



Socialstyrelsen

Guide til sagsbehandlere
og ledere på
myndighedsområdet

Recovery-orienteret
rehabilitering i praksis
i socialpsykiatrien

Viden til gavn

Publikationen er udgivet af
Socialstyrelsen
Edisonsvej 1
5000 Odense C
Tlf: 72 42 37 00
E-mail: info@socialstyrelsen.dk
www.socialstyrelsen.dk

Udarbejdet af Socialstyrelsen

Layout: Berit Kirk, Horisont Grafisk
Tryk: Typographic
Udgivet januar 2023

Der kan frit citeres fra udgivelsen med angivelse af kilde.

ISBN: 978-87-94371-48-3

Der gøres opmærksom på, at der er foretaget mindre rettelser i denne elektroniske version sammenholdt med udgivelsens trykte version. Rettelserne har ingen indholdsmæssig betydning.

Indhold

Introduktion.....	4
Hvad er recovery-orienteret rehabilitering.....	4
Formålet med guiden.....	7
Myndighedslederens særlige opgave.....	8
Sådan kommer du i gang.....	10
Opbygning af guiden.....	10
Otte principper for recovery-orienteret rehabilitering.....	11
Princip 1. Tag udgangspunkt i borgernes håb, ønsker og drømme.....	11
Princip 2. Fokuser på borgernes ressourcer.....	15
Princip 3. Inddrag borgernes netværk og de almene fællesskaber.....	19
Princip 4. Mød borgerne med åbenhed, tillid og respekt.....	23
Princip 5. Hjælp borgerne så tidligt som muligt.....	27
Princip 6. Arbejd koordineret med borgernes samlede livssituation.....	31
Princip 7. Følg op, så indsatsen altid er den rette.....	35
Princip 8. Brug viden og metoder, der virker.....	39

Introduktion

Denne guide er skrevet til dig, der arbejder som sagsbehandler eller som leder på myndighedsområdet, og som varetager sagsbehandling relateret til mennesker med psykiske vanskeligheder. Guiden kan også anvendes som inspiration til dig, der arbejder som sagsbehandler eller leder på det øvrige voksenområde, eksempelvis med borgere med handicap eller sociale problemer.

Som sagsbehandler på myndighedsområdet har du en særlig opgave i at hjælpe borgerne til at leve et så meningsfuldt og selvstændigt liv som muligt og til om muligt at komme sig. I guiden finder du viden, inspiration og vejledning til, hvordan du kan arbejde med afsæt i en recovery-orienteret rehabiliterende tilgang til sagsbehandlingen.

Som leder på myndighedsområdet har du en vigtig rolle i at sikre, at sagsbehandlerne har de nødvendige forudsætninger for at kunne arbejde recovery-orienteret rehabiliterende, samt at borgerne er godt klædt på til at indgå i et samarbejde med dette afsæt.

Kort om konceptet

Denne guide er en del af et samlet koncept for udvikling og omlægning af socialpsykiatrien mod recovery-orienteret rehabilitering. Konceptet indeholder guides til alle dem, der sætter rammer og retning for, arbejder i, samarbejder med eller modtager indsatser i socialpsykiatrien.

De øvrige guides henvender sig derfor til henholdsvis den strategiske ledelse i kommunen, til socialpsykiatriens tilbud, til socialpsykiatriens samarbejdspartnere og til de borgere, der modtager en indsats i socialpsykiatrien.

De forskellige guides hænger tæt sammen som en del af et samlet koncept for udvikling og omlægning mod en recovery-orienteret rehabiliterende praksis. Du kan finde det samlede koncept på Socialstyrelsens hjemmeside:

<https://socialstyrelsen.dk/recovery-orienteret-rehabilitering>

Baggrund for konceptet

Konceptet er udviklet i perioden 2019-2022 i et partnerskab mellem Socialstyrelsen og Randers, Rudersdal, Roskilde og Herning Kommuner og med konsulentbistand fra PwC. Konceptets principper er udviklet med afsæt i forskning, viden om virksomme metoder samt konkrete erfaringer fra kommunerne, der gennem 18 måneder har afprøvet principperne. Konceptet er blevet kvalificeret af borgere med brugererfaringer fra de fire kommuner, der har bidraget aktivt i udviklingsarbejdet. 14 referencekommuner har suppleret udviklingsarbejdet med perspektiver fra den kommunale praksis, ligesom der er givet input fra en bred kreds af repræsentanter fra interesse-, bruger- og faglige organisationer.

Hvad er recovery-orienteret rehabilitering

Recovery-orienteret rehabilitering er en faglig tilgang, der har fokus på at hjælpe borgerne til at komme sig og leve et så meningsfuldt og selvstændigt liv som muligt. I denne guide tages der udgangspunkt i otte principper for recovery-orienteret rehabilitering. De otte principper hænger sammen og beskriver tilsammen en praksis, hvor borgernes håb, ønsker og drømme er omdrejningspunktet. De er formuleret med afsæt i forskningen i virksomme recovery-tilgange¹. Der er fokus på et tæt, ligeværdigt, vidensbaseret og koordineret samarbejde med borgerne om at komme sig.

Recovery, rehabilitering og recovery-orienteret rehabilitering

Recovery-orienteret rehabilitering trækker på to begreber - recovery og rehabilitering.

Recovery betyder *at komme sig*. Centralt heri står borgernes håb, ønsker, drømme og ressourcer samt deltagelse i de almene fællesskaber. Forskningen peger på fem virksomme elementer for recovery, som har fået betegnelsen CHIME²: Connectedness/Samhørighed, Hope/Håb, Identity/Identitet, Meaning/Mening og Empowerment/Handlekraft. Recovery repræsenterer således borgernes perspektiv på det gode liv, og hvad der skal til for at komme sig.

Rehabilitering er den professionelles perspektiv på, hvad der er den rette indsats, når målet er at understøtte recovery og et meningsfuldt liv med bedst mulig aktivitet, deltagelse, mestring og livskvalitet. Rehabiliteringsindsatser er målrettede, sammenhængende, koordinerede og vidensbaserede med udgangspunkt i borgernes perspektiver og hele livssituation³.

Recovery-orienteret rehabilitering handler derfor om den professionelles samarbejde med borgerne om at støtte dem i at realisere håb, ønsker og drømme for fremtiden, skabe mening i tilværelsen og forme det liv, de selv ønsker.

Målgruppen i socialpsykiatrien er meget bred.

Recovery-orienteret rehabilitering har imidlertid fokus på, at indsatsen tilpasses den enkelte borgers aktuelle situation. Alle borgere, der har behov for støtte fra socialpsykiatrien, kan derfor have gavn af en recovery-orienteret rehabiliterende indsats. Det gælder uanset omfanget af de psykiske vanskeligheder og uanset, om det er en borger, der henvender sig for første gang eller en borger, der har modtaget støtte gennem længere tid.



Principper for recovery-orienteret rehabilitering

1	<i>Tag udgangspunkt i borgernes håb, ønsker og drømme</i> Det skaber motivation og meningsfuldhed for borgerne
2	<i>Fokusér på borgernes ressourcer</i> Det styrker borgernes oplevelse af empowerment og kontrol
3	<i>Inddrag borgernes netværk og de almene fællesskaber</i> Det styrker borgernes mulighed for at føle sig forbundet til andre og bringer dem tættere på fællesskaber uden for den sociale indsats
4	<i>Mød borgerne med åbenhed, tillid og respekt</i> Det styrker et godt samarbejde
5	<i>Hjælp borgerne så tidligt som muligt</i> Det øger muligheden for at indsatsen virker
6	<i>Arbejd koordineret med borgernes samlede livssituation</i> Det gør indsatsen mere målrettet og meningsfuld for borgerne
7	<i>Følg op, så indsatsen altid er den rette</i> Det sikrer den rette indsats, også når borgernes situation ændrer sig
8	<i>Brug viden og metoder, der virker</i> Så borgerne hjælpes mest effektivt til at komme sig

Der er stor forskel på landets kommuner i forhold til størrelse, organisering og arbejdsgange og i forhold til, hvor langt man er i arbejdet med recovery-orienteret rehabilitering. Derfor er de otte principper overordnede og generelle og skal oversættes, så de passer ind i den virkelighed, herunder de rammer og muligheder, der kendetegner netop din kommune.

Mennesker med psykiske vanskeligheder kan komme sig

Vi ved fra forskning, at mange mennesker med psykiske vanskeligheder kan komme sig med den rette hjælp⁴. Vi ved også, at recovery-orienteret rehabilitering virker.

Alle borgere med psykiske vanskeligheder kan have gavn af en recovery-orienteret rehabiliterende indsats, hvor det er deres håb, ønsker og drømme for fremtiden, der sætter retning for den hjælp, de får. Det handler om, at flere hjælpes til at få det liv, de selv drømmer om og til at komme sig.

