollen som social mentor kræver et godt samarbejdsnetværk og et kendskab til det offentlige system for at kunne give en helhedsorienteret støtte til borgeren. En social mentor i borgerens privatsfære ville ikke have de samme muligheder for at give den samme form for støtte.

Antal borgere i forsøgsprojektet

Ved forsøgsprojektets start er der indgået aftale med jobcentrene om følgende antal pladser, hvor der kunne bevilges mentorstøtte.

Herlev: 10 pladser

Odense: 15 pladser

Viborg: 15 pladser

I praksis har jobcentrene henvist langt flere borgere til en social mentor end forventet ud fra en vurdering af egne ressourcer. Det faktiske antal borgere, der har fået tilbudet er:

Herlev: 32 borgere (14 aktive og 18 afsluttede forløb på tidspunktet for evalueringen)

Odense: 130 borgere (29 aktive og 101 afsluttede forløb)

Viborg: 46 borgere (23 aktive og 23 afsluttede forløb)

Siden forsøgsprojektets start har i alt 208 borgere modtaget social mentorstøtte.

Fælles træk for den sociale mentor funktion

Jf. sociale mentorer og ledelse er der i alle tre jobcentre en række grundlæggende fælles-træk for den sociale mentorstøtte:

Mentorstøtten er et frivilligt tilbud til borgerne. Hvis borgerne er på offentlig forsørgelse og siger nej til mentorstøtten, er der ingen sanktioner fra jobcentrets side. Borgerne kan også frit stoppe med mentorstøtten, når som helst de ønsker det.

Borgernes behov og ønsker bestemmer udformningen af mentorstøtten – Et fælles træk for alle de sociale mentorer er, at det er borgernes behov, der dikterer hvorledes mentorstøtten skal foregå. Det vil fx sige, at borgeren bestemmer hvilken type støtte der er behov for, og hvordan samarbejdet med den sociale mentor rent praktisk skal foregå.

Borgerne bestemmer mentorstøttens varighed – Endelig vurderer borgeren selv, hvor lang tid der er behov for mentorstøtten. Mentorstøtten er meget individuelt sammensat fra borger til borger og varierer meget mht. form, indhold, intensitet og varighed. I forløbet med den enkelte borger vil der ofte også ske ændringer i mentorstøtten undervejs.

Den sociale mentorordning i Odense

Den sociale mentor er placeret i jobcentrets centrale enhed under virksomhedsteamet og har et samarbejde med forskellige sagsbehandlere om henvisning af borgere til mentorstøtten.

Henvisning af borgere til social mentorstøtte

Henvisning af en borger til den sociale mentor sker via en sagsbehandler. Sagsbehandleren kan, under samtale med en ny borger, vurdere, at en social mentor-hjælp er relevant. Sagsbehandleren kan også først efter et længere stykke tid vurdere, at støtte fra en social mentor kan være aktuell. I begge tilfælde tager sagsbehandler kontakt til mentoren, og der aftales et møde, hvis borgeren har interesse i at få en mentor. Borger og mentor har derefter en samtale, hvor mentoren fortæller om de muligheder, der er i mentorstøtten. Derefter starter forløbet op. Som oftest deltager sagsbehandler i opstartsmødet, og, hvis nødvendigt, i opfølgende møder. Hvis borgeren er ledig, afholder sagsbehandler de lovbestemte kontaktsamtaler på normal vis.

Samarbejdet mellem mentor og sagsbehandler

I Odense henvises der borgere fra forskellige teams (fx ungeteam og sygedagpengeafsnittet). I forløbet med borgeren er der løbende dialog mellem mentor og sagsbehandler. Den sociale mentor fungerer også som jobkonsulent og har derfor myndighed til selv at etablere virksomhedspraktik og løntilskud til de borgere, der skal indsluses på en arbejdsplads. Mentoren kan også selv bevilge fx arbejdstøj eller korterevarende opkvalificerende forløb. Sagsbehandleren har ansvaret for at bevilge fx et længerevarende kursus, parallel indsats (fx et psykiatrisk tilbud), revalidering eller hjælpe med at finde en bolig.

Mentor i Odense:

- Hos langt de fleste af borgerne er forløbet indledt med en trepartssamtale. En sagsbehandler ringer og siger, at hun har en borger, der har de og de barrierer – er det noget du tror, at du kan gøre noget ved? Så siger vi, at det tror vi godt, vi kan. Så kontakter sagsbehandleren borgeren og foreslår en trepartssamtale. Og så siger borgeren som regel ja til det. Der er enorm efterspørgsel, der er sgu et behov. Vi har en venteliste – og – ja for min egen regning, der er en række sagsbehandlere man kender og hvor der er et godt samarbejde, og andre, hvor man aldrig hører noget. Og når der er så mange borgere at vælge imellem, så tager man dem, hvor man ved, at samarbejdet med sagsbehandleren fungerer og går op i en højere enhed fra starten.

Når borgeren er i et socialt mentorforløb, er mentoren den primære kontaktperson, og sagsbehandleren er med på 'sidelinjen'. Mentor og sagsbehandler har undervejs i forløbet dog en dialog. Hvis der skal ske bevilling af en aktivitet – ofte efter mentorens anbefalinger – kan mentor hurtigt tage fat i sagsbehandler, hvorefter aktiviteten kan iværksættes. Ventetider på fx et behandlingstilbud kan dog bevirke, at borgeren ikke kommer i gang med aktiviteten med det samme. Gennem forløbet bruger sagsbehandler også mentors faglige vurdering af borgeren til at kvalificere ressourceprofilen på den enkelte borger.

Andre samarbejdsflader for mentoren

Den sociale mentor har et stort netværk af samarbejdspartnere, som der kan trækkes på i forløbet med en borger. Udover det faste samarbejde med sagsbehandlere, samarbejdes der også med virksomheder, kommunale tilbud, behandlingstilbud, virksomhedskonsulenter i jobcentret, uddannelsesinstitutioner osv. – afhængigt af hvilken type støtte, borgeren har behov for. Den sociale mentor nævner, at det har været en fordel at være en del af jobcentret gennem mange år, da der derved er opbygget nogle stærke personlige samarbejdsflader rundt omkring, der gør mentorens arbejde lettere i det daglige.

Samtidig med den sociale mentorstøtte har enkelte af borgerne også modtaget en personlig støtte efter servicelovens paragraffer om mulighed for bostøtte eller støttekontaktperson. For at undgå mulige overlap i støtteopgaverne har de sociale mentorer undervejs i forløbet taget en snak med bostøtten eller støttekontaktpersonen om koordinering af støtteopgaver. De sociale mentorer nævner, at der i praksis ikke har været de store problemer med ansvarsfordelingen med andre typer af støttetilbud til borgeren; hvis borgeren har haft en bostøtte, har denne taget sig af hjælp til borgeren i hjemmet, og den sociale mentor har varetaget støtteopgaver udenfor hjemmet. Hvis borgeren har haft en støttekontaktperson, har denne hovedsageligt varetaget støtten i borgerens privatliv, og den sociale mentor har primært haft fokus på den beskæftigelsesrettede indsats for borgeren.

Brug af den sociale mentorstøtte til målgruppen

I Odense gives der social mentorstøtte til borgere, der skal indsluses eller fastholdes på en arbejdsplads. En del af de henviste borgere er også længere fra arbejdsmarkedet og har behov for en indsats, hvor der kan ydes håndholdt støtte, hvad angår borgerens barrierer, så borgeren på sigt kan hjælpes frem mod job/uddannelse.

Mentorer i Odense om den gruppe af borgere, de har fået kontakt til:

- Så kommer vores chef ind og siger: Husk nu, at det skal være borgere på arbejdsmarkedet, der er i fare for at falde ud – det har det meget sjældent været. Jeg har været på fagforeningerne for at spørge, men de findes ikke i fagforeningsregi, og slet ikke der, hvor det er mænd der sidder... Vi bliver kontaktet af sagsbehandlerne.

Både sagsbehandlere og ledelse nævner, at der i jobcentret er mange borgere, der har en eller flere diffuse psykiske lidelser. Disse borgere falder i realiteten ofte mellem to stole (læs tilbud); de arbejdsmarkedsrettede tilbud, som borgerne ofte er for syge eller uafklarede til at deltage i eller tilbud inden for handicap/psykiatriområdet, som borgerne ofte er for raske til at deltage i. Den sociale mentor kan derfor bruges som en målrettet og hurtig indsats til de borgere, der har lang ventetid til de eksisterende tilbud eller de borgere, hvor der ikke findes de rigtige tilbud i systemet - især fordi mange af de visiterede borgere ikke har en diagnosticeret psykisk lidelse.

Ledelse i Odense:

- Der er ganske få tilbud til målgruppen (med diffuse psykiske lidelser), og dem der er, er ofte fyldt op. Handicap/psykiatri har også tilbud, men det kræver som regel en diagnose. Der er en erkendelse i begge forvaltninger (psykiatri/handicap og arbejdsmarkedsafdelingen), at der er et kæmpe hul i tilbudsviften. For sagsbehandlerne er det svært at fange denne målgruppe og placere dem. Vi bestræber os på, at de borgere, der får en social mentor, har et arbejdsmarkedsperspektiv, men nogle af dem burde nok komme tilbage til psykiatrien og få afklaret nogle andre problemstillinger først.

Sagsbehandlerne nævner, at de ikke altid har haft fuldt kendskab til alle de henviste borgers barrierer. Derfor er der blevet henvist borgere til den sociale mentor, som har haft behov for en mere intensiv og ressourcekrævende hjælp end den støtte, en social mentor kunne give dem. De meget tunge borgere er blevet sendt tilbage til sagsbehandleren, der om muligt har fundet et andet tilbud til borgeren.

Med tiden er sagsbehandlerne - hjulpet af en løbende forventningsafstemning med de sociale mentorer - blevet bedre til at spotte, hvilke borgere der kunne have gavn af en mentorstøtte.

Mulig forankring af den sociale mentor ordning

Både ledelse og de interviewede sagsbehandlere i jobcentret nævner, at der er behov for en mere permanent social mentorordning, da ordningen rammer ind i et aktuelt behov. I jobcentret er der truffet beslutning om, at den sociale mentor skal fortsætte frem til medio 2011 – med samme organisatoriske placering, samme målgruppe og samme typer af opgaver. Ordningen finansieres via jobcentrets driftsmidler.

Den sociale mentorordning i Viborg

Den sociale mentor ordning i Viborg er organiseret således, at jobcentret henviser borgere med behov for en social mentorstøtte ud på Nørremarken, der fungerer som en anden aktør med stor psykiatriekspertise. 12-14 medarbejdere på Nørremarken varetager rollen som social mentor for 1-2 borgere hver.

Nørremarken er en tidligere amtslig institution, der hører under Viborg kommunes arbejdsmarkedsafdeling og har til formål at give borgere med psykiske lidelser et udviklende arbejdsliv. Institutionen har lang erfaring med at hjælpe borgere med psykiatriske problemstillinger ind på arbejdsmarkedet, og har både en produktions- og serviceafdeling samt en erhvervsafklarings- og opfølgingsafdeling.

Samarbejdet mellem social mentor og jobcenter

Henvisning af borgerne til social mentorstøtte sker via en sagsbehandler eller en jobkonsulent i jobcentrets beskæftigelsesafdeling eller sygedagpengeteam. Jobcentret kontakter Nørremarken, der i samtale med borgeren vurderer hvilken type af hjælp, der er behov for. Hvis borgeren ønsker en social mentor, foretages der et match internt på Nørremarken mellem den henviste borger og én af mentorerne, og forløbet sættes i gang.

Social mentor:

- Jobcentret kunne jo have valgt at ansætte en eller flere i jobcentret, men de valgte så at placere den sociale mentorordning her på Nørremarken, hvor vi har en særlig psykiatrifaglig kompetence. Det er os de bruger, når det tunge skyts skal i brug. Vi valgte at placere mentoropgaven hos en række forskellige medarbejdere her - med mig i tovholderfunktionen. Når jobcentret har haft en aktuel borger, har de kontaktet mig, og så har jeg forsøgt at matche borger og mentor ud fra min fornemmelse af, hvad der måske kunne passe”.

I samarbejdet mellem den sociale mentor og jobcentret er arbejdsfordelingen overordnet således, at mentoren har fokus på at hjælpe borgeren i håndtering af dennes barrierer og psykiske problemstillinger i hverdagslivet og på arbejdspladsen. Jobcentret har til opgave at finde fx praktikker og job med løntilskud til borgeren. Enkelte af de henviste borgere erhvervsafklares også ude på Nørremarken.

Jobkonsulent i Viborg:

- Som jobkonsulent har vi arbejdsmarkedsperspektivet, når der laves opfølgning på praktik og job. Og mentor på virksomheden er ikke den, der skal varetage de problemstillinger, som borgerne har. Det er jo et arbejdsforhold. Her kan den sociale mentor sætte ind (i gråzonerne) og få adskilt tingene.

Andre samarbejdsflader for de sociale mentorer

I det daglige har mentorerne, som i Odense, forskellige samarbejdsflader. Der samarbejdes med læger, kommunen, psykiatrien og borgernes arbejdspladser. Der har ikke været noget samarbejde med bostøtte eller støttekontaktpersoner, da ingen af de henviste borgere har haft en sådan. Hvis der undervejs i forløbet med borgeren skal iværksættes en parallel indsats (fx et behandlingstilbud), er det jobcentret, der bevilger og igangsætter aktiviteten.

Brug af den sociale mentorstøtte til målgruppen

Målgruppen for social mentorstøtte i Viborg er psykisk skrøbelige, der enten skal afprøves eller fastholdes på en arbejdsplads – typisk efter et længere sygefraværsforløb. Fælles er, at borgerne har en tilknytning til arbejdsmarkedet. En stor del af de visiterede borgere har været sygedagpengemodtagere med en kombination af forskellige barrierer – både med og uden psykiske diagnoser.

Ledelse i Viborg:

- Sagsbehandlere har ikke altid haft de rigtige redskaber til at afklare borgerne. Har vi afprøvet alle muligheder og tilbud? Så man med sikkerhed ved, at borgeren ikke kan komme i ordinært arbejde? Flere og flere sagsbehandlere har fået øjnene op for det, en social mentor kan, og pt. er der en venteliste. Vi kunne godt tænke os at bruge mentoren til borgere, der er længere fra arbejdsmarkedet eller til nogen, der skal afklares til fx en førtidspension.

Ledelse og jobkonsulenter i Viborg siger, at borgerne er blevet tilbudt social mentorstøtte af flere årsager:

For det første har de eksisterende tilbud sjældent været tilstrækkelig til at sikre, at borgeren kunne bevare tilknytningen til arbejdsmarkedet. For det andet har der hos en stor del af borgerne ikke været nogen eller kun en lille grad af progression i forbedringen af deres situation. For det tredje er barriererne hos de henviste borgere ikke altid blevet afdækket godt nok, og sagsbehandlere er derfor ikke klar over, hvilke tilbud der reelt set vil kunne hjælpe borgeren videre. Formålet med henvisning til den sociale mentor er derfor at give borgeren en mere håndholdt indsats i forhold til borgerens psykosociale problemstillinger. En indsats, der kan sikre tilknytning til arbejdsmarkedet.

Jobcenterledelse i Viborg:

- Vi oplever, at de, der skal fastholdes, kan have store psykiske problemer, og at de har et akut behov for, at der bliver taget hånd om dem. Som arbejdsgiver er det en utrolig lettelse, at der er en social mentor, der kan tage over og give det rigtige skub til en kollega, der er ved at gå ned med flaget. Når der laves opfølgningssamtaler med den sygemeldte, kan den sociale mentor være til stede og sørge for, at de aftaler, der bliver lavet, er realistiske.

Mulig forankring af den sociale mentorordning

I Viborg fortsætter den sociale mentorordning ikke i samme form som nu. Efter forsøgsprojektets afslutning skal der ikke længere henvises borgere fra jobcentret til en social mentorstøtte på Nørremarken. Jobcentret vil dog fortsat samarbejde med Nørremarken om erhvervsafklaring af borgere med psykiske lidelser.

Jobcenter Viborg har valgt at udvide en anden mentorordning, der i en årrække har kørt på Work4you (en kommunal aktiveringsvirksomhed). Målgruppen er borgere med psykiske lidelser, der er længere væk fra arbejdsmarkedet og som på sigt skal i arbejde eller uddannelse. Disse borgere vil fremover kunne få en personlig/social mentor via Loven om en Aktiv Beskæftigelsesindsats.

De borgere, der pt. får social mentorstøtte på Nørremarken, vil enten blive afsluttet eller overgå til superviserede gruppeforløb, som Nørremarken i forvejen bruger som tilbud for borgere, der erhvervsafprøves.

Den sociale mentorordning i Herlev

Den sociale mentor i Herlev er placeret i jobcentret og får henvist borgere fra forskellige afdelinger i jobcentret.

Samarbejdet mellem social mentor og jobcenter

Som i de andre jobcentre, er det en sagsbehandler, der i første omgang henviser en borger til den sociale mentor. Efter en samtale mellem borger og mentor starter forløbet op. I enkelte tilfælde kan sagsbehandleren medvirke i samtalen. Der er en løbende tilbagemelding fra mentor til sagsbehandler om det enkelte borgerforløb. I modsætning til Odense har den sociale mentor i Herlev ingen bevillingsmyndighed. Hvis der skal iværksættes en indsats, fx virksomhedspraktik, behandlingstilbud etc., bevilges det af sagsbehandleren.

Social mentor om samarbejdet i jobcentret:

- I starten var jeg rundt i de forskellige teams og præsentere mig selv. Så var der nogle (sagsbehandlere) der bed på. Indslusning til projektet var baseret på, at en sagsbehandler kom til mig, og jeg vurderede, om borgeren passede ind i projektet. Enten kunne jeg selv kontakte borgeren eller også skulle sagen en ekstra gang rundt om sagsbehandleren, hvorefter vi tager et intromøde, hvor jeg bliver præsenteret. I en lang periode var dette samarbejde på standby pga. organisatoriske ændringer. Efterfølgende har jeg fået etableret et godt samarbejde med nogle bestemte ressourcepersoner i forskellige teams. Der kommer borgerne så fra nu, og det fungerer ok.