Formålet med guiden

Formålet med guiden er at give sagsbehandlere og ledere på myndighedsområdet inspiration til, hvordan de kan udvikle kvaliteten i sagsbehandlingen gennem recovery-orienteret rehabilitering. Det kræver en vedholdende indsats på hele myndighedsområdet at udvikle og omlægge praksis med udgangspunkt i de otte principper. Guiden hjælper processen på vej med en nærmere præsentation af de enkelte principper. Efter hvert princip bliver der stillet et par refleksions-spørgsmål, som du kan bruge til at tage hul på de faglige drøftelser med dine kolleger og din ledelse, og med de borgere du samarbejder med. Bagerst i guiden finder du desuden udvalgte metoder og redskaber, som kan understøtte en recovery-orienteret rehabiliterende tilgang.

Myndighedslederens særlige opgave

Som leder på myndighedsområdet har du en særligt vigtig opgave i at sikre de nødvendige rammer for, at dine sagsbehandlere kan arbejde ud fra principperne. Det stiller nye krav til både borgere og sagsbehandlere at indgå i et recovery-orienteret rehabiliterende samarbejde. Derfor skal der være fokus på at klæde alle på til at samarbejde med afsæt i en recovery-orienteret praksis, samt at lære af hinanden og løbende udvikle praksis sammen med udgangspunkt i dette afsæt.

En recovery-orienteret rehabiliterende tilgang forudsætter ledelsens faglige fokus, prioritering og organisering af arbejdet. Følgende er eksempler på, hvordan du kan understøtte den recovery-orienteret rehabiliterende tilgang i sagsbehandlingen:

1. Vær tydelig og vedholdende i din ledelse

✓ Du går forrest og formidler i ord og handling,

hvordan du ønsker, at hvert af de otte principper konkret skal se ud i myndighedsarbejdet. Du kan fx, sammen med dine sagsbehandlere og gerne med bidrag fra borgere, formulere faglige retningslinjer og udviklingspunkter for sagsbehandlingen, som understøtter en recovery-orienteret rehabiliterende tilgang. Retningslinjerne kan beskrive samarbejdet med borgerne i sagsbehandlingen, hvilke rammer der skal være til stede for at sikre et godt samarbejde, og hvordan der arbejdes med en balanceret udredning, som både har fokus på borgernes udfordringer og ressourcer.

✓ **Du prioriterer, at der afsættes tid til, at sagsbehandlere kan arbejde ud fra de otte principper i dagligdagen.** Du kan fx nedsætte en implementeringsgruppe, hvor du selv indgår sammen med nogle af dine sagsbehandlere og gerne også nogle af borgerne, som er ansvarlig for at omsætte principperne til praksis. Det kan kræve ekstra tid at anvende en recovery-orienteret tilgang – særligt i starten. Her kan det være relevant at afsætte ekstra tid særligt til udredningen og opfølgningen, så borgerne kan indgå i samarbejdet på en god og tryk måde.

✓ **Du skaber rum for løbende faglig sparring og refleksion blandt sagsbehandlere.** Det kan fx være et fast punkt på jeres teammøder eller uddannelsesdage, at I taler om, hvordan I arbejder med tilgangen, hvornår det er svært, og hvad der skal til, for at det bliver bedre. Også her kan det være relevant at invitere borgerne. Det kan også ske gennem sagsaudit eller ved kollegial sparring i konkrete sager. I kan blandt andet drøfte, hvad I kan gøre for at styrke borgernes muligheder og forudsætninger for at indgå i samarbejdet.

✓ **Du sikrer, at arbejds gange og beslutningsprocesser understøtter, at der kan arbejdes med principperne.** Du kan fx sammen med sagsbehandlere beskrive, hvordan principperne skal afspejle sig i arbejds gange og beslutningsprocesser hos den enkelte sagsbehandler, i teamet af sagsbehandlere eller i visitationsudvalget. Eller du kan sammen med sagsbehandlere beskrive, hvordan tilgangen skal afspejle sig i både indholdet i og hyppigheden af opfølgningen, herunder om opfølgningen kan tilrettelægges mere fleksibelt som en løbende og tæt dialog med udgangspunkt i borgernes behov.

✓ **Du arbejder med ledelsesinformation som en integreret del af den faglige dialog, refleksion og udvikling af den recovery-orienteret rehabiliterende tilgang.** Det kan fx være med nøgletal, der beskriver visitationsmønstre og bevægelser på indsatstrappen for målgruppen. Dermed kan du følge udviklingen i, hvor mange borgere der får det bedre, og dermed får behov for mindre eller ingen støtte. Det kan også være gennem løbende ledelsestilsyn, hvor sager gennemgås med henblik på at afdække praksis som afsæt for at dele viden og erfaring, lære af hinanden og sammen udvikle praksis.

2. Styrk sagsbehandlerne kompetencer og faglighed

- ✓ **Du arbejder strategisk med kompetenceudvikling, så sagsbehandlerne har den nødvendige viden om recovery-orienteret rehabilitering,** og den forskel det kan gøre for borgernes mulighed for at komme sig, og i forhold til at indfri jeres fælles ambitioner. Du kan fx sammen med sagsbehandlerne udarbejde en samlet plan for kompetenceudvikling, hvor du beskriver, hvilke kompetencer der er brug for i forhold til jeres strategier, mål og ambitioner for den recovery-orienteret rehabiliterende praksis, hvilke kompetencer der er til stede blandt sagsbehandlerne nu, og hvordan I sikrer overensstemmelse mellem de to.
- ✓ **Du tænker peers ind i arbejdet på myndighedsområdet for at få borgerperspektivet tydeligt frem i sagsbehandlingen.** Peers kan bruges som undervisere, være medudviklere af sagsbehandlingen eller samarbejde med borgerne om at sætte ord på deres håb, ønsker og drømme for fremtiden. Som leder har du også en vigtig opgave i at sikre en god organisering af de peers, som du og dine sagsbehandlere samarbejder med.
- ✓ **Du sikrer, at I har den nyeste viden og at I bruger virksomme metoder.** Det kan være, at en eller flere sagsbehandlere skal have en særlig rolle i at afsøge og opdatere jer alle på viden og metoder på bestemte områder, og at ny viden indgår som et fast punkt på teammøder eller uddannelsesdage. Du har også opmærksomhed på, at den nye viden og de metoder, I anvender, rent faktisk bliver brugt, og er afsæt for løbende dialog og sparring mellem sagsbehandlerne.
- ✓ **Du er åben og tydelig over for både sagsbehandlere, samarbejdspartnere og borgere i forhold til, hvilken tilgang og hvilke redskaber og metoder I anvender og hvorfor.** Det kan fx ske ved, at du sikrer, at alle beskrivelser af jeres praksis er tilgængelige, at du altid stiller dig til rådighed i forhold til at fortælle om det og indgå i en dialog om, hvad det betyder.

3. Understøt et tæt samarbejde på tværs af områder og fagligheder

- ✓ **Du skaber rammer og strukturer for et tæt samarbejde på tværs af afdelinger, områder og sektorer.** Du kan arbejde med metoder og tilgange til samarbejde, såsom relationel koordinering og relationel kapacitet, med fælles undervisning, der både er tilgængelig for sagsbehandlere, borgere, pårørende og lokalsamfundet, ligesom du kan sikre, at der er klare aftaler om opgaver, roller og ansvar, når borgerne modtager hjælp flere steder fra.
- ✓ **Du udvikler fleksible indsatser og samarbejdsformer, så hjælpen til borgerne kan tilbydes fleksibelt i forhold til borgernes aktuelle behov,** både i forhold til formen på den hjælp de får, hvem der giver den, og hvornår den gives. Du kan tage initiativ til, at der udarbejdes en pjece til borgerne over de konkrete muligheder for hjælp, og hvornår de kan tilbydes, så forventningerne er afstemte på forhånd, og borgerne er bedst muligt klædt på til at indgå i samarbejdet med sagsbehandlerne.
- ✓ **Du understøtter, at sagsbehandlerne samarbejder tværfagligt,** så borgerne bliver mødt af sagsbehandlere med de kompetencer og den faglighed, som de har brug for, og så den hjælp de får er koordineret og samlet giver mening for dem. Det kan du fx gøre ved at sikre, at alle sagsbehandlere har viden om de aftaler, der er indgået om opgaver, roller og ansvar, at der er gennemsigtighed i, hvem man kan kontakte, og at der prioriteres tid til at deltage i tværgående samarbejdsfora.
- ✓ **Du skaber muligheder for, at borgerne kan deltage i de almene fællesskaber,** fx ved at skabe et samlet overblik over tilbuddene i civilsamfundet og ved at afdække mulighederne for at få hjælp til at komme i gang med at deltage i disse enten i netværket eller blandt peers og frivillige.