I min egenskab af mentor modtager jeg spørgsmål fra kolleger om en diagnose eller en problemstilling på en borger. Der er nok en vis viden om psykiske lidelser i jobcentret, men som mentor kan jeg få det sat ind i en sammenhæng i forhold til den konkrete borger, og få en mening ud af det.

I Herlev er der undervejs i projektperioden sket visse ændringer i samarbejdsfladerne mellem den sociale mentor og sagsbehandlerne. I første halvdel af projektperioden blev der henvist borgere fra forskellige teams som sygedagpenge, integration, unge og +30 år. Enkel-

te borgere er desuden blevet henvist fra aktivitetshuset – et socialpsykiatrisk tilbud. I sidste halvdel af projektperioden er der også henvist borgere fra afklaringsteamet samt job – og serviceafdelingen.

Ændringer i samarbejdet mellem mentor og sagsbehandlere

Både jobcenterledelse og den sociale mentor nævner, at de organisatoriske ændringer i jobcentret har haft indflydelse på den sociale mentors arbejde og samarbejdsflader. Det har ikke været muligt i tilfredsstillende grad at etablere det nødvendige tætte samarbejde mellem den sociale mentor og de sagsbehandlere, der skulle visitere borgerne.

De forskellige afdelinger og teams er flere gange blevet omstruktureret, og der har løbende været udskiftninger på både ledelses- og medarbejdersiden. Det har til tider skabt et uheldigt samarbejdsvakuum mellem den sociale mentor og jobcentret, hvor der til tider har manglet centrale nøglepersoner på flere niveauer. Det har besværliggjort henvisningsgangen.

Andre samarbejdsflader for den sociale mentor

Derudover har den sociale mentor på enkeltsagsniveau haft et samarbejde med fx de borgere, der har fået støtte gennem serviceloven – fx støttekontaktpersoner og bostøtte. I disse tilfælde er der, som i Odense, blevet aftalt en nøje ansvarsfordeling mellem parterne. Endelig har mentoren også haft et lettere samarbejde med fx misbrugscenter, psykiatriske tilbud, virksomhedskonsulenter etc.

Målgruppe og ændringer i målgruppen undervejs

Borgere, der har fået tilbudt en social mentor, har haft en række problemstillinger - ofte uafklarede psykiske barrierer. Progressionen hos borgerne har enten været fraværende eller meget langsom.

Ledelse om målgruppen i starten:

- Vi havde en gruppe af rigtig tunge borgere, vi ikke vidste, hvad vi skulle gøre ved. Hvis der var plads i Aktiveringshuset, kom de derover, men ofte var der ikke plads. Med Claus (mentor) kom der pludselig en person med socialpsykiatriske briller ind i jobcentret – en slags specialistfunktion - som man lige kunne komme forbi med en borger og spørge til. I jobcentret er der mange borgere med psykiske problemstillinger, som ikke er tilknyttet socialpsykiatrien og heller ikke umiddelbart opfylder betingelserne for at være det. Claus har borgere, der både kunne være i jobcentret og socialpsykiatrien.

Et fællestræk for målgruppen har været, at jobcentret ikke har haft de rigtige tilbud, der kunne få borgerne videre. Jobcentret nævner, at en del af borgerne burde have været visiteret til et socialpsykiatrisk tilbud (fx Aktiveringshuset), men at der ikke har været tilstrækkelige ressourcer til at tage imod alle borgere.

Den sociale mentor:

- Jeg har i høj grad selv kunnet styre udviklingen af indholdet i opgaverne. Selvfølgelig har jeg haft en reference og forholdt mig til den økonomiske ramme og målsætningen – at den sociale mentor er en person, der skal hjælpe folk tilbage på arbejdsmarkedet enten i et indslusningsforløb eller et fastholdelsesforløb. Det er helt fundamentalt.

Men der har været en skraldespandseffekt med nogle af de borgere, hvor sagsbehandleren var gået sur i det. Der har været henvist borgere, der ikke har opfyldt betingelserne, og det har været en stor opgave at finde ud af, hvilke borgere jeg egentlig kan arbejde med. Jobcentret havde problemer med at takle borgere med fx ADHD. Så dem fik jeg. Men jeg har skærmet projektet ved at sige til mine kolleger, at der også skal være plads til borgere med andre typer af psykiske lidelser. Det var vigtigt at få en bred erfaring i projektet.

Undervejs i projektperioden er der sket et skift i målgruppen; i første halvdel af projektperioden blev der hovedsageligt henvist borgere, der var meget langt fra arbejdsmarkedet, og som i flere tilfælde havde brug for en parallel indsats – fx en psykisk udredning eller et behandlingstilbud.

I den sidste halvdel af projektperioden blev der i stedet sat mere fokus på støtte til borgere, der var tættere på arbejdsmarkedet – herunder sygemeldte borgere, som havde behov for en social mentorstøtte til at komme tilbage i job.

Mulig forankring for den sociale mentorordning

Det er i Herlev besluttet, at den sociale mentorordning skal fortsætte til og med 2012 med samme mentor som i forsøgsprojektet. Ordningen finansieres via driftsmidler. Der er i jobcentret behov for en ressourceperson med social-psykiatrisk tilgang, der kan se udover den klinisk – diagnostiske verden, og som kan hjælpe med en gruppe borgere, der har brug for større forståelse og håndtering af deres psykiske barrierer, når det gælder hverdags- og arbejdsliv. Det er endnu ikke afklaret, hvordan den sociale mentorordning fremover skal organiseres, og hvilke målgrupper der kan få en mentorstøtte.

Opsamling: Kommunale modeller i de tre jobcentre

De tre jobcentre har organiseret den sociale mentorfunktion på forskellige måder. I Odense og Herlev er mentorfunktionen placeret i jobcentret, men den i Viborg er lagt ud til en ekstern kommunal aktør (Nørremarken). I alle tre jobcentre sker henvisning af borgere fra sagsbehandlere inde i jobcentret til de sociale mentorer. Sagsbehandlerne sidder i forskellige teams – afhængigt af, hvilke borgere jobcentrene vælger at henvise til en social mentor.

Jobcentrene har valgt at bruge modeller for mentorfunktionen, hvor den sociale mentor er en del af jobcentret – enten en specialiseret jobkonsulent eller en mentor som parallel indsats/rådgivende specialist i jobcentret. Brug af sociale mentorer udover jobcenter/ kommunalt regi har enten ikke været afprøvet eller været muligt.

Jobcentrene har først og fremmest kontakt med og behov for at give tilbud om mentorstøtte til borgere, der skal afklares eller indsluses i job. Fastholdelsesindsatsen nedprioriteres nemt, hvis ikke der holdes fokus på den.

De fleste af de henviste borgere skal indsluses i job eller uddannelse og andre skal fastholdes. Især i Herlev og i en vis grad også i Odense er der henvist borgere, der har været langt væk fra arbejdsmarkedet, og som har haft behov for en længere afklaring, hvad angår deres barrierer – herunder brug af behandlingstilbud. Et fællestræk for alle borgere er, at de har haft diffuse psykiske lidelser, og at det har været svært for sagsbehandlerne at finde lige præcis den indsats, der var den rigtige for borgerne. Støtten fra de sociale mentorer har derfor været det tilbud, som for langt de flestes vedkommende har bragt dem videre.

De tre jobcentre vælger at fortsætte med en social mentorstøtte udover projektperioden – men på forskellig vis. I Herlev og Odense fortsætter den sociale mentorfunktion som hidtil og finansieres via driftsmidler i LAB lovens paragraffer om mentorstøtte. I Viborg bliver der fremover fortsat gjort brug af sociale mentorer, men i en anden konstruktion end den nuværende; Jobcentret vil øge brugen af sociale mentorer fra et andet udviklingsprojekt, hvor medarbejdere fra det kommunale aktiveringstilbud ”Work for you”, skal agere som sociale mentorer for de borgere, der er i aktiveringstilbuddet.

DELTAGERNE I FORSØGSPROJEKTET

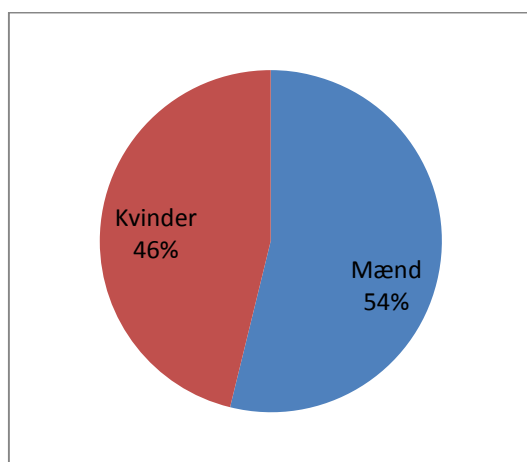
Her beskrives de borgere, der har deltaget i forsøgsprojektet, og de barrierer, der har været blandt borgerne og i borgernes omgivelser, som før deltagelsen i forsøgsprojektet vanskeliggjorde eller umuliggjorde job og uddannelse for borgerne. Barriererne afspejler behovet for støtte. Først gives en kort karakteristik af borgerne og af deres situation, når det gælder forsørgelse, igangværende indsatser og årsagen til at de har modtaget tilbud om social mentorstøtte. Derefter sættes der - med udgangspunkt i vurderinger fra både borgere og professionelle - fokus på de barrierer der var på det tidspunkt, forløbet med social mentorstøtte begyndte.

Karakteristik af borgerne

Køn, alder og uddannelse

Køn

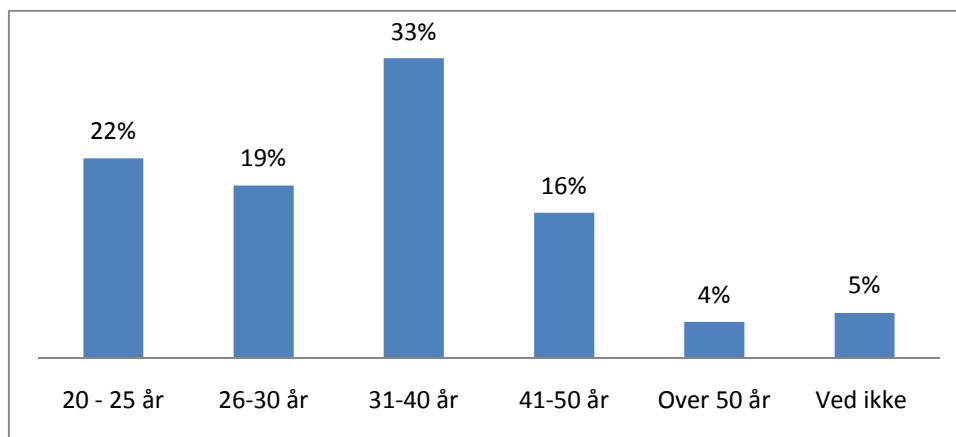
Borgernes køn, procentvis fordeling



Der er en mindre overvægt af mænd (54 pct.).

Alder

Borgernes alder, procentvis fordeling

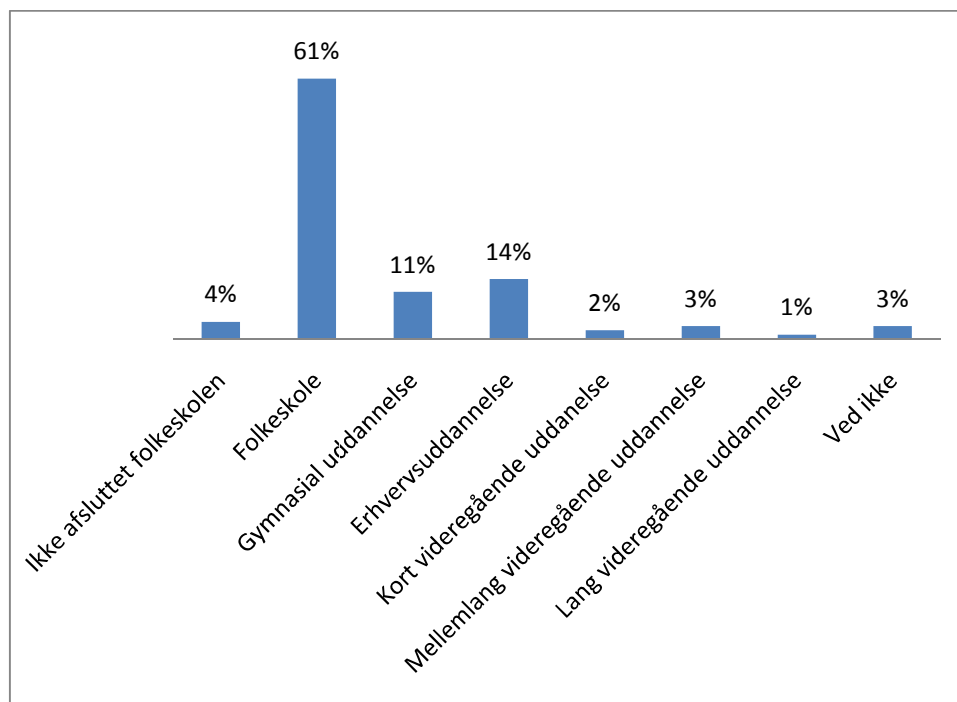


Størstedelen af forsøgsprojektets deltagere er unge. 74 pct. er under 40 år, heraf er 41 pct. under 30 år. Få (4 pct.) er over 50 år.

Der er forskel på aldersfordelingen fra kommune til kommune: I Odense har en større andel af unge deltaget i forsøgsprojektet, 48 pct. er 30 år eller derunder. I Herlev er 38 pct. er 30 år eller derunder. I Viborg er 24 pct. af projektdeltagerne 30 år eller derunder.

Uddannelse

Borgernes højeste uddannelse, procentvis fordeling



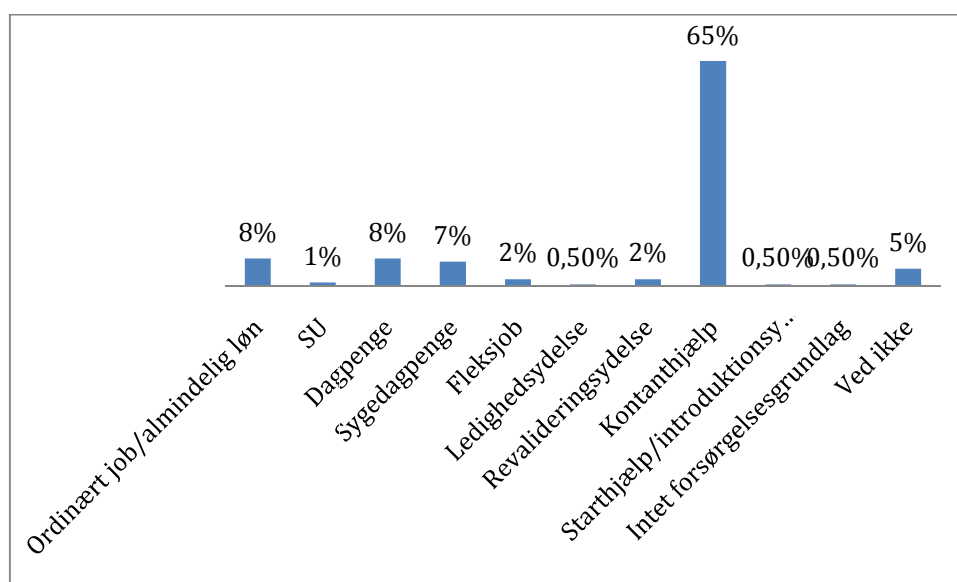
Hovedparten af borgerne har folkeskole som højeste uddannelse (61 pct. svarende til 127 borgere). Derudover er der en bred fordeling på uddannelsesniveau.

- 8 har ikke afsluttet folkeskole
- 23 har gymnasial uddannelse (htx, handelsskole)
- 29 har en erhvervsuddannelse
- 4 har en kort videregående uddannelse
- 7 har en mellemlang videregående uddannelse
- 3 har en lang videregående uddannelse
- For 7 borgere er uddannelsesniveau ubesvaret

Forsørgelse og igangværende indsatser

Forsørgelse ved opstart af social mentorstøtte

Forsørgelse på visitationstidspunktet, procentvis fordeling



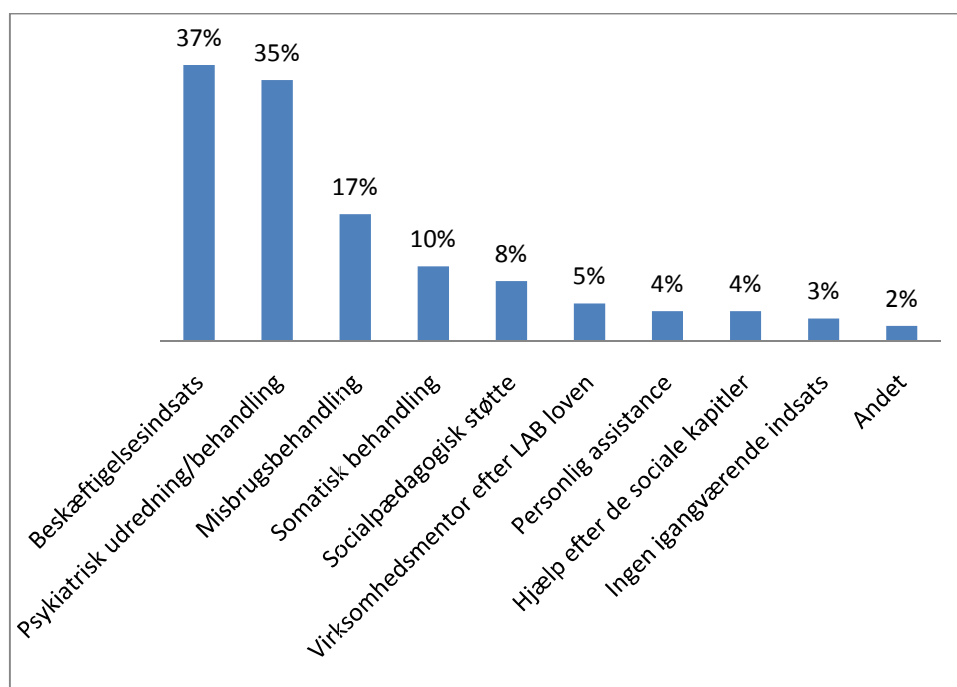
Hovedparten af borgerne (65 pct. svarende til 136 borgere) modtog kontanthjælp, da de fik tilbudt social mentorstøtte. Derudover er der en bred fordeling på forskellige forsørgelsesgrundlag:

- 16 var i ordinær beskæftigelse
- 3 var på SU
- 17 modtog dagpenge
- 14 modtog sygedagpenge
- 4 var i fleksjob
- 1 modtog ledighedsydelse
- 5 modtog revalideringsydelse
- 1 modtog starthjælp/introduktionsydelse
- 1 havde ikke noget forsørgelsesgrundlag
- For 10 borgere er forsørgelsesgrundlaget ubesvaret

Igangværende indsatser ved opstart af mentorstøtte

For en del af borgerne var der en eller flere igangværende indsatser på det tidspunkt, hvor de sagde ja til social mentorstøtte.