Sådan kommer du i gang

En omlægning og udvikling til recovery-orienteret re-habilitering kalder på en indsats fra både sagsbehandlere, lederne og borgerne. Det er vigtigt, at du som leder sammen med sagsbehandlerne får lagt en plan for, hvordan principperne skal omsættes til praksis hos jer. I kan her med fordel være opmærksomme på, hvordan I:

- ✓ **organiserer:** nedsæt fx en implementeringsgruppe med særligt ansvar for arbejdet med principperne. Husk, at borgerne skal være repræsenteret.
- ✓ **prioriterer:** del fx arbejdet op i bidder, så I starter med at udvikle den del af jeres praksis der er vigtigst for jer.
- ✓ **systematiserer:** lav fx en aktivitetsplan der beskriver, hvordan I vil arbejde med omlægningen og hvem der gør hvad og hvornår.
- ✓ **evaluerer:** beskriv hvordan jeres praksis ser ud, når I er i mål og følg løbende op på fx teammøder.

Opbygning af guiden

Guiden er bygget op om de otte principper, som skal afspejle sig i hele din faglige praksis som en grundlæggende tilgang til dit samarbejde med borgerne. Der er forskel på, hvordan og hvor meget det enkelte princip kommer til udtryk i sagsbehandlingens forskellige faser. For at gøre guiden anvendelig i hverdagen er de enkelte principper derfor koblet til de faser i sagsbehandlingen, hvor princippet spiller en særlig rolle.

Guiden giver også konkrete eksempler på, hvordan du kan anvende principperne i samarbejdet med borgerne, ligesom guiden beskriver nogle af de dilemmaer og barrierer, du kan møde, og gode råd til, hvordan du kan håndtere dem. Under hvert princip er der desuden to til tre spørgsmål, som kan hjælpe dig og dine kolleger i gang med at reflektere over jeres praksis.

Principperne koblet til sagsbehandlingens faser						
Princip	Sagsåbning	Sagsoplysning	Sagsvurdering	Afgørelse	Bestilling	Opfølgning
Tag udgangspunkt i borgernes håb, ønsker og drømme	✓	✓	✓		✓	✓
Fokusér på borgernes ressourcer		✓	✓		✓	✓
Inddrag borgernes netværk og de almene fællesskaber		✓	✓		✓	✓
Mød borgerne med åbenhed, tillid og respekt	✓	✓	✓			✓
Hjælp borgerne så tidligt som muligt	✓		✓			✓
Arbejd koordineret med borgernes samlede livssituation	✓	✓	✓		✓	✓
Følg op, så indsatsen altid er den rette						✓
Brug metoder og viden, der virker	✓	✓	✓			✓

Otte principper for recovery-orienteret rehabilitering

1

Princip 1. Tag udgangspunkt i borgernes håb, ønsker og drømme

Hvad indeholder princippet

Borgernes håb, ønsker og drømme for fremtiden skal være udgangspunktet for indsatsen, når de skal hjælpes til at komme sig. Du har som sagsbehandler en vigtig opgave i at hjælpe borgerne med at give udtryk for deres håb, ønsker og drømme, og du skal inddrage deres netværk, når de ikke selv er i stand til eller ønsker at give udtryk for sine håb, ønsker og drømme. Du skal også samarbejde med borgerne om at omsætte deres håb, ønsker og drømme for fremtiden til mål, der skal sætte retning for indsatsen. Ligeledes er det din opgave at støtte borgerne i at genvinde troen på dem selv og deres fremtidsudsigter samt at kunne påtage sig ansvaret for deres eget liv. Det gør du blandt andet ved at tage alle borgernes ønsker alvorligt i jeres samarbejde.

Hvorfor skal du arbejde med princippet

Når borgerne gives mulighed for at tage ansvar for deres eget liv, og er med til at beslutte, hvilken fremtid der sigtes mod, og hvad målet med indsatsen er, vil det øge oplevelsen af kontrol over eget liv. Det vil også betyde, at de indsatser, der sættes i gang, giver mere mening for borgerne og vil passe bedre til deres håb, ønsker og drømme for fremtiden, og for deres oplevelse af hvad der skal til for at nå derhen. Dermed øges også muligheden for, at målene indfries⁵. Det er kun den enkelte borger selv, der ved, hvordan en god hverdag ser ud. Men for mange vil det handle om helt almindelige ting, såsom at have noget at stå op til, gøre noget der gør en glad samt at opleve, at man er betydningsfuld for andre og hører til i de fællesskaber, der betyder noget for én.

Hvordan kan du arbejde med princippet

Fokus på borgernes håb, ønsker og drømme skal tænkes ind i flere faser af sagsbehandlingen: Allerede i *sagsåbningen* bør der sættes fokus på borgernes håb, ønsker og drømme, så der er sat en tydelig retning fra starten. I *sagsoplysningen* bør borgernes håb, ønsker og drømme danne baggrunden for din oplysning af sagen, og i *sagsvurderingen* bør borgernes håb, ønsker og drømme for fremtiden omsættes til formål og mål for indsatsen. Der bør også i opfølgningen være fokus på at følge op på borgernes håb, ønsker og drømme for at vurdere, om indsatsen bringer dem tættere på at komme sig.

Sådan kan du arbejde med princippet:

- ✓ **Gør det klart, at borgerens håb, ønsker og drømme** for fremtiden og egen forståelse af en meningsfuld hverdag er et vigtigt omdrejningspunkt for samarbejdet. Du kan gøre borgeren opmærksom på det allerede i en mail eller et brev forud for det første møde. Udlevér eller send gerne guiden 'Til dig, der søger støtte i socialpsykiatrien'. Du kan finde guiden på Socialstyrelsens hjemmeside:

<https://socialstyrelsen.dk/recovery-orienteret-rehabilitering>

- ✓ **Overvej om målene skal brydes ned** i mål på kort og langt sigte, eller om der er mulighed for at gå direkte efter borgerens ønsker for fremtiden, fx om at komme i job, få egen bolig eller at starte på en uddannelse, og så arbejde med andre mål efterfølgende, fx at komme op om morgenen, deltage i fritidsaktiviteter eller ændre kostvaner. Jo hurtigere der kan arbejdes direkte med at indfri borgerens ønsker for fremtiden, jo mere meningsfuldt er det for borgeren og desto bedre virker indsatsen^{6,7}.
- ✓ **Giv borgeren mulighed for at forberede sig** på at blive spurgt til sine håb, ønsker og drømme for fremtiden, for eksempel på møder i forbindelse med udredning eller opfølgning. Du kan foreslå borgeren at tale med sit netværk eller med sin støtteperson, hvis borgeren i forvejen modtager støtte, inden du har dialogen med borgeren. Du kan også skrive ind i mødeindkaldelsen, at I får mulighed for at tale om borgerens håb, ønsker og drømme for fremtiden.
- ✓ **Tal i et sprog borgeren forstår.** Stil konkrete spørgsmål til, hvor borgeren ser sig selv i fremtiden, og hvad borgeren ønsker sig af livet. Vær forsigtig med at bruge fagtermer, som fungerer mellem kollegaer, men som for udenforstående kan være svære at forstå og dermed kan skabe utryghed hos borgeren.

- ✓ **Gør det tydeligt, når I taler om borgerens mål,** at formålet er sammen at blive klogere på, hvad der skal være pejlemærker for indsatsen. Det er ikke vigtigt, at målene nås, præcis som de formuleres i første omgang, men at målene er omdrejningspunktet for den løbende dialog om, hvad der er hjælpsomt for borgeren, og at de kan justeres efterhånden, som I bliver klogere.

- ✓ **Undersøg sammen med borgeren** hvad der er det gode møde for borgeren, og hvordan borgeren ønsker at blive forberedt. Tilbyd borgeren at starte med at tale med en peermedarbejder om muligt. Det kan også være, at borgeren er mere tilpas med at mødes i hjemmet, på en café eller i en park. Venteværelser, navneskilte på døren og mange mennesker kan gøre borgeren utryg. Virtuelle møder kan også være et godt alternativ for nogen, ligesom nogle borgere kan have glæde af at have en pårørende med til mødet.

Overvej jeres praksis

- › Er borgernes håb, ønsker og drømme for fremtiden tydeligt retningsgivende i din faglige praksis, og hvordan kommer det konkret til udtryk i sagsbehandlingen?
- › Fremgår borgernes håb, ønsker og drømme tydeligt i de handleplaner, du laver og hvordan?

Dilemmaer og barrierer

I det følgende beskrives nogle af de dilemmaer og barrierer, som du kan møde, når du arbejder med princippet. Derudover gives inspiration til, hvordan du kan arbejde med de forskellige situationer.