Igangværende indsatser ved opstart af social mentorstøtte, procentvis fordeling



Flest borgere modtog en beskæftigelsesrettet indsats i jobcentret (37 pct. svarende til 76 borgere) og næsten lige så stor en andel af borgerne var i gang med et psykiatrisk udrednings- eller behandlingsforløb (35 pct. svarende til 73 borgere). 17 pct. (36 borgere) var i gang med behandling for misbrug og 10 pct. (20 borgere) modtog somatisk behandling.

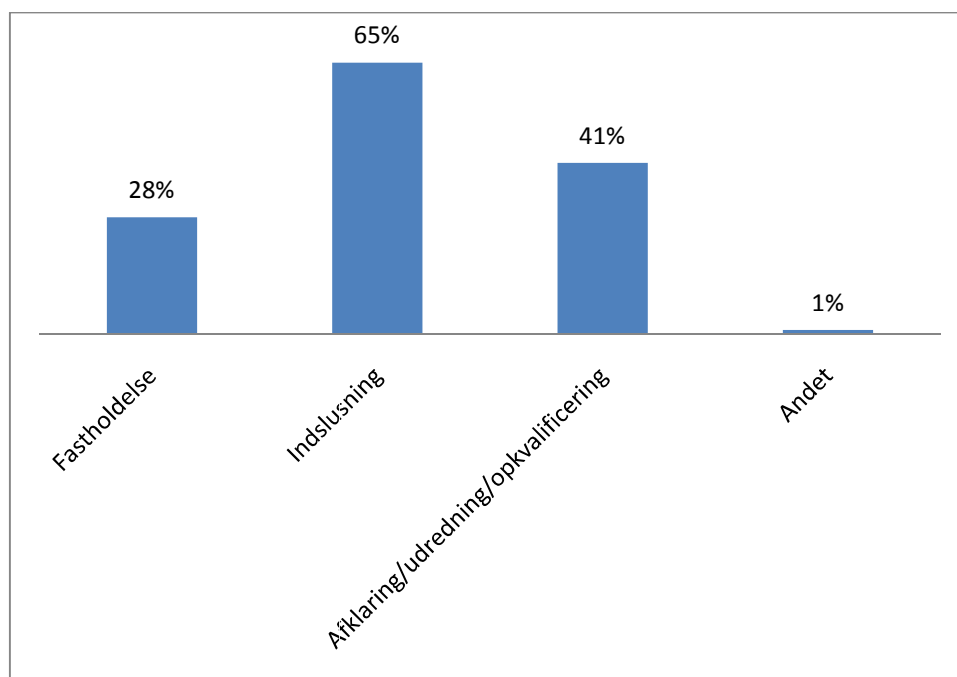
Gennemsnitligt var der 1,3 indsats i gang ved tidspunktet for opstart af social mentorstøtte. Interview med mentorerne viser, at gennemsnittet dækker over stor variation; for en række borgere var der ingen igangværende indsatser parallelt med opstart af mentorstøtte, mens der for andre var flere igangværende indsatser.

Det er bemærkelsesværdigt, at det kun er knap 4 ud af 10 borgere, der modtager en beskæftigelsesrettet indsats, når de tilbydes social mentorstøtte. På trods af at stort set alle borgere er i kontakt med jobcentret og har problemer med at fastholde eller komme i job. Interview med borgere, mentorer og sagsbehandlere viser, at jobcentrene har svært ved at håndtere borgerne og leder efter den rigtige måde at gribe indsatsen for borgere med psykiske lidelser an på. Dette uddybes i det efterfølgende afsnit om barrierer for job blandt projektdeltagere.

Årsag til tilbud om social mentorstøtte

De borgere, der har deltaget i forsøgsprojektet, har haft forskellige behov for støtte, hvad angår fastholdelse, indslusning eller afklaring i forhold til job og uddannelse. Den enkelte borger kan have haft flere støttebehov (eksempelvis til både afklaring og indslusning i job, eller til indslusning og efterfølgende fastholdelse i job). Vurderet på tidspunktet hvor støtteforløbet startede, fordelte behovet for mentorstøtte sig således:

Behov for mentorstøtte, procentvis fordeling



Størstedelen af borgerne (65 pct. svarende til 136 borgere) havde behov for støtte til at komme i job eller uddannelse. 41 pct. (86 borgere) havde behov for støtte til afklaring, udredning eller opkvalificering, og 28 pct. (58 borgere) havde behov for støtte til at fastholde et eksisterende eller fremtidigt job.

Forsøgsprojektet har nået en bred gruppe af borgere med psykisk betingede barrierer i forhold til arbejdsmarkedet

Forsøgsprojektet er kommet i kontakt med en bred gruppe af borgere med psykiske lidelser eller psykiske problemer.

Den første gruppe er borgere, der er kommet i en akut situation, hvor de har fået en psykisk lidelse eller psykiske problemer der gør, at de er i fare for at miste deres job.

Den anden gruppe er borgere, der i en længere periode har skiftet mellem perioder med job og perioder med psykisk sygdom og ledighed.

Den tredje gruppe er borgere, der i en årrække har været på offentlig forsørgelse og skiftet mellem perioder uden aktivitet og perioder med tilbud, der ikke har bragt dem nærmere arbejdsmarkedet.

Den fjerde gruppe er unge, der rammer voksenlivet og pludselig skal stå på egne ben, men ikke har tilstrækkelige kompetencer til at kunne finde fodfæste på arbejdsmarkedet, i uddannelsessystemet eller i voksenlivet generelt.

Borgere i job eller uddannelse, der rammes af psykisk sygdom eller psykiske problemer og hvor der opstår et fastholdelsesproblem:

Den første gruppe af borgere, der har deltaget i forsøgsprojektet, er kommet i en akut situation, hvor de har fået en psykisk lidelse eller psykiske problemer der gør, at de er i fare for at miste deres job:

Mand, der blev ramt af depression:

- I en periode, når mine børn skulle af sted til deres mor, blev jeg dybt ulykkelig og det blev værre og værre – jeg kunne ikke forstå det. På det tidspunkt arbejdede jeg i en daginstitution, og en dag gik jeg med nogle børn – hvad fanden var det, de hed, jeg kunne ikke huske det – det var som om min hjerne kørte alt for hurtig; jeg kunne slet ikke få styr på det. Sådan startede det i det små. Jeg endte med at komme i behandling, men efter et stykke tid droppede jeg det igen, det gik jo meget godt, men så begyndte jeg i stedet at drikke mere. Da det [depressionen] var værst, lå jeg bare derhjemme under dynen. Jeg kunne ikke være sammen med nogen mennesker; jeg blev angst, der var ikke hold i noget som helst.

Social mentor:

- Der er en pige, der er gartner og hamrende dygtig, og jeg vil sige, at hun har været robust også, men hun har været ude for nogle oplevelser, der gør, at hun er ekstremt sart følelsesmæssig. Hvis hun ser to, der hvisker sammen – jamen, de hvisker om mig; og det der med, jamen jeg synes ikke vilkårene på min arbejdsplads de er i orden – vi kan alle sammen finde noget, vi ikke synes er i orden, men det er forskelligt, hvor hårdt det rammer os... Men hun kan ikke lade det ligge, hun tager det ind – nu lytter de ikke til mig. Det kan være en øget sårbarhed i en periode. Hun skal nok komme til at fungere igen. Måske skal hun have et nyt arbejde, hvor der er nogle andre spilleregler. Der, hvor det kniber for sådan en som hende, det er ikke det faglige, det er det sociale og forholdet til leder og kolleger.

Borgere, der periodevis bliver ramt af psykisk sygdom eller psykiske problemer, der gør, at de mister tilknytningen til arbejdsmarkedet

Den anden gruppe er borgere, der i lang tid har skiftet mellem perioder med job og perioder med psykisk sygdom og ledighed:

Social mentor:

- Så er hun på arbejde i et stykke tid, og så kan hun ikke holde til, at det hele skal være så perfekt og det kan hun så ikke få sagt, og så ligger hun syg i 14 dage. Og når hun havde gjort det nok gange, så blev hun fyret og kunne finde et nyt job, hvor det hele gentog sig.

Borgere på langvarig offentlig forsørgelse med komplekse problemer, herunder psykisk lidelse eller psykiske problemer

Den tredje gruppe er borgere, der i en årrække har modtaget offentlig forsørgelse og skiftet mellem perioder uden aktivitet og perioder med deltagelse i tilbud, der ikke har bragt dem nærmere arbejdsmarkedet. For borgere, der har en længere historik i det offentlige system, er situationen i mentorernes øjne ofte karakteriseret af forskellige problemstillinger, der ikke udelukkende relaterer sig til psykisk lidelse:

Social mentor:

- Det er mere sammensat, men det kan godt være startet med kun psykiske helbredsproblemer, der så har givet det der mindreværd, der så gør, at man ser sort på alt, der så går hen og bliver til en depression og sådan noget. Det kan sagtens være den vej rundt. Det bliver til en deroute... Den største barriere er desillusion – og så har de jo 17 forskellige diagnoser – de har oplevet, at ingen kan bruge dem til noget, og ingen vil have dem, og de har måske prøvet, og nogle er misbrugere oveni.

Skrøbelige unge

Endelig er forsøgsprojektet kommet i kontakt med en gruppe af unge, der rammer voksenlivet og skal stå på egne ben, men ikke har tilstrækkelige kompetencer til at kunne finde fodfæste på arbejdsmarkedet, i uddannelsessystemet eller i voksenlivet generelt.

Sagsbehandler i ungeteam om de unge:

- Der er nogle, der har forsøgt sig på arbejdsmarkedet, og så giver de op, når de finder ud af, hvor meget det egentlig kræver at være på arbejdsmarkedet: At møde til tiden, sociale kompetencer. Det at have et voksenliv, der er rigtig mange, der har svært ved at leve op til de forventninger, man har til det. Basale dagligdagsting de ikke kan finde ud af – handle ind, gå til lægen, få ordentlig mad – alt. De mister deres bolig, nogle gange har de forældre eller venner, der hjælper dem, så der går længere tid - men på et eller andet tidspunkt så havner de hos os, for så er det ikke nok med den støtte, de kan få i det netværk, de har... Når jeg møder den unge og hører, hvad det er for problemstillinger, der er, så er det oftest noget med, at de fleste har utrolig lidt tillid til, at vi kan gøre en forskel for dem. De føler sig svigtet af systemet.

Social mentor i en anden kommune giver følgende caseeksempel:

- Det er jo misbrugsproblematik og en opvækst, der er præget af vold og alt, hvad deraf følger. Da jeg mødte hende, altså hun render jo folk på dørene uden... det er jo vrede over at være blevet svigtet af systemet, uden selv at kunne sætte ord på, hvad det er, hun har brug for. Det var det, jeg syntes var mest fremtrædende for hende i starten – vrede mod alle og en manglende tro på sig selv – samtidig med at hun var enormt insisterende overfor lægen, overfor jobkonsulenten... Det er nogle strategier, som hun har lavet helt fra barn, måske for at leve i den familie, hun nu var i, men nu er hun kommet ind i et arbejdsliv, hvor det ikke kan fungere. Men hun kan ikke selv se, at det er et mønster, at hun altid gør det samme.

Barrierer for job

De konkrete lidelser

Angst, depression og stress er oftest nævnt af interviewede projektdeltagere; borderline syndrom, skizotypi (mild grad af skizofreni), OCD, ADHD og psykoser er nævnt som diagno-

sticerede lidelser af enkelte interviewpersoner. En række projektdeltagere har ikke en egentlig diagnose af de psykiske problemer, de har. Nogle projektdeltagere fortæller om mangeårige psykiske problemer og kun periodevis eller ingen tilknytning til arbejdsmarkedet, mens andre pludselig er blevet ramt af en psykisk lidelse eller får psykiske problemer, der kan være opstået af en arbejdsmæssig eller privat presset situation.

Betydningen af sindslidelsen for projektdeltagerne

Størstedelen af de interviewede borgere vurderer selv, at sindslidelse og psykiske problemer var den primære årsag til, at de har mistet job eller måttet afbryde uddannelsen, har været tæt på at miste job, eller aldrig er kommet i gang. De fleste har også store vanskeligheder med at få hverdagen til at fungere:

Kvinde, der er i arbejde:

Jeg har haft rigtig mange depressioner og har haft det rigtig dårligt. Min læge vidste ikke, hvad man skulle gøre ved sådan en som mig, andet end at blive ved at give mig medicin. Mit problem er, at når jeg bliver rigtig syg, så sygemelder jeg mig ikke før sidste bloddråbe, og så bliver det endnu sværere at komme tilbage. Mit klare mål, dengang jeg sagde ja til social mentor, var, at jeg skulle pensioneres. Jeg orkede simpelthen ikke mere. Jeg var jo i panik. Jeg fik min første depression for 16-17 år siden. Hvorfor var der ikke nogen, der så mig og hjalp mig meget tidligere – udover at få en medicinsk behandling.

Ung kvinde, der nu er i gang med uddannelse:

- Jeg havde arbejde og gik i skole og kunne ikke passe noget af det, kunne slet ikke finde ud af det, græd over den mindste ting. Min læge sygemeldte mig, men sagde, at der ikke var noget egentlig i vejen med mig. .. Jeg vidste ikke, hvad jeg ville. Jeg mistede evnen til at være et aktivt menneske.

Barrierer for job

Barriererne for job har forskelligt udtryk for den individuelle borger og er ikke nødvendigvis lige fremtrædende i alle situationer:

Social mentor:

- Det kommer til udtryk på mange forskellige måder – det kan være, det giver søvnbesvær, de har besvær med at spise ordentligt. Det kan være, de bliver bange for at komme uden for en dør og så holder sig inde, fordi de ikke tør gå ned på gaden. Og det kan svinge, i nogle situationer kan de, og i andre er der nogle bestemte ting, der trigger. Der kan være mange ting, der gør, at de har det, som de har det.

Interviewede projektdeltagere giver selv forskellige eksempler på, hvordan barriererne er kommet til udtryk for dem i hverdagen: Nogle har oplevet det som en barriere, at de var meget hæmmede socialt, undgik andre mennesker og blev mere og mere tillukkede, opgav uddannelse eller job og efterhånden også blot det at komme ud af hjemmet. Andre projektdeltagere beskriver, at pludselige og voldsomme følelsesudbrud og manglende evne til at forstå egne reaktioner, manglende tålmodighed med opgaver og kolleger har ført til gentagne konflikter med omgivelserne, eksempelvis på arbejdspladsen. Andre beskriver manglende evne til at overskue hverdag og fremtid, til at træffe beslutninger og handle som barrierer både i forhold til job og uddannelse og i forhold til private forpligtelser og dagligdags gøre-

mål. Og andre fortæller om perfektionisme og manglende evne til at afgrænse eget arbejdsfelt med den følge, at de en eller gentagne gange har udviklet stress med sygemelding og firing til følge. På tværs af de forskellige barrierer bliver resultatet bliver for borgeren, at der bliver for mange ting, der fylder, til at de kan klare job eller uddannelse.

De sociale mentorer oplever, at projektdeltagerne generelt, når de sociale mentorer møder dem, har en (forestilling om) manglende robusthed, manglende struktur og manglende overskud til at varetage arbejde eller uddannelse, og de har vanskeligt ved at forandre deres situation uden støtte.

Mentorerne vurderer, på tværs af kommuner og på tværs af den samlede borgergruppe, at langt de fleste borgere har svært ved eller slet ikke kan se, hvilke muligheder de har for at forbedre deres situation i forhold til job og uddannelse. For nogle borgere er der behov for, at skabe forandring i en situation karakteriseret af komplekse problemstillinger, hvor borgeren er langt fra arbejdsmarkedet. For andre borgere er der kun behov for små justeringer indtil der kan ske en fastholdelse af job.

De vurderer også, at det udgør en barriere for borgerne, at de ikke formår selv at se egne handlestrategier og ændre det, der ikke fungerer for dem. For nogle borgere er der behov for at ændre små strategier på arbejdspladsen (fx blive mindre perfektionistisk eller undersøge forestillinger om eksempelvis ledelsens utilfredshed med ens arbejde). For andre borgere er der behov for at ændre en samlet problemfyldt livssituation.

Social mentor:

- Gennemgående har de brug for hjælp til at få ryddet op i nogle tanker – få det i nogle kasser, så det bliver overskueligt - og også til at synliggøre, hvordan de kan tage deres eget ansvar; at de har nogle valgmuligheder. Det bliver en barriere for at være i arbejde, at de bliver fyldt op af de her tanker, de kan ikke få struktur i det og se, hvad der er løsningen på det.

Anden social mentor:

- Det er uhensigtsmæssige handlemønstre, der er helt indgroede. Der er også nogle, der aldrig har lært at agere i forskellige situationer, for eksempel ikke har lært, hvordan det virker, når de kommer og er fyldt med vrede. De skal have hjælp til at lære at tænke mere strategisk – hvad kunne være smart at gøre, for at få det, jeg gerne vil have – og ikke bare handle på det følelsesmæssige kaos, de er i; men håndtere det, og vende negative tanker – jeg er ikke god nok, vrede eller hvad det nu er, det får lov at fylde alt for meget.

Barrierer for at få relevant støtte/systembarrierer

Interviewede projektdeltagere har generelt oplevet, at der er få kommunale tilbud til personer med psykiske lidelser. Flere af de, der har været i kontakt med behandlingssystemet, har fremhævet, at der her ofte først og fremmest er fokus på medicinering, og at terapeutisk behandling primært har fokus på helbredelse af sindslidelsen. Borgerne vurderer selv, at de har eller har haft behov for og gavn af behandling, hvad enten der har været tale om medicinering eller terapeutisk proces. Men de vurderer også, at behandling ikke kan løse de problemer, de har eller har haft i forhold til job eller uddannelse. Primært fordi behandling af borgerne opleves som en proces, der fokuserer på, hvad der er gået forud (årsager til lidelsen) og ikke på handlemuligheder hvad angår job eller uddannelse fremadrettede. Netop her fremhæver interviewpersonerne, at den sociale mentor adskiller sig ved at agere fremadret-

tet og handlingsorienteret med fokus på, hvad der kan gøres fremover for at forbedre den nuværende situation, når det gælder job og uddannelse og håndtering af de aktuelle barrierer.

Også fra jobcentrets side (ledelse, sagsbehandlere og sociale mentorer) ser man en mangel på tilbud - når det gælder de, der har en tilknytning til arbejdsmarkedet, men akut eller periodevis har svært ved at fastholde den:

Social mentor:

En anden problemstilling er de borgere, der falder ind og ud af et job, og de er skrøbelige på en lang række områder, og har brug for en livline. Det er et stort behov selvom de er knyttet til et arbejde. Disse mennesker har ofte et langt sygeforløb af og til hvor man så ser, at de bliver fyret fordi sygdomsforløbet ikke kan forenes med arbejdet. Nogle mennesker har altså den rytme, at dei perioder falder ud af deres arbejde, og nogle arbejdspladser formår så at rumme dem og har en forståelse. Virksomhedskonsulenterne har ikke fokus på de her mennesker, der er skrøbelige i forhold til arbejdsmarkedet.

Ledelsesperson i jobcenter:

- Det er en bred vifte af problemstillinger, som borgerne har, og vi må konstatere, at med de tilbud vi har, er der nogle, der falder ved siden af. I vores projekter [til borgere med psykiske problemer], er der også nogle, der burde have en mentor, frem for at de stadig er i tilbuddet.

Og når det gælder borgere, der har en længere historik i det kommunale system:

Social mentor:

- Mange har jo været i det kommunale system i 10-15 år. Især borderlinepersonerne har været hevet igennem samtlige projekter i kommunen og flere gange, og det fører ikke til en skid. For de projekter er altid tidsafgrænsede og de skal være færdige [have opnået bestemte mål, så de er klar til at komme videre] og det er de aldrig. De har behov for længere forløb og tæt kontakt til en person for at kunne blive flyttet - så de ikke bare går i rundkreds.

I indsatsmulighederne i det kommunale system peger interviewede sagsbehandlere på, at ingen tilbud har fokus på helhedsindsatsen; at ventetider på forløb skaber træghed i borgernes forløb og at det er en udfordring, at forløbene skal gå langsomt, for ikke at knække undervejs – dette ”must” passer ikke altid sammen med kommunale tidsrammer for tilbud. Kommunen kan godt have en række specifikke tilbud til borgere med skizofreni, ADHD og personlighedsforstyrrelser, OCD, misbrug, tidligt skadede. Men en del borgere kan være svære at udrede, og de får ikke nødvendigvis disse tilbud, især ikke hvis der samtidig er et misbrug.

For borgere, der har været længe i det kommunale system, kunne det, efter de sociale mentors vurdering, have haft betydning med en tidligere og mere målrettet indsats:

Social mentor:

Jeg tror ikke, der mangler motivation, jeg tror, de mangler den rette indsats. For mange af dem vil jo frygtelig gerne. Men så bliver de desillusionerede, fordi de går på det der kursus, og det fører ikke til en skid – for så sidder de foran en computer og lærer at skrive ansøgninger, og det gjorde de også på det forrige og det forrige, og de har ikke fået noget arbejde jo.

Eller også kan de være et sted og gå i et køkken og lave noget mad og så kan de gå hjem. Det bliver der ikke job ud af.

En tredje mentor:

- Nogle har svært ved at gennemskue de her systemer og den langsommelighed – den inerti der er. Der kan gå lang tid. En ting er, at man har de her opfølgningssamtaler hver tredje måned. En anden ting er at få noget sat i værk. Det kan være belastende. Også i forhold til behandling. Der kan gå 2,3,4 måneder og i den tid har de ikke andet at forholde sig til, end at der kommer denne her konvolut ind ad døren med besked om, at du skal til en ny opfølgningssamtale. Det er ofte en kombination af de her ting, der gør forskellen.

Borgerne i forsøgsprojektet har generelt haft vanskeligt at navigere i, kommunikere med og finde hjælp i forhold til job og uddannelse i det offentlige system, uanset om de har været i kontakt med systemet kortvarigt eller igennem længere tid. De beskriver det selv sådan:

- Man har brug for en bisidder - når man kommer fra et arbejde, så kender man slet ikke det system. Og når man så oven i købet er psykisk syg. Myndighedspersoner sidder og beslutter om ens liv, man er meget nervøs, glemmer at sige vigtige ting, man opgiver; man oplever ikke at kunne komme igennem til nogen.

- Jeg følte mig behandlet som en kriminel

- Systemet tog mig ikke alvorligt, før jeg mødte [den sociale mentor]

Nogle interviewede projektdeltagere fortæller i tråd med mentorernes vurdering, at de ikke så noget formål med de aktiveringstilbud, de skulle deltage i, og at de derfor gentagne gange sygemeldte sig:

Yngre kvinde, der nu er i uddannelse

- Hun sendte mig op i et eller andet projekt, hvor der sad en bunke arabere og somaliere og lavede håndarbejde "Du skal jo ud i noget – du kan ikke bare gå derhjemme længere", og det kunne jeg da godt selv se, men det var jo slet ikke det, jeg ville - sådan en kaffeklub. Jeg ville have en uddannelse... Jeg sygemeldte mig - og det kunne jeg jo sagtens, jeg havde det jo psykisk dårligt – men det blev også værre af, at de [kommunen/sagsbehandlere] ikke ville støtte mig i det, jeg gerne ville – give mig chancen. Hvis det er noget de ikke vil, så kommer man ikke i gang. Jeg gør ikke i hvert fald.

Problemstillingen gælder også flere af de psykisk skrøbelige unge. Flere af dem projektdeltagere fortæller, at deres sagsbehandler ingen tilbud havde på hånden. En projektdeltager, en ung mand, fortæller eksempelvis, at han blev mere og mere tillukket i sin tilværelse og oplevede sin sagsbehandler som handlingslammet:

Ung mand i en kommune, der er kommet i uddannelse:

- Kommunen parkerede mig et års tid, tror jeg – der var bare et møde i kvartalet med en socialrådgiver – jeg havde fornemmelsen af, at fordi der var et dokument fra min læge, jeg var jo blevet sygemeldt, så – hun havde ikke noget at tilbyde – jeg gik jo helt ned – levede en eneboertilværelse. Første møde var jo fint egentlig – der blev lavet en profil af mig, jeg blev proppet ind i en matchgruppe. Men næste gang jeg kom, så blev jeg bare interviewet igen.

Og jeg følte da, at jeg havde brug for et pusterum, men så var der jo ikke nogen, der tog fat i mig igen efter et par uger. Først efter tre måneder. Jeg tror bare, det står i loven, at det skal de. De spurgte ikke, hvad jeg kunne komme i gang med; det virkede som om, hun havde problemer med at spørge mig om ting – hun virkede handlingslammet – bekymret for mig, men handlingslammet. 9-10 måneder – så blev jeg pludselig kontaktet af [den sociale mentor].

Social mentor i en anden kommune:

- Det man ellers vælger for de folk, der har psykiske lidelser, det er at lade dem være i fred, fordi man ellers ikke ved, hvad man skal gøre ved det fra sagsbehandlerens side. Det, jeg kan gøre, det er at sige: hov den her mand vil gerne, men der skal tages de og de hensyn.

En ung kvinde søgte og fik kontanthjælp, fordi hun ikke magtede at fastholde uddannelse og deltidsjob. Derefter oplevede hun, at der intet skete før et halvt år efter, hvor hun selv ringede til sagsbehandleren:

- Jeg skulle have haft en mentor, da jeg søgte kontanthjælp, så havde det ikke taget så lang tid for mig - en, der sagde som ham: Hvem er du? Hvad vil du? Hvad kan vi gøre? Det bliver værre af bare at gå og passe sig selv... Det viste sig jo, at jeg bare havde brug for en, der sagde: "Vi skal nok få styr på det her".

Opsamling - Barrierer for job

Forsøgsprojektet rammer en målgruppe, som har det svært både i beskæftigelses - og uddannelsessystemet. Hovedparten af projektdeltagerne er yngre (under 40 år) uden anden uddannelse end folkeskolen og på kontanthjælp. Borgerne oplever selv, at de ikke kan finde hjælp i det offentlige system. Jobcentrene har samme erfaring; de har svært ved at håndtere borgerne og mangler virkningsfulde tilbud, der kan bringe dem nærmere job og fastholdelse på arbejdsmarkedet.

Det gælder en tidlig indsats, der kan bremse negativ udvikling – det er der erfaringer med i forsøgsprojektet for den gruppe af borgere, der akut er kommet i fare for at miste job. Og det gælder en tidlig indsats for unge, der måske har haft problemer længe, og nu er i kontakt med arbejdsmarkedet/jobcentret.

Det gælder en indsats, der kan stoppe "svingdørsforløb", hvor borgere med korte mellemrum går ind og ud af forskellige job mere eller mindre frivilligt, og hvor jobcentrene ikke ved, hvad de skal gøre for at lave en varig fastholdelse.

Og det gælder borgere, der har været i systemet i årevis, og som cykler rundt i de kommunale projekter, er desillusionerede og ikke kommer videre.

BEHOV FOR STØTTE OG ASSISTANCE

Det støttebehov, borgerne i forsøgsprojektet har haft, hvad angår hhv. arbejds- og hverdagsliv i øvrigt, beskrives her. Indledningsvist beskrives overordnet typer af opgaver for mentorerne og tidsforbrug. Dernæst beskrives indholdet og de virkningsfulde elementer i mentorstøtten baseret på interview med borgere, mentorer og sagsbehandlere.

Via borgerens accept af deltagelse har alle forløb et fælles udgangspunkt for borger og mentor, at målet var (fastholdelse af) job.

Social mentor:

Det er den røde tråd. Det foregår i en dialog med mig. Det er forudsætningen for, at jeg er der. Jeg kommer der ikke, fordi vi skal snakke vind og vejr, men fordi de skal tættere på arbejdsmarkedet. Så kan vi komme mange veje rundt om det. Men det er perspektivet i det, vi afsøger.

Men samtidig har vejen til målet, delmål undervejs og borgerens behov for støtte været et åbent spørgsmål, som borger og mentor har skullet finde svar på undervejs i borgerens forløb:

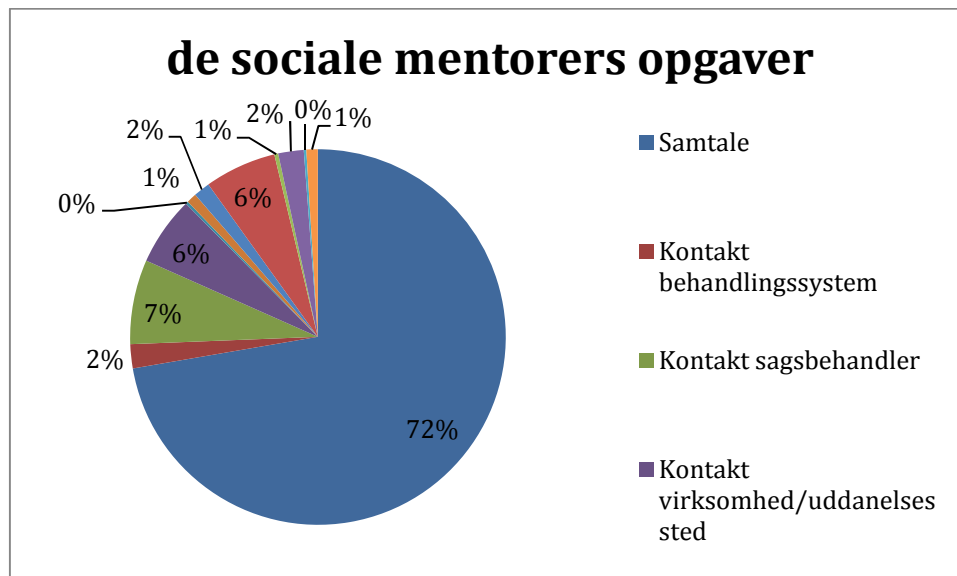
Social mentor:

Hvis man skal sige det med overordnede ord, så er fleksibilitet helt afgørende, forstået på den måde, at når jeg møder borgeren, så gør jeg meget ud af at sige, at det her er den overordnede ramme og det kan du bruge mig til, men jeg er fleksibel. Afhængigt af, hvad der fylder i dagligdagen, så er det det vi har fokus på, og så lader vi det andet ligge, ud fra en grundlæggende betragtning om, at det er der, vi kan bevæge os. Vi begynder ikke at bevæge os på noget, der er lukket af, fordi det er tabu eller andre årsager. Vi bevæger os der, hvor vi kan, og så sker der på forunderlig vis nok mange gange det, at så løser de andre ting sig.

Mentorerne opgaver

Mentorerne har i praksis haft en bred portefølje af opgaver og funktion (roller) i forhold til borgerne. Overordnet kan opgaverne deles i samtaler med borgerne og praktisk hjælp, når det gælder arbejds- og hverdagsliv – hovedsageligt i form af ledsagelse og hjælp til kontakt til offentlige myndigheder, arbejdsplads, uddannelsesinstitution.

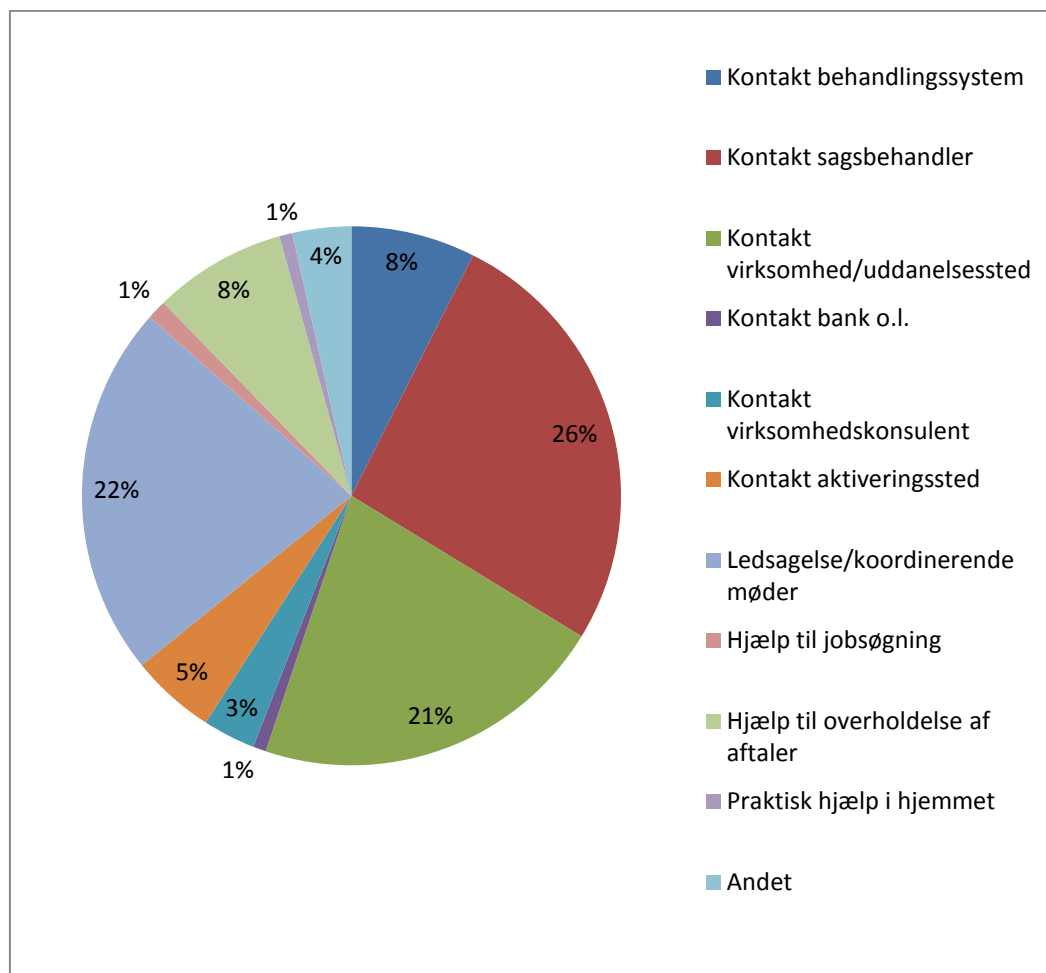
De sociale mentorerers opgaver, opgavernes hyppighed:



Samtaler med borgerne har været en hovedopgave i alle forløb. Ud af 100 registrerede opgaver for mentoren har 72 været samtaler med borgere. Interview med mentorer og borgere viser, at samtalerne har mange forskellige og situationsafhængige funktioner, og at rammer, form og indhold tilpasses den enkelte borgers situation og behov for afklaring, sparring, rådgivning eller planlægning. Det er imidlertid afgørende, at den sociale mentor i starten af forløbet med borgeren bruger den nødvendige tid på at sætte sig ind i borgerens situation, og få etableret et tillidsforhold. Det har stor betydning for borgerne i forsøgsprojektet, at de får mulighed for at lære den sociale mentor at kende, og får tid til at finde ud af, hvad de kan bruge den sociale mentor til. Derudover fremhæver borgere og mentorer en række andre elementer, der gør samtalen brugbar for borgeren til at bevæge sig i retning af (stabilitet i) job eller uddannelse; og til at afklare, hvilket støttebehov borgeren aktuelt har og følgelig hvilke opgaver, mentoren skal påtage sig. De elementer, borgere og mentorer fremhæver, er: Flexibiliteten i samtaleindhold, frivilligheden, respekten for borgerens valg og fravalg, og mentorens myndighedsfrie rolle. Elementerne gør, ifølge borgerne, at samtaler med de sociale mentorer for borgeren adskiller sig afgørende fra andre former for samtaler, borgeren har med professionelle i det kommunale system. Dette uddybes af borgere og mentorer længere fremme i afsnittet.