Hvordan finder du tid nok til at hjælpe borgeren med at finde frem til sine håb, ønsker og drømme?

- ✓ Tal med dine kolleger og din leder om, hvordan der kan skabes tid og rum til at tale med borgeren om håb, ønsker og drømme. Særligt når det kræver, at det strækker sig over flere samtaler, for at det kan lykkes.
- ✓ Tilbyd borgeren at invitere en med fra borgerens netværk. Netværket kan spille en vigtig rolle i at støtte borgeren i at finde frem til, hvilket liv borgeren ønsker at leve. Både på møderne og mellem møderne.
- ✓ Sørg for, at borgeren har haft mulighed for at overveje sine håb, ønsker og drømme, inden I mødes. Du kan for eksempel sende guiden 'Til dig, der søger støtte i socialpsykiatrien' (kan findes her: <https://socialstyrelsen.dk/recovery-orienteret-rehabilitering>) eller henvise borgeren til borgerpjecen fra VUM 2.0.
- ✓ Afhold flere møder med borgeren, hvis borgeren oplever det som meget svært. På den måde får borgeren tid til at overveje sine håb, ønsker og drømme for fremtiden mellem møderne og eventuelt sammen med familie og venner.
- ✓ Tag en kollega med som kan notere i sagen, så du kan have fokus på dialogen med borgeren og være nærværende under mødet.

- ✓ Foreslå borgeren at tale med familie og venner om håb, ønsker og drømme forud for og mellem jeres møder. Det kan hjælpe borgeren til at blive mere afklaret om, hvad der er vigtigt i borgerens liv.

Hvad gør du, hvis borgeren står i en akut situation, og ikke har overskud til at finde frem til sine ønsker?

- ✓ Anerkend, at borgeren er i en presset situation, og at samtalen om håb, ønsker og drømme må vente. Det er vigtigt for borgeren at blive hørt og mødt i situationen.
- ✓ Undersøg, om der er akutte problemer, som du selv eller andre kan hjælpe med at løse. Tag gerne kontakt til eventuelle samarbejdspartnere, som kan involveres i at tilbyde borgeren den nødvendige hjælp.
- ✓ Tal med borgeren om, at I vender tilbage til at tale om håb, ønsker og drømme, når den akutte situation er afhjulpet, og tal med borgeren om, hvad der er vigtigst lige nu.



” **Min sagsbehandler hjælper mig til at finde ud af, hvad jeg vil**

Jeg drømmer om at læse til socialpædagog. Jeg skal starte på HF som enkeltfag, så jeg kan få de fag, jeg skal bruge og derefter søge ind på pædagoguddannelsen til næste år. Min sagsbehandler og jeg har vores snakke, og vi er ikke altid enige, men han er faktisk rigtig god. Han lytter til mig og giver mig konstruktiv kritik i forhold til mine mål. Det hjælper mig til at blive endnu tydeligere på det, jeg vil, så han udfordrer mig på den gode måde. Til at starte med, da jeg kom til socialpsykiatrien, stolede jeg ikke rigtig på nogen. Men jeg er virkelig blevet positivt overrasket. Der har været sten på vejen, men det går fremad. Jeg har taget peer-uddannelsen her i socialpsykiatrien. Nu skal jeg til at læse til coach. Det er uddannelser, der kan bringe mig tættere på min drøm om at blive pædagog.”

2

Princip 2. Fokuser på borgernes ressourcer

Hvad indeholder princippet

I samarbejdet vil der ofte være fokus på borgernes udfordringer, da det er dem, der danner grundlag for, at der kan bevilges støtte. Det er imidlertid vigtigt også at have fokus på borgernes ressourcer og at fastholde borgerne i, at de psykiske vanskeligheder kun er ét aspekt af deres samlede liv.

Samtidig er det vigtigt at være opmærksom på, at ressourcer ikke er noget borgerne enten har eller ikke har. Det kan svinge meget over tid, på samme måde som også følgerne af de psykiske vanskeligheder kan svinge over tid. Samtidigt skal ressourcer forstås bredt, og kan være alt fra det, som borgerne er gode til, motiverede for, har gode erfaringer med eller har interesse for, ligesom det både kan omfatte mennesker i borgernes familie, netværk eller i civilsamfundet.

Det er en del af din opgave at støtte borgerne i at finde frem til deres ressourcer og bringe dem frem i udredningen og handleplanen. Du har en vigtig opgave i at hjælpe borgerne ved at anerkende, når der er tale om ressourcer, men det er altid borgerne, der afgør, hvad der er en ressource for dem. Du har også en opgave i at støtte borgerne i både at udvikle deres ressourcer, og i at fastholde ressourcerne når udfordringerne fylder. Ligeledes har du naturligvis en opgave med at dokumentere borgernes udfordringer, fordi de har betydning for, om borgerne er i målgruppen for servicelovens ydelser og indsatser.

Hvorfor skal du arbejde med princippet

Det følger af værdierne bag den recovery-orienteret rehabiliterende tilgang, at ethvert menneske har ressourcer og derfor altid skal mødes med det udgangspunkt⁸. Alle mennesker har brug for at opleve, at de bidrager til samfundet og er værdifulde for andre mennesker og for de fællesskaber, som de er en del af.

Ved at fokusere på borgernes ressourcer styrkes deres oplevelse af kontrol og tro på at kunne mestre eget liv og opnå en positiv udvikling. Et fokus på borgernes ressourcer påvirker deres selvopfattelse positivt. Du spiller som sagsbehandler en meget vigtig rolle her, fordi din tro på, at borgerne kan lykkes, er afgørende for deres egen tro på, at de kan lykkes, og dermed for deres mulighed for recovery⁹.

Hvordan kan du arbejde med princippet

Borgernes ressourcer skal tænkes ind i flere faser af sagsbehandlingen: I *sagsoplysningen* for at skabe en balanceret udredning med fokus på både udfordringer og ressourcer. I *sagsvurdering* og *bestilling* bør der også være fokus på borgernes vanskeligheder sammen med deres ressourcer for at skabe et samlet billede af deres situation. I *opfølgningen* bør der følges op på, om borgerne har fastholdt eller udviklet deres ressourcer.

Sådan kan du arbejde med princippet:

- ✓ **Fortæl borgeren, at der både fokuseres på udfordringer og ressourcer i udredningen.** Du kan gøre det klart, at fokus på ressourcer ikke har betydning for, om borgeren kan få støtte, eller hvilken støtte borgeren kan få, og at når man bygger videre på de gode ting, der allerede er i borgerens liv, så er det lettere at hjælpe borgeren tættere på sine håb, ønsker og drømme for fremtiden og dermed på at komme sig.
- ✓ **Tal med borgeren om, at ressourcer skal forstås bredt.** Det kan være noget, borgeren er god til, personer i borgerens familie eller netværk, gode erfaringer fra borgerens liv, noget borgeren motiveres af eller en særlig interesse, borgeren har.
- ✓ **Synliggør og anerkend de ressourcer borgeren har.** Borgeren kan have brug for hjælp til at se sine ressourcer. Du kan synliggøre borgerens ressourcer ved at spørge ind til, hvad borgeren er god til og interesserer sig for. Du kan også fremhæve, hvordan borgeren allerede håndterer større og mindre udfordringer i sit liv. Det er vigtigt at forberede borgeren på, at I vil have fokus på, hvad borgeren kan lide at lave, og hvordan borgeren klarer sin hverdag.
- ✓ **Spørg borgeren, om der er mennesker i borgerens netværk, som kan være en støtte.** Det kan være i forhold til at hjælpe med praktiske ting, tage med til arrangementer eller en at tale med, når der er noget, borgeren er i tvivl om, eller når det er svært. Afdækningen af borgerens netværk sker typisk i udredningen og kan for eksempel være familie, naboer eller venner, som borgeren har tillid til og som gerne vil hjælpe.
- ✓ **Tydeliggør for borgeren og medarbejderne i det sociale tilbud, hvordan borgerens ressourcer kan bringes i spil, så indsatsen tager afsæt heri.** Det kan både fremgå af bestillingen og drøftes på et fælles møde. Her kan det også drøftes, hvordan tilbuddet løbende kan have fokus på at opdage og anerkende, når borgeren styrker sine eksisterende ressourcer eller der udvikles nye ressourcer.

Overvej jeres praksis

- › Er borgernes ressourcer tydelige i de handleplaner, du laver?
- › Hvornår og hvordan får du bragt borgernes ressourcer i spil i samarbejdet?
- › Hvordan kan samarbejdspartnere eller netværket bidrage til at belyse borgernes ressourcer?