Øvrige mentoropgaver har varieret afhængigt af den enkelte borgers behov for støtte. I overskrifter har mentoren haft forskellige kontaktopgaver og opgaver med ledsagelse af borgeren. Borgerne har stort set ikke haft behov for praktisk hjælp i hjemmet.

De sociale mentorerers opgaver udover samtaler med borgeren, opgavernes hyppighed:



Borgerne i forsøgsprojektet har først og fremmest haft behov for hjælp til kontakt til deres sagsbehandler og til arbejdsplads/uddannelsessted og for ledsagelse og hjælp til koordinati-on af deres forløb. Derudover har borgerne haft behov for hjælp til overholdelse af aftaler og kontakt til behandlingssystemet. Borgerne har stort set ikke haft behov for praktisk hjælp i hverdagslivet (praktisk hjælp i hjemmet, hjælp til kontakt til bank o.l.).

Unge

Der løses overordnet samme type opgaver for unge (under 30) som for andre borgere (30+). Men interview med unge projektdeltagere, sagsbehandlere og mentorer viser, at der er en række opgaver for unge borgere, der relaterer sig til overhovedet at komme i gang med voksenlivet. Endvidere har de unge behov for en tidlig indsats, inden problemer får lov at udvikle sig yderligere. De fleste andre projektdeltagere har eksempelvis etableret sig i bolig og har en erhvervserfaring:

Sagsbehandler om de unges støttebehov

Når jeg møder den unge og hører, hvad det er for problemstillinger, der er, så er det oftest noget med, at de fleste har utrolig lidt tillid til, at vi kan gøre en forskel for dem. De føler sig svigtet af systemet. De møder os med misbrug. Og vi har så den mulighed, at vi siger – du skal snakke med en jobkonsulent og så skal vi have søgt en støttekontaktperson til dig – og allerede der, er de stået af. Det kan de slet ikke overskue. Nu sidder jeg lige med dig og forsøger at finde ud af, hvad du kan gøre for mig, og så siger du, at nu skal jeg over til en jobkonsulent, som jeg også skal snakke med – og en støttekontaktperson... Og vi har jo masser af ventetid, så der kan gå op til et år – og hvis de så ikke har en bolig, så kan de stå på venteliste i en evighed, for det er et af kriterierne i socialcentret, at de skal have en bolig... og så er det også vigtigt, at de skal have en aktivitet, de skal være i gang med eller til at i gang med - det prioriterer de også i socialcentret. Der er de sociale mentorer rigtig gode, for de går ind nu og her og sørger for, at tingene ikke får lov til at udvikle sig – tager dem i hånden – sikrer sig, at man lige får det vigtigste på plads. De unge kan ikke vente, for så mister de bolig, mister den aktivitet de måske er i gang med, de får ødelagt de relationer i det netværk de måske har, fordi det hele ramler, tingene bliver forværret.

Forskelle mellem kommunerne

Den forskellige organisering i de tre kommuner og, i sammenhæng hermed, de lidt forskellige målgrupper, der har fået tilbudt og sagt ja til mentorstøtte, giver mindre forskelle i opgavefordeling for mentorerne.

I Viborg, hvor de sociale mentorer har været placeret uden for jobcentret, og hvor borgerne har været i job eller haft en aftale om opstart af virksomhedsforløb, når de startede i forsøgsprojektet, udgør samtaler med borgeren en større andel af opgaverne, og mentorerne har ikke haft samme brede kontaktflade til virksomheder og myndigheder som i de andre kommuner.

I Herlev, hvor den sociale mentor ikke har haft myndighed til at agere som jobkonsulent for borgerne, og en stor andel af de borgere, der har deltaget i forsøgsprojektet, har været meget langt fra arbejdsmarkedet, når den sociale mentor kom i kontakt med dem, har mentoren oftere haft kontakt til de pågældende borgers sagsbehandlere og virksomhedskonsulenter, hvor opgaven med etablering af praktikforløb, jobformidling mv. har ligget.

I Odense, hvor de sociale mentorer samtidig har fungeret som jobkonsulenter for borgerne, har mentorerne brugt lidt mere tid på kontakt til virksomheder og til ledsagelse og hjælp til overholdelse af aftaler, mens de har haft mindre behov for kontakt til sagsbehandler og ikke har haft behov for kontakt til jobcentrets øvrige jobkonsulenter.

Forskel i støttebehov for borgere (tæt) på arbejdsmarkedet og borgere længere fra job og uddannelse

Interview med mentorerne viser, at mentorernes rolle skal tilpasses borgerens grad af selvhjulpethed. I praksis har mentorerne arbejdet forskellige steder i forskellige roller "støttekontaktperson" og "supervisor". Mentorerne har i alle tre kommuner vurderet, hvor meget borgerne selv kunne på et givet tidspunkt, og, i sammenhæng med det, hvilken støtte borgeren havde brug for som kompensation for det, de ikke kunne i den aktuelle situation. I Viborg har borgerne generelt været så selvkørende, at der først og fremmest var brug for en supervision og sparring, der oftest har kunnet foregå ved, at borgeren kom til mentoren; mens mentorerne i Herlev og Odense har haft flere kontaktopgaver, og flere borgere har haft behov for, at mentoren kom hjem til ham eller hende. Forskellen afspejles også i mentorernes tidsforbrug.

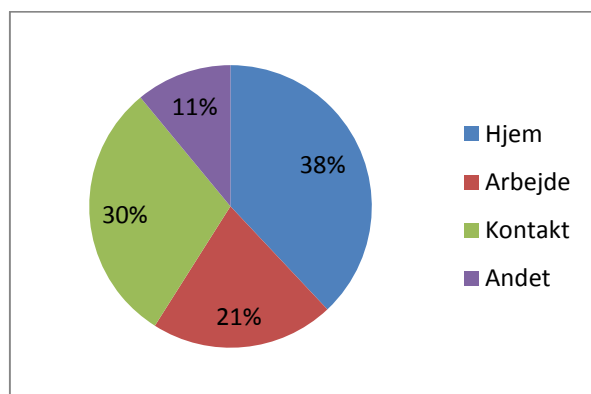
Mentorernes tidsforbrug

De sociale mentorer har brugt deres tid:

- hjemme hos borgeren
- på borgerens arbejdsplads
- på kontakt til borgeren eller andre aktører via mail, telefon/sms eller personlig henvendelse (eksempelvis et kort møde med borgerens sagsbehandler eller jobkonsulent) og
- på andre opgaver (hovedsagelig ledsagelse af borgeren til udredning eller behandling, møder med myndigheder, bank og møder med borgeren andre steder end hjem eller arbejdsplads (eksempelvis cafe eller andet sted i byen).

Samlet set fordeler mentorernes tidsforbrug sig således:

Mentorernes tidsforbrug, procentvis fordeling



Mentorernes tidsforbrug er bredt fordelt, men hovedparten af tiden har mentorerne arbejdet uden for jobcentret. Først og fremmest har mentorerne brugt tid på samtaler med borgere - ofte hjemme hos borgerne selv (38 pct. af arbejdstiden). Det har haft stor betydning for relationen mellem mentor og borger og for muligheden for at afdække barrierer og afsløre muligheder for job og uddannelse gennem samtalen, at borgeren selv har kunnet vælge

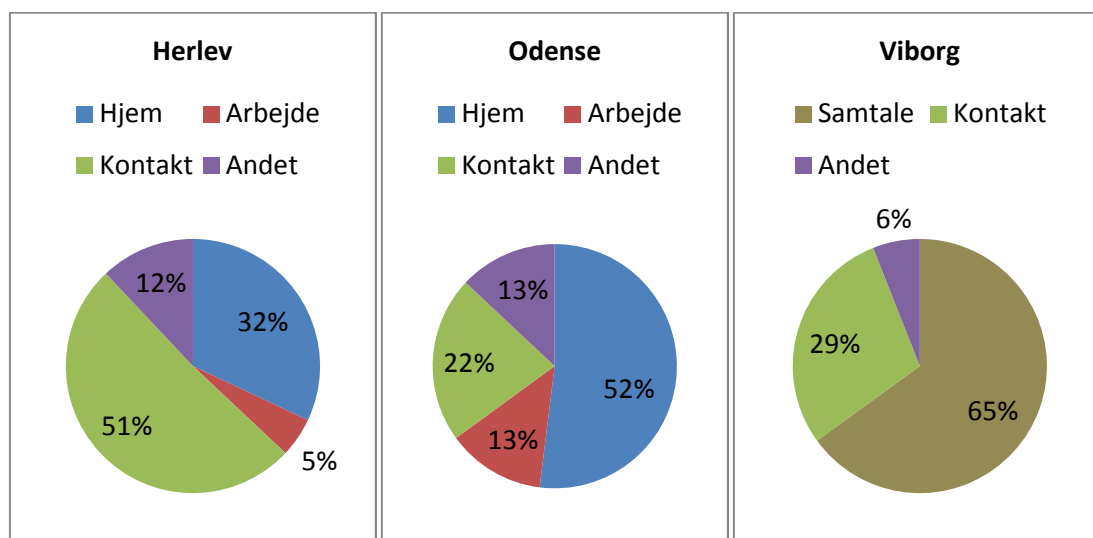
tid og sted for samtalerne og ikke har skullet møde op på jobcentret. Dette uddybes af borgere og mentorer længere fremme i afsnittet.

Derefter har mentorerne brugt tid på kontakt via mail, sms og telefon til borgere og til andre aktører (30 pct. af arbejdstiden); mentorerne har brugt 21 pct. af deres tid på møder/samtaler på borgernes arbejdsplads, og 11 pct. af tidsforbruget er lagt i møder med borgere andre steder end hjemme eller på arbejdspladsen, ledsagelse af borgeren til behandling eller til møder med offentlige instanser (fx sagsbehandler, aktiveringssteder, uddannelsesinstitutioner) o.a..

Tidsforbrug fordelt på jobcentre

Der er mindre forskelle på, hvordan de sociale mentorer har fordelt deres tid i de tre kommuner. Forskellene forklares af forskellen i kommunernes organisering og målgrupper.

Fordeling af de sociale mentorers tidsforbrug i de tre kommuner¹



Mentoren i Herlev har brugt en stor del af sin tid på kontaktopgaver. Interview viser, at formålet bl.a. har været at støtte borgeren i kontakten til det kommunale system, herunder jobcentret og behandlingssystemet:

Mentoren i Herlev:

- Borgeren er i et system, hvor der er nogle sanktioner og nogle krav. Der er aktivering, og nogle ting man skal. Det er vigtigt at forholde sig til den virkelighed. Sådan er det. Det siger jeg med de ord og jeg er knyttet til jobcentret, så det er der, jeg er. Det er inden for det område, jeg arbejder. Så det er vigtigt at holde fast i det perspektiv. Men hvordan man kommer hen mod et mål, det kan være forskelligt og er betinget af, hvordan man har det. Det skal der

¹ I Viborg dækker kategorien samtale først og fremmest samtaler med borgere på Nørremarken, hvor de sociale mentorer er baseret, men også samtaler i borgernes hjem eller på arbejdspladsen.

tages hensyn til, og det bruger jeg meget tid på. Den røde tråd er også ift. til systemet, der er rundt om borgeren, fra behandlingssystem, praktiserende læge ind over distriktspsykiatrien og i den anden ende det med, at man har løbende kontakt til sagsbehandleren.

I Odense har en del borgere haft behov for, at mentorerne skabte muligheder for praktikforløb mv., hvorfor mentorerne her har haft en større direkte kontakt til borgernes arbejdspladser. Interview med borgere og mentorer i Odense viser, at mentorens muligheder som jobkonsulent opleves som en fordel, når det drejer sig om at skabe jobmuligheder og jobløsninger for borgerne:

Social mentor i Odense

- I princippet er vi en form for støttekontaktperson - jobkonsulenter, der kan åbne dørene til arbejdsmarkedet, jobvejleder, halvmyndighed, fordi vi kan anbefale overfor sagsbehandler og de siger som regel ja, fordi de ikke kender bedre løsninger.

Mens borgere i Viborg overvejende har haft behov for sparring omkring, hvad de kunne gøre for at fastholde deres eksisterende job eller et igangværende forløb mod ansættelse:

Social mentor i Viborg:

- Det er meget, de der uhensigtsmæssige handlemønstre, som de er helt indgroet i og skal have hjælp til at komme ud af... Og hvis vi måske kan bibringe dem selv mere indsigt i, hvad det er, der gør, at de får problemer hele tiden og så måske tænke på at handle på en anden måde.

Koordinator for de sociale mentorer i Viborg

- Det er forestillinger om – det er ikke nødvendigvis virkelighed – men forestillinger om, hvor besværligt ting kan være. De kan ikke overskue det og de kan ikke få sagt de ting, som det er nødvendigt at sige, det bliver ved at være forestillinger, der kører i ring. Her bliver det [mentoren] der skal rykke hende ud af det, få kikket på, hvad handler det egentlig om, få prøvet af om de forestillinger er rigtige.

Kvalitativ beskrivelse af mentoropgaven

Den overordnede rolle for den sociale mentor er i lyset af ovenstående at være en alsidig, fleksibel og helhedsorienteret ressourceperson, der i samarbejdet med borgeren skaber mulighed for et positivt udviklingsforløb hen i mod arbejdsmarkedet. Her beskrives nærmere, hvad den opgave har rummet for de sociale mentorer. De sociale mentorer har grundlæggende arbejdet på to planer:

Dels at **afklare** muligheder og støttebehov i forhold til at nærme sig arbejdsmarkedet, blive indsluset i job eller fastholde job.

Dels at støtte borgeren i at **afprøve** muligheder for at forbedre situation ift. job. I afprøvnin-gen af muligheder fordeles opgaver og ansvar mellem borger og mentor ud fra, hvad borgeren kan klare selv og hvad den sociale mentor har kunnet påtage sig inden for rammerne af forsøgsprojektet.

Afklaring af borgerens situation, mulige veje frem og støttebehov

Mentorens første opgaver har – på tværs af kommuner og forskellige forløb – været at få indsigt i borgerens situation og sammen med borgeren afklare muligheder ift. job.

En mentor:

- Det starter som regel med en trepartssamtale. Så snakker vi sammen. Jeg tager det sådan, at okay det er målet, det siger sagsbehandleren og det siger borgeren, det skal det ende med. Så tager jeg det hjemmefra med borgerens ord og med mine – hvor er der realisme – som udgangspunkt. Og så sejler skibet.

Projektdeltager i en kommune (ung mand, der var meget isoleret i sin lejlighed, da den sociale mentor opsøgte ham første gang, fordi den unge mand ikke kom til en opfølgningssamtale i jobcentret og sagsbehandler ikke kunne komme i kontakt med ham. Den unge er nu i gang med en ordinær uddannelse):

- Jeg tror, vi mødtes en gang om ugen bare for at snakke og det var helt vildt dejligt for mig, for jeg kunne mærke, at jeg havde brug for menneskelig kontakt en gang i mellem, så ind i mellem sad vi bare og vendte verdenssituationen i et par timer. Jeg vil sige, at han var i stand til at åbne op for mig, som var fuldstændig klappet sammen som en østers. Så hvis jeg var blevet smidt ud af systemet, så havde jeg nok bare siddet og sygnet hen.

En mentor:

- Borgeren har en interesse i at flytte sig, og så starter man derfra. Det kan være, man kan starte med en praktik, det kan også være, man kan finde løntilskudsjob, det kan også være, at selvom man vil i praktik, at det ikke kan lade sig gøre. Det kan være en måned eller et par uger, indtil der kommer en beskæftigelse i sigte. Det kan også være, man skal gå en anden vej. Det kan være, man starter med, at borgeren slet ikke kan se sig selv på arbejdsmarkedet og så siger man, at det kan godt være, men så må vi forstå din sygdom og dine problemer, og det kan være, at borgeren siger, jamen jeg kan ikke gå til lægen. Jamen så åbner man døren derfra og går med borgeren til lægen og siger, at det er den og den problematik, og så skal borgeren gerne selv fortælle.

Afprøvning af muligheder

De muligheder, der skal forsøges i en aktuel situation, kan både være konkrete ting som skift af bolig, start på uddannelse, start på virksomhedsforløb eller job, aftaler om afvikling af gæld, aftaler om tilpasning af arbejdspladsen mv.:

Ung kvinde:

- Han har været med til masser af samtaler rundt omkring. Ved ansøgningen ude på skolen var han med, fordi vi skulle tale med en vejleder og finde ud af at udfylde skemaet. Jeg havde også nogle problemer med nogle penge på et tidspunkt, fordi dem, jeg boede sammen, med besluttede sig for, at de ikke ville have nogen indtægt. Så står jeg tilbage med lortet og skulle snakke med en masse mennesker om, at regningen skulle halveres for så kunne jeg betale halvdelen den her måned og snakke med banken om et lille overtræk.

Samme unge kvinde:

- Ja, jeg er flyttet nu og det hjalp [den sociale mentor] mig også med. Jeg fandt ud af, at man kunne søge støtte fra kommunen til et indskud. Hvis jeg har skullet ud i [et boligområde], så har han kørt mig derud, og så har jeg selv snakket med folk, men så har han kørt mig fra sted til sted, for det, der også var problemet, hvis jeg skulle snakke med nogle eller underskrive noget, så har jeg glemt det.

Og dels har det været muligheder for at håndtere (arbejds)livet bedre og dels ændre måder at agere på.

Projektdeltager i en anden kommune (mand, indsluset i ordinært job fra kontanthjælp):

- Da pillerne begyndte at virke, begyndte det at blive nemt for mig. Jeg skulle have en struktur på min hverdag. Så kom jeg i snak med [borgerens sociale mentor], og hende kunne jeg spille bold op ad efter et stykke tid. Hende kunne jeg snakke med om, at det her handler om det og det og det. Det var rigtig rigtig rart, selvom jeg synes, der var langt herud. Men jeg kom herud og jeg har aldrig meldt afbud, så det har betydet noget at snakke med hende – den måde hun gjorde det på.

Borgerne har her haft brug for de sociale mentorer's hjælp til at åbne "døre" – i det kommunale system og til virksomheder og uddannelsesinstitutioner. I mindre omfang har de sociale mentorer også kunnet hjælpe borgeren hen til behandlingssystemet og hen til sociale netværk, fritidsaktiviteter mv.:

En social mentor

- Hvis du bare starter med en mentor, der ikke har et netværk, så tror jeg, at han får det rigtig svært.