Dilemmaer og barrierer

Borgeren er nervøs for ikke at få tildelt støtte eller at miste sin støtte, hvis der er fokus på ressourcer

- ✓ Fremhæv, at ressourcer ikke udelukker støtte, og at der er brug for, at samarbejdet netop bygger på det, som fungerer i hverdagen.
- ✓ Tydeliggør for borgeren, at det både er borgerens ressourcer og udfordringer, der belyses i udredningen, så der gives et balanceret billede af borgerens funktionsevne. Sørg for, at borgeren læser og bekræfter beskrivelsen af egne ressourcer i handleplanen.
- ✓ Vær tydelig om, at du værdsætter borgerens ekspertise i egne psykiske vanskeligheder, oplevelser og forståelser, og at du derfor tillægger borgerens vurdering af egne ressourcer stor vægt.

Borgerens funktionsniveau er så begrænset, at det er vanskeligt at fastholde fokus på ressourcer

- ✓ Kom tættere på borgerens konkrete situation og få belyst de ressourcer, som borgeren har på trods af begrænsninger i funktionsevnen. Gennem dialog med borgeren selv, pårørende og udfører kan du få et mere nuanceret billede af borgerens ressourcer.
- ✓ Spørg på flere forskellige måder; til borgerens erfaringer, gode oplevelser og vigtige personer i borgerens liv og hold fast i at skelne mellem borgeren og borgerens problem.

Borgeren har et stærkt fokus på sine begrænsninger, som gør det svært at se sine ressourcer

- ✓ Gør borgeren opmærksom på, at ressourcer både kan handle om, hvad borgeren er god til, motivation, erfaringer og mennesker i borgerens netværk mv.
- ✓ Vær opmærksom på, at du har en vigtig opgave i at se borgerens ressourcer, når borgeren ikke selv kan.
- ✓ Giv borgeren tid til at få øje på sine ressourcer ved at afholde flere møder, hvis der er behov for en tænkepause.
- ✓ Opfordr borgeren til at spørge sit netværk, hvilke ressourcer de ser, borgeren har.
- ✓ Samarbejd med de pårørende om at finde frem til borgerens ressourcer, hvis borgeren ønsker det, eller hvis borgeren er kognitivt udfordret, så borgeren ikke selv er i stand til at se egne ressourcer.



Nu har jeg nået mit mål om at komme i job som sygeplejerske igen

Jeg har været syg i en del år med indlæggelser og meget medicin. Selvom jeg havde det meget skidt og egentlig ikke synes, jeg kunne overskue det, insisterede kommunen på, at jeg skulle i arbejdsprøvning. Og jeg havde jo også fortalt dem, at jeg havde lyst til det. Jeg havde jo lyst til at have en normal hverdag ligesom alle andre. Jeg kunne bare ikke se hvordan. Det endte med en arbejdsprøvning på et hotel. Og jeg må sige, at det, at jeg kom ud blandt andre, og at jeg godt kunne, det gav sådan et løft. Jeg var på hotellet i cirka fem år. Og hvis jeg ikke havde været der i de fem år, så tror jeg ikke, at jeg havde troet på, at jeg kunne komme tilbage som sygeplejerske. Nu arbejder jeg som sygeplejerske i et fleksjob. Jeg er lige kommet i gang her for et halvt år siden, og det har været en stor drøm, som jeg ikke troede, at jeg ville nå, men det har jeg. Jeg tog endda selv kontakt til en sygehusafdeling for at spørge, om de kunne bruge én i fleksjob, og det kunne de godt.

I starten var jeg så alligevel usikker på, om jeg kunne klare det, fordi jeg stadig var for syg på det tidspunkt. Men kommunen bakkede mig op og foreslog, at jeg startede med et par måneders praktik. Jeg tog en måned deroppe, hvor jeg bare tog to dage om ugen i fire timer. Så blev jeg fastansat allerede måneden efter. Og nu er jeg deroppe hele dage. Det kan ikke være bedre. Min hjemmevejleder har støttet mig i hele forløbet, og der er ikke noget pres fra hjemmevejlederen eller sagsbehandleren på, at jeg skal afsluttes helt, og det håber jeg heller ikke, at der kommer, for det er sådan en positiv udvikling, jeg er i nu.



3

Princip 3. Inddrag borgernes netværk og de almene fællesskaber

Hvad indeholder princippet

For mange mennesker handler deres håb, ønsker og drømme om at fastholde eller genetablere relationen til venner og familie samt om at være en aktiv del af samfundets almene fællesskaber, for eksempel i den lokale idrætsforening, i boligforeningen, på en arbejdsplads eller en uddannelsesinstitution. Fællesskaber og sociale relationer, der bygges op som en del af en kommunal indsats, kan være vigtige og gode for borgerne, men de er sjældent selvvalgte eller varige.

Derfor skal du som sagsbehandler allerede ved det første møde med borgerne have blik for, hvilke fællesskaber uden for de sociale tilbud de ønsker at være en del af, hvilke muligheder der er i civilsamfundet, og hvad der skal til for, at de kan deltage i de almene fællesskaber. På samme måde skal du også have blik for borgernes netværk. Netværket kan være alt fra familie og venner til en kollega eller den lokale præst. Dit fokus på almene fællesskaber og netværk skal fastholdes gennem hele jeres samarbejde.

Hvorfor skal du arbejde med princippet

Relationer til familie og venner samt i de almene fællesskaber uden for de sociale tilbud spiller en væsentlig rolle i menneskers recovery, og kan have stor betydning for, at de kan komme til at leve et selvstændigt liv helt uden eller med begrænset støtte. Familie, venner og almene fællesskaber er en vigtig del af borgernes hverdagsliv, både mens de modtager indsatser i socialpsykiatrien og efter, hvor indsatserne afsluttes. Den kommunale støtte kan i mange tilfælde med fordel ses som et supplement til de almene fællesskaber, og ikke omvendt, og som en vigtig brobygger og træningsbane i forhold til at vende tilbage til et så almindeligt liv som muligt.

Sociale relationer og deltagelse i fællesskaber har betydning for alle menneskers trivsel og oplevelse af et godt liv¹⁰. Familie og venner kan være en vigtig ressource, idet deres støtte og omsorg kan være betydningsfuld for borgernes mulighed for at komme sig¹¹.

Hvordan kan du arbejde med princippet

Fokus på borgernes deltagelse i de almene fællesskaber og netværk bør tænkes ind i flere faser af sagsbehandlingen: Udredningen af borgernes netværk og varetagelsen af relationen hertil er en væsentlig del af *sagsoplysningen*. Det er også her, du udreder borgernes deltagelse i sociale aktiviteter og fritidsinteresser for eksempel i civilsamfundet. Det er vigtigt, at du medtager disse oplysninger i *sagsvurderingen*. Her kan de indgå i din faglige vurdering, og du kan støtte borgerne i at formulere mål i handleplanen om at indgå i de almene fællesskaber og om at etablere og fastholde relationer til familie og venner. I bestillingen er det vigtigt at tydeliggøre borgernes eventuelle behov, ønsker og mål i forhold til netværket og de almene fællesskaber. Ligeledes bør der også i *opfølgningen* være fokus på at følge op på borgernes deltagelse i de almene fællesskaber og på relationerne til deres netværk.



Sådan kan du arbejde med princippet:

- ✓ **Tydeliggør, at borgeren kan tage personer fra sit netværk** med til møderne i kommunen. Det kan være, at borgeren ikke selv kan se, hvem det er oplagt at tage med. Tal med borgeren om, hvem det kan være og hvordan personer i netværket kan være en støtte både under, imellem og efter møderne.
- ✓ **Støt borgeren i at afklare ønsker og drømme** i forhold til, hvilke fællesskaber og netværk borgeren ønsker at være en del af. Du kan spørge ind til, hvilke fællesskaber borgeren allerede er en del af, fx kolleger på en arbejdsplads, ligesom også drøftelsen af borgernes ressourcer kan give inspiration til relevante fællesskaber og netværk. Du kan understøtte borgerens deltagelse i de almene fællesskaber ved at sikre en fleksibel støtte i forhold til, hvornår på dagen støtten gives, og hvilken støtte der gives.
- ✓ **Afdæk borgerens eksisterende netværk sammen med borgeren.** Vær opmærksom på, at borgerens netværk kan være langt større end borgeren lige umiddelbart tænker. Dels kan der være vigtigt netværk, som borgeren ikke har haft kontakt med i meget lang tid eller, som borgeren har haft et konfliktfyldt forhold til, og hvor borgeren er nervøs ved at genoptage kontakten. Du kan bruge netværkshortet til at afdække netværket sammen med borgeren og eventuelt nogle fra borgerens netværk.
- ✓ **Del borgerens ønske om at deltage i de almene fællesskaber og netværk med udfører** for at sikre, at der i indsatsen er fokus på borgerens mulighed for at indgå i netværk og deltage i de almene fællesskaber. Dette kan ske i bestillingen eller på et fælles møde, ligesom der løbende på lige fod med den sociale indsats skal følges op på, hvordan det går med borgerens deltagelse i de almene fællesskaber.
- ✓ **Synliggør udviklingen i borgerens deltagelse i de almene fællesskaber og netværk** i den løbende opfølgning. Du kan spørge ind til, hvilke personer og fællesskaber der har været vigtige for borgeren. Du kan også synliggøre arbejdet med at understøtte netværk og deltagelse både med ord undervejs i samtalen med borgeren og ved at skrive det ind i dokumentationen af opfølgningen.
- ✓ **Spørg ind til borgerens tidligere erfaringer med at deltage i almene fællesskaber.** Nogle borgere har dårlige erfaringer og andre har gode erfaringer med at deltage i fællesskaber i civilsamfundet. Tag udgangspunkt i erfaringerne, når borgeren skal starte i nye aktiviteter, og støt borgeren i at få hjælp med at håndtere de situationer, hvor borgeren erfaringsmæssigt synes det er svært og udfordrende. Få eventuelt en pårørende eller en peer til at gå med til aktiviteter i starten.