En anden social mentor

- Vi har et tæt samarbejde med sagsbehandler og med kommunen. Burde have det i hvert fald. Tæt kontakt med erhvervslivet, tæt kontakt med frivillige organisationer, eller ved noget om dem. Uddannelsessteder.

Interview viser, at løsningerne er fundet ud fra den enkelte borgers ønsker og behov; der er ikke en facitliste for, hvordan mentorens netværk skal se ud – mentorerne i forsøgsprojektet har opdyrket det, der undervejs har vist sig efterspørgsel på fra borgernes side. Som denne mentor siger det, på spørgsmålet om, hvorvidt det har været en opgave at opdyrke bestemte samarbejdsflader:

- Nej, vi har bare taget det, der er kommet.

Fælles for mentorerne har dog været, at i afprøvningen af muligheder for at komme videre, har de fleste borgere haft behov for, at mentoren har støttet dem i kontakten med det kommunale system og med virksomhed eller uddannelsesinstitution. Derfor sættes der fokus på dette nedenfor.

Støtte til borgeren i kontakten med det kommunale system

Den sociale mentor som inspirator, katalysator og koordinator

De sociale mentorer er, at deres fornemmeste opgave er at yde sparring, for borgeren. Som mentor skal man hjælpe med at formidle borgerens ønsker og problematikker videre til det kommunale system (sagsbehandler, aktiveringssteder, jobkonsulenter mv.). Den sociale mentor skal være en katalysator, der gør ting mulige for borgeren.

Den sociale mentor har ofte været én indgangsperson til det kommunale system. Det gør det meget nemmere for borgeren at få det rigtige tilbud (hvis det er der). Mentoren kan samle trådene og aktørerne omkring borgerne:

Social mentor

- Jeg oplever, at man for sagsbehandleren fungerer som en tovholder i sagen. Borgeren er en aktør, der afprøver sine kræfter. Der har vi vel en regulerende adfærd. Vi manager jo ikke hans case. Man kan sige, vi er inspirator. Man kan bringe hesten til truget, men drikke skal den selv. Men for sagsbehandleren, der har specifikke spørgsmål eller går i stå, kan man få sagen til at glide for ham, så han kan komme videre.

Da den sociale mentor ofte følger borgeren tættere og i en længere periode end andre i det kommunale system, har en af deres opgaver - navnlig ved fx skift af sagsbehandler eller aktiveringssted - været at gøre opmærksom på borgerens behov og den handlingsplan, der måske allerede er skitseret. De sociale mentorer har også ud fra deres gode borger-kendskab mulighed for at foreslå forskellige aktiveringsmuligheder/tilpasning af aktivering til sagsbehandleren. Erfaringen er, at det er svært at skabe en holdbar løsning, der bringer borgeren ind på eller tilbage på arbejdsmarkedet. Hvis borgeren presses for hårdt, vil denne typisk sygemelde sig. Den sociale mentor er med til at skabe en holdbar kommunal indsats.

Den sociale mentor som brobygger og oversætter

Den sociale mentor tætte borger-kontakt er ikke mulig for sagsbehandler, der ofte kun har et kontaktmøde hver tredje måned. Mentoren kan man gå bagom borgerens udtalelser, "oversætte" mellem borger og system, så det, der skal ske bliver forståeligt og spiseligt. Magtesløsheden overfor "systemet" er noget af det, mentorerne kan hjælpe borgeren med at overkomme ved at fungere som systemguide:

Ung mand i uddannelse:

- Det gav også en ro at have den der mentor, som fortæller mig, at jeg også se ham som en slags advokat for mig, når jeg skal snakke med kommunen. De tilbyder at være bisidder. Jeg har oplevet nogle samtaler, som har været fuldstændig anderledes, end når jeg har været alene (...)det har ikke været fordi, der har været fjendtlig stemning, men jeg har bare siddet der og ikke vidst, hvad jeg havde ret til og hvordan og hvorledes. Så når socialrådgiveren har fyret noget i hovedet på mig, så har han sagt hov... Man har brug for en bisidder - når man kommer fra et arbejde, så kender man slet ikke det system. Og når man så oven i købet er psykisk syg. Myndighedspersoner sidder og beslutter om ens liv; man er meget nervøs, glemmer at sige vigtige ting.

Støtte til borgeren i kontakten med virksomheder og uddannelsessteder

Kontakt til virksomheder

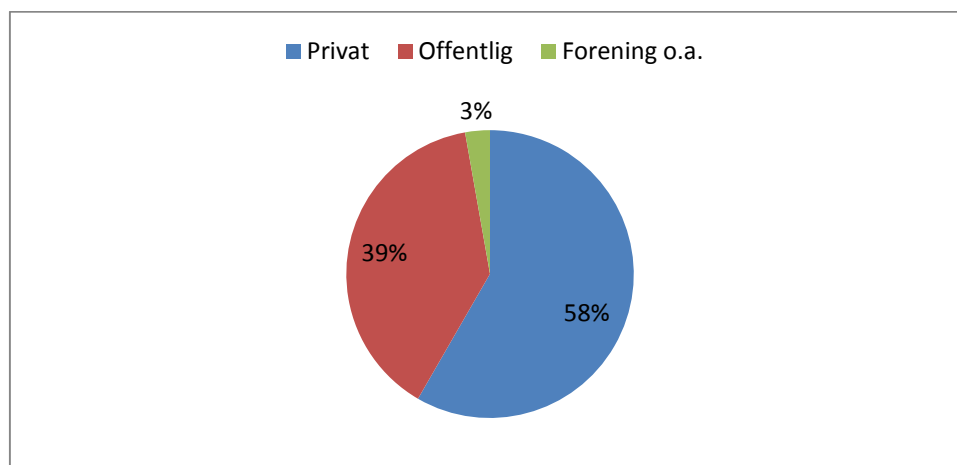
Mentorerne har i løbet af projektperioden været i kontakt med 72 virksomheder i forbindelse med virksomhedspraktik, løntilskud, ordinær beskæftigelse eller fastholdelse af borgeren i et eksisterende job. I alle tre kommuner er der borgere, der selv har håndteret kontakt mv. til deres arbejdsplads. Virksomheden er kun registreret, hvis borgeren har haft behov for mentorens støtte til kontakt til virksomheden. Nedenfor gives en kort karakteristik af virksomhederne, og af hvordan mentorerne har arbejdet med kontakten til dem. Sidst gives et eksempel på, hvordan en borger selv har håndteret kontakten til sin arbejdsplads med en social mentors støtte.

Karakteristik af virksomhederne

Virksomhedstype

- 42 private virksomheder
- 28 offentlige virksomheder
- 2 foreninger

Virksomheder fordelt på type

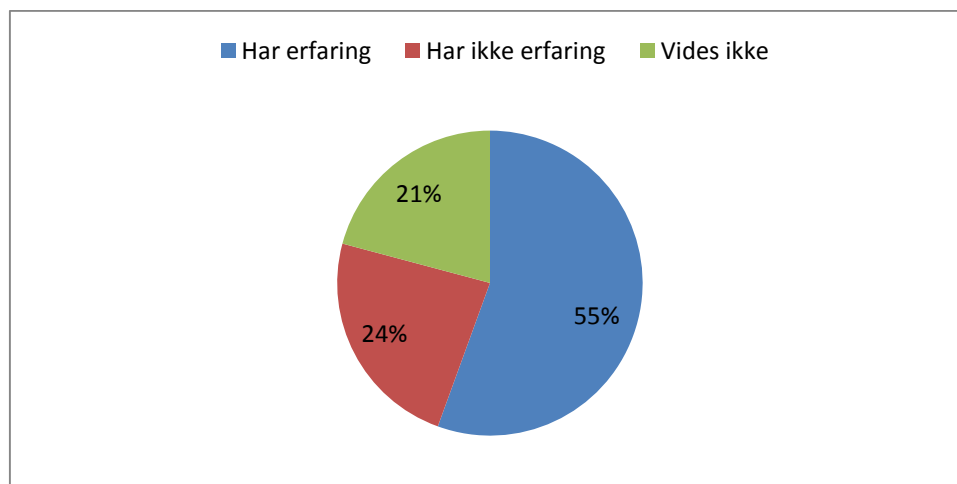


Hovedparten af de virksomheder, de sociale mentorer har været i kontakt med (58 pct.), er private; 39 pct. er offentlige. Branchemæssigt fordeler virksomhederne sig meget bredt.

Erfaring med ansættelse af personer med behov for særlige hensyn

- 40 har haft erfaring med ansættelse af personer med behov for særlige hensyn
- 17 har ikke haft erfaring med ansættelse af personer med behov for særlige hensyn
- 15 vides ikke

Virksomheder fordelt på erfaring med ansættelse af personer med behov for særlige hensyn



De fleste af de virksomheder, de sociale mentorer har haft kontakt til (55 pct.), har erfaring med ansættelse af personer med behov for særlige hensyn.

Virksomhedskontakt fordelt på jobcentre

Der er stor forskel på mentorernes kontaktflade til virksomheder. De sociale mentorer, der samtidig fungerer som jobkonsulenter, har haft den største virksomhedskontakt. Men også i Viborg har forholdsvis mange borgere haft behov for mentorstøtte i kontakt med virksomheder. Borgere i Herlev har generelt været længere fra arbejdsmarkedet, og virksomhedskontakten er håndteret af virksomhedskonsulenter i jobcentret.

Jobmatch og jobtilpasning

Interview med mentorerne viser, at der generelt ikke har været bestemte jobfunktioner, brancher eller typer af virksomheder, der særligt har været behov for at skabe kontakt til, men jobmatch har haft stor betydning. For nogle projektdeltagere har der været behov for god vilje fra arbejdsgiver og kolleger til at tage særlige hensyn til projektdeltagernes begrænsninger. Andre projektdeltagere har haft behov for at finde en ny jobfunktion, der bedre matchede de begrænsninger, de havde; så de ikke blev aktiveret i en forkert jobsituation med efterfølgende risiko for at opbygge yderligere barrierer for job. Virksomhedskontakten har handlet om jobmatch og jobtilpasning.

Jobmatch

En række borgere har haft behov for støtte til at finde en arbejdsplads. I Odense har den opgave ligget hos de sociale mentorer. De sociale mentorerers erfaring er, at det har stor betydning at finde en arbejdsgiver, der er indstillet på at tage særlige hensyn. På spørgsmålet om, hvordan de har arbejdet med jobmatch, svarer en mentor:

- Ved at finde en rigtig arbejdsgiver. Det er nøglen. For eksempel når jeg kommer til en arbejdsgiver med en borger, der har en depression. Der er ikke nogen arbejdsgivere, der ikke ved hvad en depression er, og de har faktisk stor respekt for de mennesker. De ved godt, at

der sker mærkelige ting med de mennesker. Så er det nemt at skabe en arbejdsplads, der tager hensyn til borgeren.

Jobtilpasning

En vigtig opgave for de sociale mentorer i alle kommuner har været at formidle viden til virksomheden om borgeren og dennes barrierer for at fungere godt på arbejdspladsen. Og foreslå, hvordan arbejdsgiveren kan tage hensyn og tilpasse job/arbejdsplads. Det er afgørende for arbejdsgiveren at få at vide, hvilke specielle hensyn, der er brug for:

- Det er vigtigt at få fortalt arbejdsgiveren, når man kommer ud, at der er nogle specielle hensyn. Fortælle ham, hvad de hensyn kan være. Så er der næsten ikke nogen grænser, men hvis man ikke har oplyst på forhånd, at det er en, der skal have specialbehandling, så bliver de sure. Det kan man jo godt forstå.

Med rene linjer har en række arbejdsgivere været villige til at tage store hensyn til borgernes begrænsninger, en mentor fortæller:

- Et konkret eksempel. Jeg har en ung dreng. Hans mor døde da han var 2 og han blev opfostret hos sin bedstemor, og der bor han stadigvæk. Han er 19 år nu. Han har ikke gået i skolen siden 7. klasse. Han blev bare væk. Den psykiatriske verden kunne ikke hjælpe ham, psykologen kunne ikke osv. Så lykkedes det mig at finde en golfklub. Han blev greenkeeperassistent og så drejede det sig bare om at møde op. Det gik, og så gik det ikke. Nu er vi derhenne, hvor arbejdsgiveren henter ham om morgenen. De henter ham og bringer ham hjem igen. Før var det bedstemoren på 85 år der skulle op og køre ham. Det gør hun så ikke mere. De har ansat en, der har arbejdet på et sejlskib med unge mennesker, og ham har han fået som mentor eller samtalepartner (...) Der er det arbejdsgiveren, der giver den omsorg.

Da en anden virksomhed af den sociale mentor fik forklaret en borgers reaktionsmønster, fandt virksomheden en praktisk løsning, der gør det nemt for både borger og virksomhed at håndtere borgerens svingende funktionsevne i jobbet.

På arbejdspladsen tages særlige hensyn til borgerens op- og nedture. Hun bruger eksempelvis 3 farver for "funktionsniveau": Grøn hvis det er godt, orange hvis lige på kanten og rød hvis meget kritisk. På kritiske dage sidder hun ikke ved kassen med stor kundekontakt; her fylder hun i stedet hylder op o.l..

Eksempel på, at den sociale mentor støtter borgeren i selv at få tilpasset jobbet

Mentorerne har også arbejdet med jobmatch og tilpasning ved at hjælpe borgeren til at finde ud af, hvilke hensyn han eller hun har brug for, så borgeren selv har kunnet handle og forsøge at få ændret arbejdssituationen eller overveje jobskift. En borger, der i mange år har lidt af depressioner med deraf følgende langvarige sygemeldinger med jobtab til følge havde før mentorforløbet opgivet at kunne arbejde og besluttet sig for, at hun måtte have pension. Hun fortæller:

- Jeg havde samtaler med [den sociale mentor] hver 14. dag. Jeg blev nødt til at strukturere min arbejdsdag. Jeg fik en aftale med min arbejdsplads om, at jeg ikke skulle have overarbejde. Det kunne jeg ikke. Jeg havde virkelig brug for struktur... Hun er kommet med små fif til,

hvordan jeg bedre kunne overskue mit arbejde... Det er det, der gør, at jeg kan blive i mit job og ikke er blevet sygemeldt.

De sociale mentorer har dermed kunnet støtte borgerne i at få kontakt med potentielle arbejdspladser, og i at få klarhed over og formidle borgernes begrænsninger til arbejdspladsen; enten ved at være mellemlid mellem borger og arbejdsplads eller ved at hjælpe borgeren til at få klarhed over egne begrænsninger og dermed blive rustet til selv at formidle til arbejdspladsen, hvilke hensyn der er brug for.

Kontakt til uddannelsesinstitutioner

Opgaven for mentorerne i forhold til uddannelsesinstitutioner har lignet opgaven i forhold til arbejdspladser. En type opgave har været at hjælpe borgeren med at finde den rigtige uddannelse, hvilket kan være en længere proces, hvor borgeren skal have chance for at afprøve flere muligheder:

En social mentor:

- Vi har brugt teknisk skole som praktiksted. I stedet for at få dem ind på et forløb. Så har de gået som medhjælpere.

En ung mand der som medhjælper på teknisk skole først afprøvede om IT var et fremtidigt arbejdsområde, er efterfølgende startet i anden ordinær uddannelse:

- Så begyndte han at spørge ind til, hvad mine ønsker og kompetencer var og han fik skubbet lidt til mig igennem samtalerne. Han begyndte også at oplyse mig om i god tid, at der ville komme krav fra kommunen om aktivering, så jeg ligesom var forberedt på det. Så fik han skaffet mig i gang med arbejdsprøvning ud fra mine interesser. Jeg anede ikke, der eksisterede sådan en mulighed. eg troede bare, jeg ville blive sat til at grave et hul. Så kom jeg ud på teknisk skole i deres it-support, for at få noget, der mindede om en hverdag. Det var 4-5 timer højest hver dag. Jeg passede det også på skolen, dog ikke 100 pct. og det var jeg heller ikke selv helt tilfreds med, men igen var det som om, jeg fik plads pga. jeg havde nogle psykiske problemer (...) de var lidt large... så i den tid begyndte han også at snakke om, hvad jeg kunne tænke mig, fordi nu skulle jeg også vide, at det her forløb stoppede der og der, og det var ikke sikkert, at jeg bare kunne vælge frit og det var også bedst at jeg kom i gang med noget legalt – en uddannelse eller et arbejde, så valgte jeg socialrådgiveruddannelse, fordi jeg fandt ud af, at it nok bare skulle være en hobby, for jeg kan ikke holde til at sidde og glo på en skærm hele dagen.

En anden type opgave har været at hjælpe borgeren i kontakten med uddannelsesinstitutionen og undgå afbrydelse af uddannelsesforløb:

En social mentor:

- Jeg har oplevet nogle gange, at en borger ikke møder op, og jeg har været med ude ved studievejlederen eller kontaktlæreren og prøvet at udrede det, så de ikke falder ud af uddannelsessystemet.