Overvej jeres praksis

- › Fremgår borgernes netværk tydeligt i de handplaner, du laver?
- › Hvilke almene fællesskaber findes i lokalsamfundet, som du kan henvise borgerne til?
- › Hvordan kan du styrke samarbejdet med udfører omkring inddragelsen af borgernes netværk og deltagelse i fællesskaber?

Dilemmaer og barrierer

Borgeren har ikke økonomi til at deltage i de aktiviteter, borgeren ønsker at være en del af

- ✓ Afsøg mulighederne for at kunne hjælpe borgeren eller for at søge om støtte til at dække udgifterne.
- ✓ Afsøg alternative aktiviteter der imødekommer borgerens ønsker, men som er billigere eller gratis.
- ✓ Hjælp borgeren med at finde løsninger på eventuelle transportudfordringer, fx ved at anvende nogle i borgerens netværk, en mentor eller en peer.

Borgeren har ikke den energi, der skal til for være opsøgende på fællesskaber og aktiviteter

- ✓ Hjælp borgeren med at opsøge fællesskaber og aktiviteter ved for eksempel at skaffe informationer om adresse, åbningstider og kontaktperson. Tal også med borgeren om, hvad borgeren kan forvente, og hvordan man kan håndtere den første kontakt og den første tid. Du kan også spørge, om foreningerne har nogle fotos eller beskrivelser af de frivillige og deltagerne, som borgeren kan bruge til at få en fornemmelse af, om han eller hun vil passe ind.
- ✓ Sæt borgeren i kontakt med det lokale frivilligcenter. Det kan være et godt sted at starte, da medarbejderne ofte er klar til at hjælpe borgeren videre.
- ✓ Undersøg om en peermedarbejder, en frivillig eller en mentor kan ledsage borgeren de første par gange. Det kan gøre det nemmere for borgeren at komme afsted og mere trygt for borgeren at komme i gang.

Borgeren har et netværk, der tidligere har påvirket borgerens recovery negativt

- ✓ Udforsk sammen med borgeren om enkelte personer i netværket kan spille en afgrænset rolle i udvalgte situationer, og derfor alligevel kan være en støtte for borgeren.
- ✓ Indgå i en tæt dialog med netværket om, hvad der er værdifulde, og hvad der er uhensigtsmæssige bidrag i borgerens recovery-proces.

Borgeren har brug for en tryk øve-bane, men føler sig stigmatiseret i fællesskaberne i de sociale tilbud

- ✓ Tydeliggør over for borgeren, at fællesskaberne i de sociale tilbud er en mulig øve-bane for de almene fællesskaber, som borgeren ønsker at være en del af. Fællesskaberne i de sociale tilbud kan være mindre forpligtende og mere rummelige. Derudover er det ofte værdifuldt at mødes med andre, der har prøvet noget af det samme, som man selv står i, og høre om deres erfaringer.
- ✓ Hav en indledende dialog med de kommunale fællesskaber i forhold til, hvordan borgeren bedst hjælpes ind og fastholdes i fællesskabet.



” **Jeg er nået langt, og i dag er det mig, der snakker**

Min mor har været en virkelig stor støtte og har forsøgt at hjælpe mig gennem de ting, jeg kæmper med. Hun har været min behandler, veninde, chauffør og meget andet. Det har selvfølgelig været hårdt, og jeg vidste, at mine forældre var stressede over at passe så godt på mig og lave struktur for mig. Der var brug for en løsning.

Vi var mig og mine forældre, en sagsbehandler og så psykiatrisk afdeling, der sammen fandt ud af, hvad der skulle ske. Mine forældre spurgte mig, om det ikke var en god idé at komme på et opholdssted. Så mest for deres skyld, men også for min egen skyld, vidste jeg, at det var en rigtig beslutning. Jeg tror, det var sagsbehandleren og mine forældre, der havde samtalen, for dengang var jeg ikke et sted, hvor jeg kunne tage beslutninger selv. Jeg var ikke god til at snakke på egne vegne. Der er sket virkelig meget siden. I dag er det mig, der snakker med sagsbehandleren og ikke min mor. I dag kan min mor nøjes med bare at være mor. Hun vejleder og guider mig, men hun ved også, at det er mine egne beslutninger, og at jeg nu selv er i stand til at træffe dem på mine egne vegne.”

4

Princip 4. Mød borgerne med åbenhed, tillid og respekt

Hvad indeholder princippet

Samarbejdet mellem borgere og sagsbehandlere skal kendetegnes ved åbenhed, tillid og respekt. Borgerne kan bidrage med værdifuld viden og erfaringer fra eget liv samt med egne håb, ønsker og drømme for fremtiden. Du kan bidrage med din viden om faglige metoder og redskaber, samt med dine kompetencer til at skabe et åbent og tillidsfuldt samarbejde, som kan bruges til at understøtte borgerne i at komme sig og få et meningsfuldt liv. Det vil sige, at borgerne er erfarings eksperter, mens du er fagekspert¹². Samarbejdet mellem dig og borgerne er dermed centralt for, at de får den hjælp, de har behov for til at komme sig og leve et selvstændigt og meningsfuldt liv¹³.

Du har som sagsbehandler ansvaret for at sikre den gode relation. Det er borgernes oplevelse eller fortælling, der er udgangspunktet for samarbejdet. Du skal møde borgerne med åbenhed, tillid og respekt, ligesom du skal overlade det til dem at tage ejerskab til og kontrol over situationen. Det er vigtigt, at I begge har tillid til hinandens gode intentioner, for at samarbejdet kan lykkes.

Hvorfor skal du arbejde med princippet

Din vigtigste opgave er at møde borgerne på en måde, der skaber tillid mellem jer. Borgernes oplevelse af at blive mødt med åbenhed, tillid og respekt fremmer en stærk relation og alliance mellem jer. En god alliance gør, at borgerne vil engagere sig i at nå deres mål, og deres motivation er den stærkeste indikator på, om indsatsen vil få den ønskede effekt¹⁴. En god alliance og relation bygger blandt andet på, at borgerne oplever sagsbehandleren som varm, empatisk og ægte¹⁵.

En ligeværdig relation baseret på tillid er afgørende for, at borgerne kan være trygge i samarbejdet. Det er af stor betydning, at du som sagsbehandler, tror på borgernes potentiale og tror på, at de kan lykkes. Det viser undersøgelser blandt andet fra beskæftigelsesområdet, hvor borgere, som har en sagsbehandler, der tror på, at de kan komme i job, også har en større sandsynlighed for at komme i job¹⁶.

Forskning viser, at når sagsbehandlere følger borgernes præferencer og mål med indsatsen, samt arbejder på måder som borgerne føler sig trygge ved, så vil sandsynligheden for positive resultater stige¹⁷.

Når borgerne oplever sig mødt som mennesker med værdifuld viden, der tages alvorligt i forhold til beslutninger om indsatsen, og oplever sig set og hjulpet, kan indsatsen defineres som recovery-understøttende rehabilitering^{18, 19}.

Hvordan kan du arbejde med princippet

Borgerne bør i alle faser af sagsbehandlingen mødes med åbenhed, tillid og respekt: Fx i forbindelse med *sagsåbningen* er særligt det første møde vigtigt, for det er her, det gode tillidsfulde samarbejde grundlægges, og der skabes de bedst mulige rammer for en dialog, hvor borgernes stemmer er i fokus. Også i *sagsoplysningen* og i *sagsvurderingen* er det vigtigt at lytte til og anerkende borgernes håb, ønsker og drømme for fremtiden samt deres erfaringer og perspektiver. Ligeledes er det i forbindelse med *opfølgningen* vigtigt at være nysgerrig på og lytte til borgernes perspektiver og lade deres ønsker være styrende for det videre arbejde.

Sådan kan du arbejde med princippet:

- ✓ **Vær opmærksom på magtrelationen mellem dig og borgeren.** Du kan arbejde for en mere lige-værdig relation ved altid at tage udgangspunkt i borgerens ønsker samt ved at stille din faglige viden til rådighed. På den måde byder I begge ind med vigtig viden.
- ✓ **Spørg borgeren, hvad der er vigtigt i samarbejdet** med dig som sagsbehandler og i forhold til den hjælp borgeren skal have. Giv borgeren plads til at få sat ord på sine ønsker til samarbejdet og hjælpen. En tydelig forventningsafstemning kan forebygge misforståelser og gøre det lettere for dig at skabe et godt samarbejde.
- ✓ **Arbejd på at skabe en god og tæt relation til borgeren.** Det kan ske ved at tage hensyn til borgerens ønsker, eksempelvis i forhold til hvor I skal mødes, og hvem der skal deltage. Du kan også huske at spørge, hvad borgeren foretrækker man gør med borgerens journal i forhold til at dele informationer med andre. Overvej også at invitere en peer, et familiemedlem eller en anden der kan støtte op om borgeren, hvis borgeren ønsker det.
- ✓ **Sørg for at borgeren oplever sig hørt og mødt** i udredningen, ved valg af indsats og i den løbende opfølgning, fx via anvendelse af Åben Dialog eller FIT.
- ✓ **Sørg for at al kommunikation til borgeren er let forståelig og inddragende.** Du kan være opmærksom på at udelade fagsprog i breve, journaler, indkaldelser, afgørelser m.v. Du kan også være særligt opmærksom på at formidle afgørelser på en måde, så det giver mening for borgeren, eksempelvis ved først at formidle det mundtligt og dernæst skriftligt.

Overvej jeres praksis

- › I hvilke sager er det særligt lykkedes at opbygge en relation til borgerne, som bygger på åbenhed, tillid og respekt? Hvad var afgørende?
- › Hvordan viser du borgerne, at du tror på, de lykkes?
- › Hvornår og hvor ofte laver du en forventningsafstemning med borgerne om jeres samarbejde?

Dilemmaer og barrierer

Borgerens dårlige erfaringer med tidligere sagsbehandlere gør samarbejdet svært

- ✓ Giv borgeren mulighed for at fortælle om sine erfaringer, og del gerne egne erfaringer som sagsbehandler. Som sagsbehandler kan du give udtryk for, at det kan være svært at få talt nok med borgeren, hvilket kan medføre misforståelser eller, at du måske ikke altid får fortalt tydeligt, hvorfor noget ikke kan lade sig gøre.
- ✓ Vær nysgerrig på, hvordan borgeren mener, at I kan opnå den bedst mulige relation.
- ✓ Mind borgeren om, at der er tale om en ny relation, som du vil forsøge at gøre dit bedste for, bliver god. Konkretiser eventuelt, hvordan du vil arbejde for en god relation. Spørg ind til, hvad borgeren lægger vægt på i forhold til et godt samarbejde og hvilke forventninger, du selv har.

Borgeren er ikke enig i en afgørelse, og oplever afgørelsen som et tillidsbrud

- ✓ Forbered altid borgeren på, at der kan være forskellige udfald og gør borgeren tryk i, at I sammen finder en vej uanset afgørelsens udfald.
- ✓ Giv dig tid til grundigt at formidle baggrunden for afgørelsen og til at lytte til borgerens frustration.
- ✓ Drøft, hvordan I konkret kan arbejde videre med at forfølge borgerens håb, ønsker og drømme.

Tilgangen Åben dialog kan lægge et stort ansvar på borgeren, som ikke alle ønsker eller kan påtage sig

- ✓ Spørg om, hvilken rolle borgeren ønsker at spille på møder, og hvem borgeren ønsker at have med.
- ✓ Forbered borgeren på Åben Dialog-formatet og tilbyd din støtte der, hvor borgeren har brug for den.
- ✓ Vær bevidst om, at Åben Dialog ikke er for alle borgere.



” **Jeg er mere end en sygdom**

Min sagsbehandler er meget interesseret i, hvordan jeg har det. Hun er god at snakke med, og vi snakker også om andre ting end problemer, og hvordan det går. Hun kan lave jokes og sådan og viser, at hun er et menneske. Jeg bliver mødt som mig og ikke bare som sygdom, og det er vigtigt for mig. ”

5

Princip nr. 5. Hjælp borgerne så tidligt som muligt

Hvad indeholder princippet

Tidlige og forebyggende indsatser kan mindske risikoen for en gradvis forværring af borgernes situation og behovet for mere indgribende støtte og behandling. En tidlig indsats kan have stor betydning for trivsel, funktionsevne og livssituation for den enkelte borger, uanset om det er en borger, der henvender sig for første gang, eller det er en borger, der har modtaget støtte gennem længere tid. Som sagsbehandler har du en vigtig opgave i at have kendskab til og vejlede om tidlige og forebyggende indsatser i kommune og civilsamfund, så borgerne kan få hjælp hurtigst muligt, når behovet opstår.

Tidlig hjælp er både vigtig for borgere med et stort behov for hjælp og borgere, hvor hjælp i rette tid kan forebygge, at problemerne opstår eller vokser sig større. Borgere, der ikke er omfattet af personkredsen for visiterede ydelser under serviceloven, kan tilbydes tidlige forebyggende indsatser efter servicelovens §§ 82a - 82d til voksne. Du kan således hjælpe en målgruppe, der ellers ikke ville have fået den rette og nødvendige hjælp²⁰. Tidlig hjælp kan både være kommunale indsatser og indsatser i civilsamfundet.

Hvorfor skal du arbejde med princippet

En tidlig, forebyggende indsats til mennesker i svær eller længerevarende psykisk mistrivsel kan potentielt forebygge senere udvikling af en psykisk lidelse, men har især betydning i forhold til at forebygge et langvarigt tab af funktioner og alvorlige sociale, økonomiske og personlige skadevirkninger for den enkelte, bl.a. i forhold til tilknytning til uddannelse og beskæftigelse²¹. Erfaringer fra praksis viser også, at der er gode resultater med tidlige indsatser, eksempelvis i forhold til § 82-tilbud²².

Hvordan kan du arbejde med princippet

Fokus på at hjælpe borgerne så tidligt som muligt bør tænkes ind i flere faser af sagsbehandlingen: I *sagsåbningen* er det vigtigt at være opmærksom på, om der er behov for at iværksætte støtte hurtigt fx efter § 82, så borgerne kan få den nødvendige støtte, der måske kan forebygge, at problemerne når at vokse sig større. Samtidig er det vigtigt at give støtten fleksibelt og umiddelbart igangsætte en samtale med borgerne, hvor behov og muligheder afsøges. I udredningen er det også vigtigt at have fokus på at fange eventuelle problemer, før de vokser sig store. *Opfølgningen* bør ske med udgangspunkt i borgernes aktuelle situation, så indsatsen kan justeres, så snart der ses et behov for det.

Sådan kan du arbejde med princippet:

- ✓ **Handl hurtigt på borgerens henvendelser.** Det kan være vigtigt, at du handler hurtigt, når borgeren henvender sig, særligt hvis borgeren har behov for hjælp til akutte problemer. Hvis ventetid ikke kan undgås, så giv borgeren information om, hvornår borgeren kan forvente at høre mere.
- ✓ **Hjælp borgeren med at få løst akutte problemer hurtigst muligt,** og inden de får uoverskuelige konsekvenser. Det kan fx være økonomiske problemer, hvor borgeren ikke kan betale sin husleje eller sine regninger. Rådgiv om, hvor der kan hentes hjælp. Det kan fx være ved ydelseskontoret, som kan bevillige enkeltydelser.
- ✓ **Afsøg sammen med borgeren muligheder for uvisiterede tilbud og støtte i civilsamfundet,** hvis borgeren ikke er omfattet af personkredsen for visiterede ydelser efter serviceloven. Det er vigtigt, at du opsøger viden om, hvilke mulige uvisiterede tilbud, der findes i og uden for den kommunale tilbudsvifte. Dette kan for eksempel ske ved at opsøge viden hos kollegaer eller hos kommunens Frivilligcenter. Du skal også undersøge, om der kan søges hjælp hos en anden myndighed eller efter anden lovgivning.
- ✓ **Overvej om borgeren bør modtage en § 82-indsats.** En § 82-indsats, der iværksættes hurtigt, kan bidrage til at hjælpe borgeren med tidligt at forebygge og løse de udfordringer, borgeren oplever at have.
- ✓ **Tydeliggør over for borgeren, hvad der kræves af tid undervejs** i behandlingen af borgerens henvendelse, så det er gennemsigtigt for borgeren, hvad tiden bruges på. Ventetiden føles som regel længere, hvis ikke man forstår, hvad den bruges på.
- ✓ **Sørg for at have en tæt dialog med udfører, så indsatsen kan justeres hurtigt,** hvis det viser sig, at borgerens situation har ændret sig. Du kan fx afsætte tid til dialog med udfører og borgeren, fleksibelt efter behov eller i faste intervaller. Vær tydelig i dine forventninger til, hvad du har brug for, hvis du skal kunne træffe beslutninger om at justere støtten.