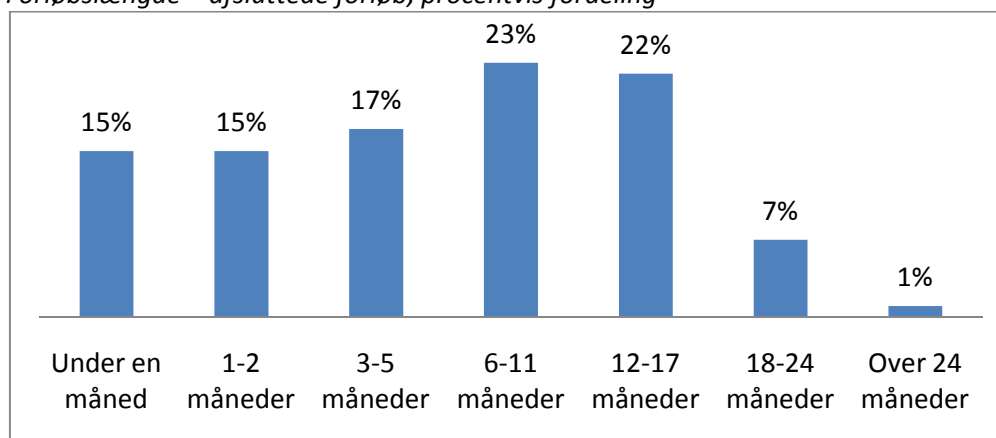
Borgeren, en yngre kvinde, der er alene med 2 børn er efter en årrække i offentlig forsørgelse er påbegyndt en uddannelse:

- Der har han også støttet mig, hvis jeg skulle til møde et andet sted og især på skolen. Jeg kom ud på frisørskolen, men jeg havde meget fravær. Det var også en hel hønsegård derude, som ikke vidste, hvad de ville og som råbte og skreg og forstyrrede hele tiden. Jeg havde en del fravær, men det gik ikke ud over mine karakterer. Men efter en del fravær bliver man smidt ud. Så var jeg oppe at snakke med dem og sagde: I kan jo se det på den måde, at det er det, jeg vil og jeg gør det godt og kommer igennem alle eksamener og det går godt. Mine karakterer ligger på 10 og 12. Jeg kan godt se, at der er fravær, men efter så mange år, er jeg gået i gang. Jeg kan ikke gøre for, at jeg har migræne, og jeg gør mit bedste. Men hun var ligeglad. Så sagde jeg det til [den sociale mentor], og så tog vi op og snakkede med hende, og så hun var helt anderledes. Hun sagde ja ja, og så var der ikke noget der. Bare det, at han var der, så vendte hun 180 grader. Efter jeg er kommet i arbejde, har jeg haft 4 dages fravær.

Tid – forløbenes længde

Længden på forløb - afsluttede forløb

Forløbslængde – afsluttede forløb, procentvis fordeling



Den gennemsnitlige forløbslængde for afsluttede forløb har været 244 dage.

15 pct. af borgerne har haft meget korte forløb på under 1 måned. Interview viser, at op-hørsårsagen typisk har været, at borgeren ikke har ønsket mentorstøtte alligevel, eller at borgeren hurtigt er kommet videre i anden aktivitet. 32 pct. af borgerne har haft behov for mentorstøtte i under 6 måneder, knap halvdelen af borgerne (45 pct.) har haft behov for støtte mellem 6 og 18 måneder: 23 pct. mellem 6 og 11 måneder og 22 pct. mellem 12 og 17 måneder. 8 pct. har haft behov for støtte i over 18 måneder. Interview viser, at for de borgere, der har modtaget mentorstøtte i en længere periode har årsagen til ophør oftest været, at borgeren ikke længere har brug for mentorstøtten eller ikke har haft brug for faste møder/kontakt, men blot for efterværn (muligheden for at vende tilbage, hvis der opstår problemer). Udover disse tendenser er årsagerne til ophør individuelle, og det er derfor svært nærmere at gruppere bestemte årsager til ophør i forhold til forløbsperiodens længde.

Forløbslængden varierer fra kommune til kommune

- Herlev – den gennemsnitlige forløbslængde (afsluttede forløb) har været 331 dage
- Odense – den gennemsnitlige forløbslængde (afsluttede forløb) har været 221 dage
- Viborg – den gennemsnitlige forløbslængde (afsluttede forløb) har været 276 dage

Flere borgere i Odense og Viborg end i Herlev har afsluttet deres deltagelse i forsøgsprojektet i løbet af få måneder, og lidt flere borgere i Herlev har haft meget lange forløb, der ofte er sluttet, fordi borgeren ikke længere har ønsket at benytte den sociale mentor. Hovedparten af projektdeltagerne har i alle kommuner haft behov for støtte mellem 6 og 18 måneder; her er der ingen forskel mellem kommunerne.

Det varierer meget, hvor langvarigt støtte borgere har behov for

Interview med mentorer og borgere viser, at gennemsnittet af indsatser dækker over meget stor variation. Nogle borgere har blot haft behov for få samtaler med den sociale mentor for at komme i gang på arbejdsmarkedet, mens andre borgere har haft behov for afklaring og længerevarende forløb. Citaterne fra interview med mentorer nedenfor illustrerer spændvidden i forløb:

”Jeg ved ikke, om det har været unødvendigt. Det er noget med at kunne overskue sit liv via nogle mentorsamtaler. Få sat sit liv i perspektiv i nogle mentorsamtaler, hvor jeg siger, at det ikke er så ualmindeligt, når man står som enlig mor og skal klare 37 timers arbejde og har et barn, som måske ikke opfører sig 100 pct. som vedkommende skal pga. et lettere handicap. Så kan hun godt gå i stå og ikke overskue det. Når man så får snakket med hende om, at der er mange, der har det sådan, og at man kunne strukturere sig ud af det, eller tage fat i faderen og få spurgt, om han ikke vil deltage mere i det. Når de så får sat nogle muligheder op, så er det fint (...) det er en helt anden type støtte. Det er meget mere, som man ville snakke til en ven.”

- Vi er i høj grad med til at afklare de borgere, som sagsbehandleren har vanskeligheder med.

Hvorfor tager det så lang tid?

Ledelse, sagsbehandlere og sociale mentorer begrundede de langvarige mentorstøtte-forløb med, at gruppen af borgere, der har deltaget i forsøgsprojektet er en gruppe, som ellers har ”smuttet mellem fingrene på systemet”. Barriererne for job og uddannelse er ikke afdækket, og sagsbehandlerne kender dem ikke godt nok. Det er borgere, for hvem der ofte er dybere-liggende problematikker og en lang historik. For jobcentret er det svært at håndtere borgere med psykiske/diffuse lidelser, da de ofte skal igennem flere forløb og ikke nødvendigvis kan medicineres eller behandles til at håndtere en normal hverdag. Der skal findes andre løsninger, men jobcentret har, forud for forsøgsprojektet, ikke haft løsninger.

En anden årsag er, at borgerne skal vente på at komme i aktive eller behandlende forløb. Det skaber træghed i borgerens forløb. Der er også en gruppe af borgere, der har behov for en lang tidsramme i forbindelse med opstart og udvikling, hvis ikke det skal føre til afbrydelse igen.

De sociale mentorers arbejdsfelt

Forsøgsprojektet har vist, at borgere specielt efterspørger støtte til følgende:

At få redskaber til at håndtere livssituation og psykisk lidelse: Støtte til at skubbe sygdom i baggrunden og muligheder frem. Få et fremadrettet fokus, skabe overblik.

At få viden om muligheder og støtte til at handle: Støtte til at opstille realistiske (fleksible) mål og delmål, finde og operationalisere handlemuligheder, fx finde informationer om beskæftigelsesmuligheder, aktiveringsmuligheder, uddannelsesmuligheder, sociale netværk, behandlingsmuligheder, motion o.a.. Støtte til at træffe beslutninger og holde fast i beslutninger og til at se den røde tråd frem mod job. Ledsagelse hvis behov.

At få styrket troen på sig selv: Støtte til forventningsafstemning omkring, hvilke krav borgeren selv og andre kan stille til borgeren, hjælp til at se egne kompetencer og små fremskridt for derigennem at opbygge selvværd og selvtillid.

At få bedre sociale kompetencer: Støtte til at agere og kommunikere over for ledelse og kolleger på arbejdsplads, privat netværk/familie mv., udvide netværk.

At fungere på en arbejdsplads/rimelig tilpasning af arbejdsplads og job: Støtte til at forstå egne barrierer bedre, så der kan findes løsninger (ændrede handlestrategier)- evt. i samarbejde med arbejdsgiver (rimelig tilpasning).

At håndtere private barrierer, som kan forstyrre opmærksomheden på arbejdet: Bolig og økonomi; familie og venner kan forhindre, at der er fokus på arbejde; et for stort forbrug af alkohol eller euforiserende stoffer – behov for rådgivning og eventuelt henvisning til hjælp.

At håndtere kontakten til myndigheder og andre: Fx jobcenter, arbejdsplads, uddannelsesinstitution, psykolog, familie o.a. – støtte til at formidle behov og hvilke hensyn, der er brug for. Afdække muligheder for yderligere hjælp, hvis der er behov, deltage som bisidder og levende huskeseddel, hvis der er behov, hjælpe med at koordinere flere indsatser.

Tidlig indsats

Akut hjælp til eksempelvis at finde bolig, aftaler med bank/kreditorer, afværge firing eller uddannelsesstop gennem dialog med arbejdsgiver/uddannelsessted o.l., så borgerens situation ikke forværres.

Disse områder har været de sociale mentorers arbejdsfelt, og borgerne har brugt de sociale mentorer på forskellig vis ud fra de aktuelle behov, der har været. En borger fortæller:

Ung kvinde, der er startet i ordinær uddannelse:

- Jeg har brugt ham på mange måder. I starten ville jeg ikke have ham. Jeg havde ikke overskud til at skulle sætte mig ind i det. Det gad jeg ikke. De første breve jeg fik, ignorerede jeg fuldstændig, men jeg fik også lidt dårlig samvittighed, fordi han ringede og sendte breve. Så fik jeg det dårligt og tænkte, at jeg lige måtte ringe og høre, hvad det gik ud på. Så aftalte vi,

at han kom hjem til mig. I starten var jeg sådan lidt: hvad er det her for noget? (...) men efter anden gang, der var det ok... også efter han hjalp i forhold til min uddannelse. Ja, jeg får stadigvæk mine nedture, men det er ikke på samme måde, og så ved jeg at jeg har [mentoren] og jeg kan ringe til ham. Bare det, at jeg ved, at jeg har ham. Fx nu sidder jeg med nogle papirer, jeg ikke kan få styr på og det giver mig hovedpine, men så ved jeg, at jeg har [mentoren]. Hvis ikke jeg kan klare det selv, så ringer jeg til ham med det samme.

Virkningsfulde elementer i mentorstøtten

Her beskrives de elementer i mentorstøtten, borgerne har fremhævet som særligt vigtige. Der har været en stor grad af enighed mellem de interviewede borgere og professionelle om de virkningsfulde elementer i mentorstøtten:

Mentorstøtten er frivillig og uformel – Borgeren kan sige ja/nej til tilbuddet om mentorstøtte, og bestemmer selv indhold og varighed i mentorstøtten. Tilbuddet om en social mentor er skræddersyet efter borgerens behov og ønsker.

En projektdeltager:

- Jeg sagde ja, fordi her kom der en person, der virkede interesseret og ikke smed en masse bureaukrati i hovedet på mig, og det var lige det, der skulle til og som forstår hvad man kan forvente af en person, der har det psykisk dårligt, skal mestre. Han var meget tillidsfuld og fordomsfri.

Mentors tilgængelighed og fleksibilitet – Når borgeren har behov for det, kan der altid laves en hurtig aftale med mentor. Der er ikke ventetid hos mentoren, hvilket der oftest vil være hos en sagsbehandler. Eventuelle problemer kan mentoren hurtig afklare med borgeren, før det udvikler sig til noget større. Mentoren har også mulighed for at mødes der, hvor det passer borgeren bedst – i hjemmet, ude i byen el.a.

En projektdeltager:

- Vi har hele tiden snakket sammen mindst en gang om ugen. Sommetider på telefon og sommetider face to face. ... En gennemgående rigtig god ting er, at jeg altid har følt, at min mentor har haft tid. Tid til at få vendt tingene, uden at gøre det halvt.

En mentor:

- Vores force, det er tid – at vi giver os tid sammenlignet med alt andet i kommunalt regi. De ved, at de skal ikke ud om 3 måneder og være grydeklar. Så har de allerede alle parader oppe.

En sparringsperson uden myndighedsdagsorden – Det, at mentorstøtten tager udgangspunkt i borgerens behov og ønsker om udvikling skaber et meget frit samarbejdsrum mellem mentor og borger. Det giver en fleksibilitet, der ikke findes andre steder i det offentlige system. En del borgere har behov for kvalificeret sparring omkring deres arbejdsliv og kan ikke få den sparring hos en sagsbehandler eller i private netværk.

En mentor:

- Så har de måske snakket med nogen, og så tror de, at de ved, hvad man gerne vil høre. Men det er jo ikke det, jeg gerne vil høre, det alle andre måske gerne vil – jeg vil gerne høre: Hvad med dig, hvor er det du har brug for støtte. Hvis de ved, de kommer ind til en samtale sammen med 25 andre, så har de jo allerede dannet sig et billede af, hvad der skal ske. Når man sidder med dem en og en, så bliver det noget andet.

En anden mentor

- De allerfleste hos mig har slet ikke noget netværk. Og så sker der det, at du begynder at diskutere med dig selv, så er du altid dejligt enig, men nuanceringen mangler altså. Og der tror jeg, vi kommer ind og stiller nogle andre spørgsmål, der tvinger dem til at tænke anderledes. For de spørgsmål, dem stiller de ikke til sig selv. Så det er også en måde at komme bag borgerens barrierer.

Mentors støtte er handlings- og resultatorienteret – Mentor har fokus på, hvad der nu, her og fremover kan gøres for at forbedre borgerens situation – herunder tilknytningen til arbejdsmarkedet. Borgeren får redskaber til bedre at kunne tage ansvar for eget liv. Selvom refrænet i samtalerne mellem borger og mentor er frit, er det borgernes opfattelse, at mentorstøtten ikke har eller bør have et terapeutisk sigte. Derimod er mentor med til at stille målsætninger op for borgeren, som der kan prioriteres i og arbejdes ud fra.

Mentors rolle som gatekeeper – mentoren hjælper borgeren med at italesætte og markere egne grænser i forhold til udefrakommende krav, som borgeren ellers ville have svært ved at sige fra overfor. Det kan være krav fra arbejdsplads, uddannelsessted, kommune etc. Nogle gange deltager mentoren som bisidder ved møder. Det giver borgeren en tryghed, at mentoren kan hjælpe med at formidle nødvendige hensyn eller problematikker, det er nødvendigt at finde løsninger på.

En projektdeltager:

- Der hvor [den sociale mentor] har været en kæmpe hjælp. Det er med: "Hvad nu hvis du prøver at gøre sådan og sådan". Hvor hun har hjulpet mig ved at sige, at jeg ikke behøver redde alle daginstitutioners små børn. Der er også nogen, du må give til de andre kolleger. Så jeg trækker mig lidt. Hun har også holdt mig oppe og sagt at det arbejde du gør, det er godt nok. Du får ikke skæld ud af lederen af forældrene. Der er ikke nogen, der siger, at du ikke laver det arbejde godt nok. Det tempo du arbejder i, det er godt nok. Hun er kommet med små fif til, hvordan jeg bedre kunne overskue mit arbejde.

Mentor som Inspirator – mentoren er en ressourceperson, borgeren kan få inspiration fra eller spille egne idéer og drømme op af. Qua sin erfaring og organisatoriske placering kan mentoren være med til at skabe overblik over de tilbud og muligheder, der er i det offentlige system. Det kan være muligheder inden for uddannelse, beskæftigelse, psykiatriske tilbud, sociale tilbud etc. Mentoren kan inspirere med muligheder, borgeren ellers ikke ville have opdaget og således give borgeren strategier til at handle på nye måder.

Social mentor:

- De har jo ikke initiativet til, de har ikke vejene til at finde ud af det, og der er jo ikke nogen, der informerer dem ved at tale med dem ofte nok. Den måde vi arbejder med dem på, ser vi dem forholdsvis tit i forhold til andre, og så får vi jo sagt mange flere forskellige ting til dem. Vi giver dem mange flere muligheder at vælge imellem, i stedet for at de kommer ned i et projekt og der er en holdleder, der skal tage sig af alle 27, der har problemer med en computer. Så går det hele op i det. De får ikke oplysninger, de kan sortere i - hvis man sætter sig ned og går tættere på dem og fortæller om de muligheder, så kommer de lidt frem.

En anden mentor:

- Jeg tror, der sket noget ved, at vi kommer ind i deres hjem. Du kommer over den der tabu-barriere. På en eller anden måde kommer du over på den anden side. Så får de fortalt nogle af de ting, de ikke vil sige til deres sagsbehandler eller der, hvor der er andre sure kursister. Med mindre de var rigtig ressourcestærke, så lukker de bare af.

En projektdeltager (kvinde, i job igen efter gentagne mislykkede forsøg på at overvinde depression):

- Mit klare mål, dengang jeg sagde ja til social mentor, var, at jeg skulle pensioneres. Jeg orkede simpelt hen ikke mere. Det måtte få en ende, jeg skulle ikke arbejde mere. Jeg var jo i panik. Jeg fik min første depression for 16-17 år siden... Men det, hun lige så langsomt har gjort, det er at snakke og snakke og snakke og så det, at man oplever, at der er en, der vil lytte, men også spørge ind til eller stille spørgsmål. Men også sige: Når du siger sådan, er det så fordi? Eller når du tænker sådan, er det så fordi? Når du siger sådan, så tænker jeg, er det rigtigt? Hun er også den, der har gået bagud og fået sat ord på nogle af de ting, der har været svære i min barndom eller det at blive forælder, sådan hele vejen. Hun har været min livslinie.

RESULTATER AF INDSATS

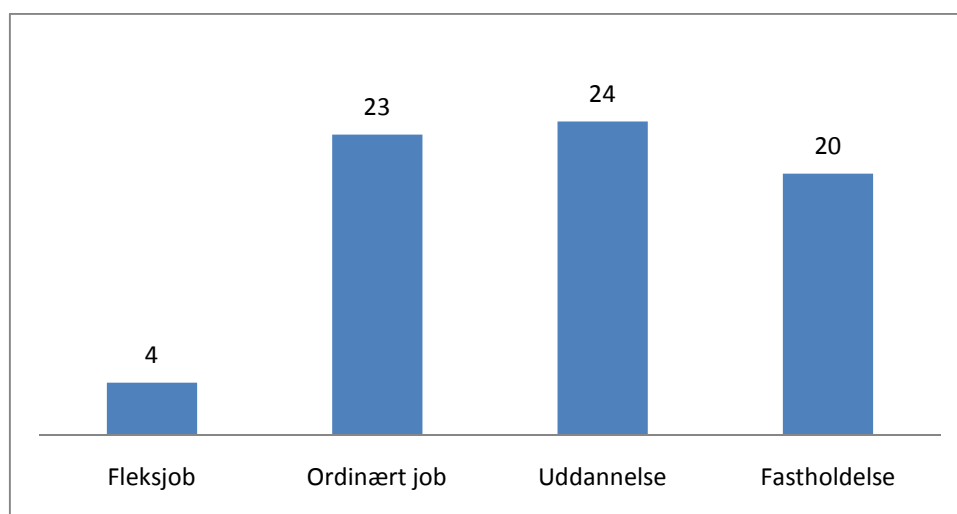
208 borgere har modtaget støtte fra en social mentor. 142 har afsluttet støtteforløbet og 66 er stadig i gang. I dette afsnit belyses resultaterne af forsøgsprojektet; for igangværende forløb er resultaterne ikke nødvendigvis det endelige, men resultatet på tidspunktet for dataindsamlingen (primo november 2010).

Først belyses hvilke resultater, der er opnået for borgerne, hvad angår fastholdelse eller indslusning på arbejdsmarkedet eller i uddannelsessystemet. Dernæst følger en bredere anskuelse på, hvad der er sket for de borgere, der har deltaget i forsøgsprojektet, og hvilken effekt borgerne selv og jobcentrenes ledelse oplever, at mentorstøtten og forsøgsprojektet har haft. Endelig belyses årsagerne til afslutning af forløb, idet størsteparten af de afsluttede forløb er endt op i, at borgeren ikke længere har behov for mentorstøtten.

Resultater i forhold til job og uddannelse

For borgere, der har deltaget i forsøgsprojektet, har støtten fra mentoren ført til en række begivenheder. Først belyses begivenheder i form af fastholdelse eller indslusning i job eller uddannelse².

Samlet resultat for forsøgsprojektet – antal borgere i job eller uddannelse



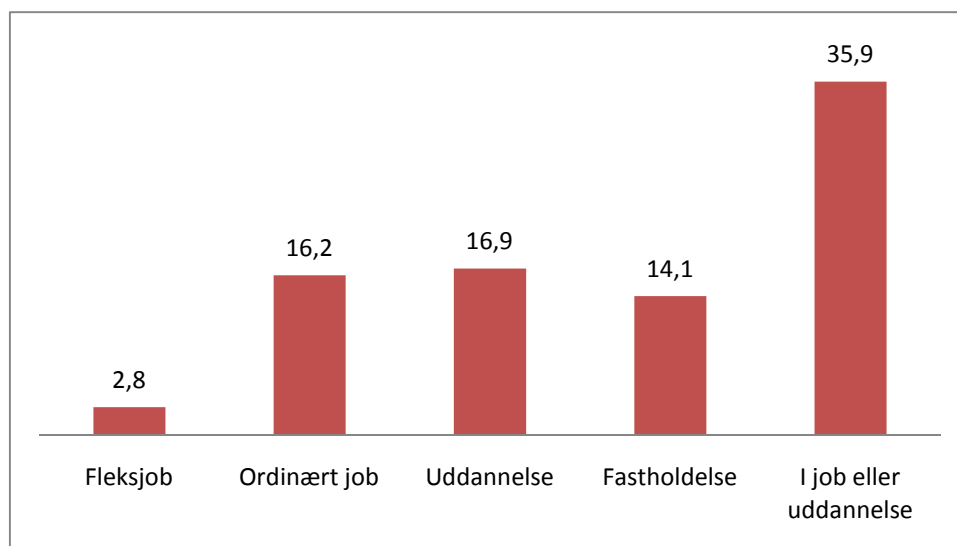
Ud af de 142 borgere, der har afsluttet forløbet hos en social mentor, er der sket følgende:

- 23 borgere blevet ansat i ordinært job.
- 4 er blevet ansat i fleksjob.
- 24 borgere er startet i ordinær uddannelse.

² Det er borgerens "slutresultat" ved afslutning af mentorforløbet eller for igangværende forløb på tidspunktet for dataindsamlingen, der er registreret. En borger kan således ikke både være fastholdt i job og startet på uddannelse i løbet af projektperioden. Fastholdelse er talt med som begivenhed, når projektdeltageren har formået at fastholde sit job med mentorstøtte.

- 20 borgere har fastholdt deres job.

Samlet resultat ift. indslusning/fastholdelse i job og uddannelse i procent



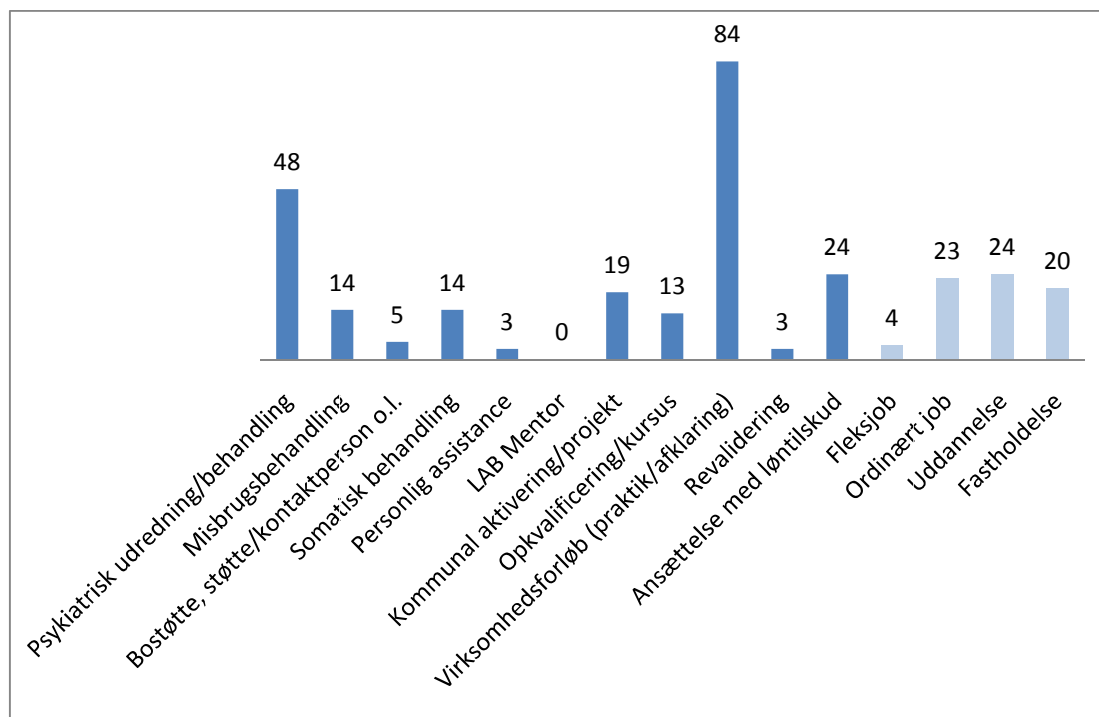
For knap 36 pct. af de afsluttede borgere er det lykket at komme i enten fleksjob, ordinær beskæftigelse eller uddannelse. 14,1 pct. af borgerne er blevet fastholdt på en eksisterende arbejdsplads. I alt er det lykket for halvdelen af de afsluttede borgere at opnå en tilknytning til eller blive fastholdt på arbejdsmarkedet.

De tre organisatoriske modeller for mentorstøtte har alle kunnet bruges af borgere til at fastholde eller komme i job eller uddannelse. Ingen af kommunerne/modellerne skiller sig særligt ud som mere eller mindre effektfulde.

Hvad er sket for borgerne i forsøgsprojektet

Ud over resultaterne vedr. job og uddannelse, er der for mange borgere også andre resultater, der har medvirket til, at de har kunnet få eller fastholde job eller uddannelse; eller er kommet nærmere arbejdsmarkedet. Samlet er der sket en række forskellige begivenheder for borgere, der har medvirket i forsøgsprojektet i form af afklaring, behandling, parallelle støttende indsatser samt virksomhedsforløb. Eksempelvis kan en borger have været i virksomhedspraktik og job med løntilskud inden ansættelse, eller i behandling for en psykisk lidelse sideløbende med et virksomhedsforløb eller uddannelsesstart. Opgørelserne medtager ikke begivenheder indtruffet forud for projektdeltagelsen – dvs. at det ikke er registreret som en begivenhed, hvis en borger allerede modtog behandling eller var i et virksomhedsforløb inden han eller hun sagde ja til støtte fra en social mentor. Dette er afrapporteret i afsnit om igangværende indsatser tidligere i rapporten. Forsøgsprojektets resultater vedr. job og uddannelse skal ses i sammenhæng med de øvrige resultater, der gennemgås her.

Hvad er sket for borgerne i løbet af projektdeltagelsen – antal begivenheder



Den oftest registrerede begivenhed for projektdeltagerne er virksomhedsforløb. Der er igangsat 84 virksomhedsforløb. Dernæst har behovet for indsatser været udredning og behandling af psykisk lidelse og i mindre grad også behandling af misbrug og/eller somatisk lidelse (i alt 76 udrednings- og behandlingsforløb). Kommunal aktivering/projektdeltagelse og opkvalificering/kursus er igangsat i alt i 32 tilfælde. Andre kompenserende/støttende ordninger (personlig assistent eller mentor på arbejdspladsen) udover den sociale mentor er brugt meget lidt.

Borgeroplevet effekt

Vurderingen fra de borgere, der er interviewet i forbindelse med evalueringen, er, at støtten fra den sociale mentor har haft stor betydning for deres livssituation. Alle interviewede borgere mener, at deres hverdag er blevet bedre, uanset om de har været i stand til at fastholde eller komme i job, eller stadig er på vej. Borgerne oplever, at de med de sociale mentors hjælp, har fået en større forståelse af egne barrierer samt fået redskaber til at håndtere hverdagen bedre.

En række borgere har med mentorstøtten kunnet fastholde deres job (vende tilbage fra sygemelding), fået et job, er kommet i gang på virksomheder i praktikforløb eller i job med løntilskud, eller er gået i gang med uddannelse på ordinære vilkår. Andre har, med støtten fra mentoren, fået større indsigt og afklaring i egen livssituation, herunder også hvad angår job og uddannelse. Borgerne beskriver det selv således:

En ung kvinde, der er i praktik på interview-tidspunktet og senere er startet i uddannelse:
- Ja før havde jeg et meget bestemt tankemønster. Det var en ond cirkel, der kørte rundt i hovedet. Man bliver ked af det, og så bliver man vred på sig selv og så bliver man bange. Jeg

var bange for alt. Jeg følte jeg mistede evnen til at være aktiv som menneske. Jeg følte slet ikke, at jeg havde indflydelse på verden eller havde ret til det. Men da jeg kom op i den der SFO, der var det mig selv, der brugte mit eget netværk til det, og det var ikke [den sociale mentor], der hjalp mig. Jeg er blevet ufattelig selvsikker. Jeg er blevet meget glad for mig selv igen. Lige meget hvad der sker, så er der en ro. Jeg har fundet ud af, hvad jeg skal og at det jeg gør faktisk er godt. Det gør en forskel.

En anden projektdeltager, der forsøger at få angst og depression under kontrol:

- Dengang jeg startede i jobtræning, oplevede jeg angst for bare at komme ind i det lokale, hvor jeg skulle arbejde. Der var en måned, [den sociale mentor] var med. Jeg kom her hos hende, hvor hun snakkede og fortalte og hun tilbød at tage med, hvis jeg havde brug for det. Det var hende, der gav mig værktøjerne til at komme ind og fokusere på noget andet end den angst. Den var ret massiv.

Ung mand i uddannelse:

- Helt klart. Jeg tror, jeg kunne have endt med at tage mit eget liv, hvis jeg havde fået lov til kun at møde det offentlige på den sædvanlige måde. Jeg var seriøst ude i sådan nogle tanker og jeg har også vendt det med [den sociale mentor]. Hvis ikke tage mit eget liv så i hvert fald leve på samfundets bund. Det var lige, hvad der skulle til for at hive mig op igen.

De sociale mentorer har ifølge borgerne kunnet sætte en bevægelse i gang både på et personligt og/eller et arbejdsmæssigt plan, hjælpe med at holde kursen og synliggøre fremskridt. Det gælder på tværs af kommuner og for alle interviewede borgere, at de har mærket markant effekt af mentorstøtten:

Mand, der er kommet i ordinært job

- Jeg har bevæget mig totalt. Jeg vil lige indskyde noget. På det tidspunkt, hvor jeg begyndte at snakke med [den sociale mentor] havde jeg været ædru et stykke tid. For jeg drak og gik i behandling. Og for at det ikke skal være løgn, så havde jeg også i en brandert lavet nogle dumme ting, så jeg også skulle i samfundstjeneste. Jeg har taget ansvar. [Mentoren] har været med til at fokusere. Sætte fokus på det, som jeg godt vidste, men ikke selv kunne sætte ord på. Jeg kunne mærke det fra gang til gang, at det battede. Mit liv tog en drejning alligevel, kunne jeg mærke, men jeg tror, hun hjalp mig til at holde fast i det, jeg var påbegyndt.

Kvinde fastholdt sit job på spørgsmål om, hvorvidt hun ikke kunne have gjort det samme uden mentorstøtten:

- Nej, så ville det være endt med, at jeg var knækket rigtig hårdt og blevet rigtig syg. Det er det, der gør, at jeg kan blive i mit job og ikke er blevet sygemeldt, og at jeg kan blive i mit forhold og ikke er blevet skilt. Der er hun med hele vejen og hjælper med nogle værktøjer.

Jobcentrenes vurdering af effekt

Betydning af den sociale mentorstøtte som tilbud til borgere med psykiske lidelser

Odense

Ledelsen vurderer, at den sociale mentorordning har været en succes. Mentoren har formået at yde en skræddersyet indsats til de borgere, som jobcentret traditionelt har haft svært ved at håndtere. Den sociale mentor skaber, via den tætte kontakt med borgeren, muligheder og et handlingsrum, som borgeren kan bruge til at komme ind på eller tættere på arbejdsmarkedet. Den sociale mentor kan fungere som en rød tråd gennem borgerens forløb, og har en smidighed og tilgængelighed, som ikke kan findes andre steder i systemet. Derved kan der blive arbejdet med nogle barrierer hos borgeren, som det ellers har været vanskeligt for jobcentret at afdække og afhjælpe.

Sagsbehandler i ungeteam:

- Den hurtige indsats forebygger rigtig meget... Det er en person, der kan gå ind og hjælpe dem med at få ryddet op, få skabt overblik, få skabt tryghed fra starten, og få aflastet familien, der er rigtig træt. En hurtig indsats fra en social mentor beroliger dels det netværk, der synes, der skal ske noget, og dels den unge, som kan holde en pause fra forældrenes mange krav om alt det, de skal gøre. Hvis der kan løses op for de behov, der er lige nu og her, så kan der blive plads til også at se fremad, og så er det ikke sikkert, at der skal så massiv hjælp til, fordi tingene ikke får lov at udvikle sig. Den sociale mentor er et rigtig godt bud på at spare på de ressourcer, vi har.

Viborg

Ledelsen i Jobcenter Viborg påpeger, i lighed med Jobcenter Odense, at de sociale mentorer hjælper en række borgere, som jobcentret ellers har svært ved at fastholde eller bringe tættere på arbejdsmarkedet med de eksisterende kommunale tilbud. Som følge af mentorstøtten får jobcentret en mere detaljeret afklaring af borgernes barrierer - herunder om borgeren kan varetage ordinært arbejde. Mentorstøtten betyder også, at borgeren får én fast kontaktperson gennem et forløb, hvilket skaber fortrolighed, handlingsmuligheder og dermed større chance for en positiv udvikling. Ifølge jobcenterledelsen har brug af de sociale mentorer betydet, at der er fastholdt borgere på arbejdsmarkedet som, uden mentorstøtten, ville være i fare for at stoppe. Endelig er de sociale mentorer i stand til at rådgive arbejdsgivere, så de kan afpasse deres krav og forventninger til borgere med en psykisk lidelse.

Herlev

Som i Odense og Viborg har den sociale mentor haft fat i en række borgere, som jobcentret normalt ville have svært ved at give det rigtige tilbud. Selvom de fleste af borgerne har været (meget) langt fra arbejdsmarkedet, er der sket en progression for de fleste.

Afslutning af den sociale mentorstøtte

Overordnet set er der to hovedårsager til, at støtteforløb er blevet afsluttet i forsøgsperioden:

Der er gennem forløbet opnået positive resultater i forhold til job

For nogle borgere er mentorstøtten afsluttet, fordi behovet ikke længere er til stede. Mentoren kan stadig være til rådighed som "efterværn", hvis der skulle opstå problemer. Registreringer af årsager til ophør af forløb viser, at mentorstøtten typisk er gradvist nedtrappet og afsluttet, fordi der er opnået positive resultater med job eller uddannelse og borgeren kan klare sig selv.

Forløbet giver ikke positive resultater i forhold til job

For en mindre gruppe af borgere er mentorstøtten ophørt, fordi den ikke afgørende forbedrede borgerens livssituation, så der kunne skabes et arbejdsmarkedsperspektiv. Borgeren har enten selv afbrudt forløbet, eller den sociale mentor har efter aftale med borgeren stoppet forløbet.

- For 21 borgere er årsagen til ophør at problemstillingerne ligger uden for mentors muligheder
- 8 borgere er overgået til anden afklaring/aktivering
- 6 borgere er afviklet, fordi mentoren ikke har kunnet få kontakt med dem

10 borgere har fået bevilget førtidspension og falder dermed uden for målgruppen for fortsat at få mentorstøtte inden for rammerne af forsøgsprojektet.

Andre årsager til afslutning af forløb

Enkelte forløb er afsluttet af andre årsager:

- Enkelte borgerne har sagt mentorstøtten fra med begrundelse, at de ikke ønskede den eller ikke har kunnet overskue at få en social mentor ind i deres hverdag
- 2 borgere er fraflyttet kommunen
- 2 borgere er stoppet pga. graviditet/barselsperiode, hvor det ikke har været relevant at arbejde på tilknytning til arbejdsmarkedet
- 3 borgere er startet afsoning af dom i fængsel.

Opsamling: Den sociale mentor som midlertidig støt-teperson

Nogle projektdeltagere med en midlertidig sindslidelse har overvundet deres barrierer med støtte fra en social mentor. Der er ikke nødvendigvis behov for en varig støtte, for at borgerne kan fastholde eller komme i job eller uddannelse. En række borgere har haft brug for en

processtøtte tilpasset individuelle behov, og i forsøgsprojektet har støtten kunnet afsluttes for borgere, der har overvundet den midlertidige sindslidelse. Også borgere, der fortsat har en psykisk lidelse, har kunnet afsluttes, fordi de har fået nye strategier der gør, at de kan håndtere arbejds- og hverdagsliv bedre.