Overvej jeres praksis

- › Får du i dit samarbejde med borgerne, handlet så hurtigt du kan? Og har du en indledende samtale med borgerne tidligt i samarbejdet?
- › Er det i dine samtaler om sagerne tydeligt for borgerne, hvad de kan forvente af den videre proces og også hvor lang ventetid, de kan forvente?

Dilemmaer og barrierer

§ 82-indsatsen vil muligvis kunne hjælpe borgeren et stykke vej, men du er usikker på, om det er tilstrækkeligt

- ✓ Overvej og tal med borgeren om, hvorvidt tilbud i civilsamfundet kan supplere § 82-indsatsen, såfremt borgerne ikke er omfattet af personkredsen for visiterede ydelser under serviceloven.
- ✓ Tal med borgeren om, hvorvidt der er nogen i borgerens netværk, der kan hjælpe borgeren. Støt borgeren i at række ud til de pågældende personer.
- ✓ Følg hurtigt op, så du kan iværksætte yderligere støtte, hvis der viser sig behov herfor.

§ 82-indsatsen fremstår oplagt, men borgeren frygter, at det betyder reduceret støtte, fordi den er tidsbegrænset

- ✓ Tal med borgeren om, hvilke fordele der er ved indsatser efter § 82, herunder at hjælpen kan igangsættes hurtigt og fleksibelt, og at den eventuelt kan indeholde gruppebaserede forløb.
- ✓ Tydeliggør for borgeren, at indsatser efter § 82 ikke udelukker mulighed for anden støtte.

Sagsbehandleren har et stort sagspres, men ønsker samtidigt at undgå for lang ventetid

- ✓ Overvej om der er mulighed for, at borgeren får en peer-støtte i ventetiden.
- ✓ I den udstrækning ventetid ikke kan undgås, kommuniker da tydeligt til borgeren, hvad planen er, og hvornår borgeren kan forvente, at der sker mere.





” Noget af det, som har hjulpet mig meget, er den hjælp, jeg har fået gennem § 82

Her får jeg hjælp til planlægning af min uge, så jeg ikke får for meget om ørerne. Min § 82-kontaktperson kommer i mit hjem, og støtter mig ud fra de ønsker, jeg har. Planen er, at jeg skal have opstartshjælp til at klare mig selv. Hun hjælper mig godt, og jeg kan få hjælp i to til seks måneder. I går var der gået to måneder, og så sagde jeg, at nu skulle vi stoppe. Nu vil jeg klare mig selv, som jeg ønsker det. Jeg har fået værktøjer til at forstå mig selv og gebærde mig i mit hverdagsliv. Jeg er også i gang med peeruddannelsen efter anbefaling fra min § 82-kontaktperson.”

6

Princip 6. Arbejd koordineret med borgernes samlede livssituation

Hvad indeholder princippet

En forudsætning for en virksom indsats er, at indsatsen er koordineret og sammenhængende på tværs af de afdelinger, områder og sektorer, som borgerne har behov for støtte fra²³. Dette kan være i forhold til botilbud, bostøtte, rusmiddelbehandling, hjemmepleje, den kommunale ungeindsats, jobcenter, sygehuse eller den praktiserende læge. Det er ofte også relevant i forhold til samarbejde med borgernes netværk. Når indsatsen er helhedsorienteret, sammenhængende og båret af faste kontaktpersoner, bliver det nemmere for borgerne at føle sig trygge og opleve sammenhæng og kontinuitet i indsatsen, ligesom de undgår at skulle fortælle deres historie mange gange.

Det er din opgave som sagsbehandler at vurdere undervejs i sagsbehandlingen, hvem det er nødvendigt at koordinere med, hvilket behov der er for koordinering, og hvem der har det koordinerende ansvar. Du har også en opgave i at tage initiativ til den nødvendige koordinering.

Hvorfor skal du arbejde med princippet

Den samlede indsats for mennesker med psykiske vanskeligheder er udfordret af manglende koordinering, samarbejde og kommunikation på tværs af afdelinger og sektorer²⁴. Koordinering er nødvendig for at opfylde kravet om en helhedsorienteret sagsbehandling. Hvis kommunen ikke i tilstrækkelig grad påtager sig opgaven med at koordinere borgernes forløb, bliver det ofte borgernes og de pårørendes opgave selv at koordinere på tværs af sagsbehandlere, kontaktpersoner og planer. Manglende koordinering og sammenhæng kan desværre medføre, at borgerne ikke får den indsats, der er behov for, eller at indsatser i værste fald kommer til at modarbejde hinanden. Det er dokumenteret, at metoder, der sikrer tværsektoriel koordinering i indsatsen, har god effekt²⁵.

Hvordan kan du arbejde med princippet

Fokus på borgernes samlede livssituation bør tænkes ind i flere faser af sagsbehandlingen: Både i *sagsåbnningen* og i *sagsoplysningen* bør du være opmærksom på, om borgerne har behov for støtte fra andre indsatser, eksempelvis fra jobcenteret, så der fra starten kan sikres inddragelse af de rette personer i borgernes sager. I *sagsvurderingen* bør der tages højde for borgernes samlede situation, og det bør overvejes, om der skal laves en samlet plan for indsatserne på tværs af kommunens forvaltninger, samt hvem der i givet fald har ansvar for koordineringen. Behov for koordinering af indsatser i hverdagen bør også formidles til udfører i *bestillingen*. Ligeledes bør der i *opfølgningen* være fokus på, om indsatsen fortsat er sammenhængende og hjælpsom i forhold til borgernes samlede livssituation.

Sådan kan du arbejde med princippet:

- ✓ **Identificer, hvilke aktive sager borgeren har i andre dele af kommunen**, det kan fx være i jobcenteret eller i familieafdelingen. Du kan slå borgerens sag op i kommunens sagsoverblik (Sags- og partsoverblik – SAPA), og du kan tale med borgeren om de fagpersoner og afdelinger, som borgeren er i kontakt med. Hvis borgeren ønsker det, kan du tage initiativ til et fælles møde med de øvrige fagpersoner, hvor I drøfter og koordinerer mellem de forskellige indsatser.
- ✓ **Sørg for, at du har tilstrækkelig viden om tilbud i og uden for kommunen**, som det kan være relevant for borgeren at benytte. Du kan undersøge, om Frivilligcentret har en liste over tilbud uden for kommunen, som kan være relevante for borgeren.
- ✓ **Sørg for, at der indgås aftale om, hvem der skal være den primære koordinator i borgerens forløb**. Skriv aftalen ind i bestillingen. Borgeren og samarbejdspartnere inddrages i beslutningen. Husk at afklare med borgeren, hvilke opgaver koordinatoren skal løse, og hvilke opgaver borgeren selv ønsker at tage hånd om.
- ✓ **Sørg for, at alle aktører rundt om borgeren har tilstrækkelig information** om borgerens situation og er enige om, hvad der arbejdes efter. Det kan være svært at få samlet alle aktører. Derfor kan du indkalde til faste netværksmøder eller tværfaglige møder med deltagelse af borgeren, og hvor borgeren er med til at bestemme dagsordenen. Du kan også foreslå borgeren at invitere en person med fra sit netværk.
- ✓ **Sørg for, at der er lavet en tydelig opgave- og rollefordeling** for de personer, der har et samarbejde med borgeren, samt at borgerens indsatser på tværs af forvaltninger, sektorer og områder er koordineret, så alle arbejder i samme retning med udgangspunkt i borgerens mål. Du kan fx anvende et koordineringsredskab som *En plan*, eller du kan starte en fælles logbog, hvor aftaler om fx kontakt og opfølgning skrives ind.

Overvej jeres praksis

- › Er det tydeligt for borgerne, som du samarbejder med, hvem der er primær koordinator i deres sag?
- › Hvad kan du gøre for at styrke samarbejdet med aktører i og uden for kommunen omkring borgerne?

Dilemmaer og barrierer

Borgeren har brug for støtte fra flere forvaltninger, men oplever, at systemet er svært at finde rundt i

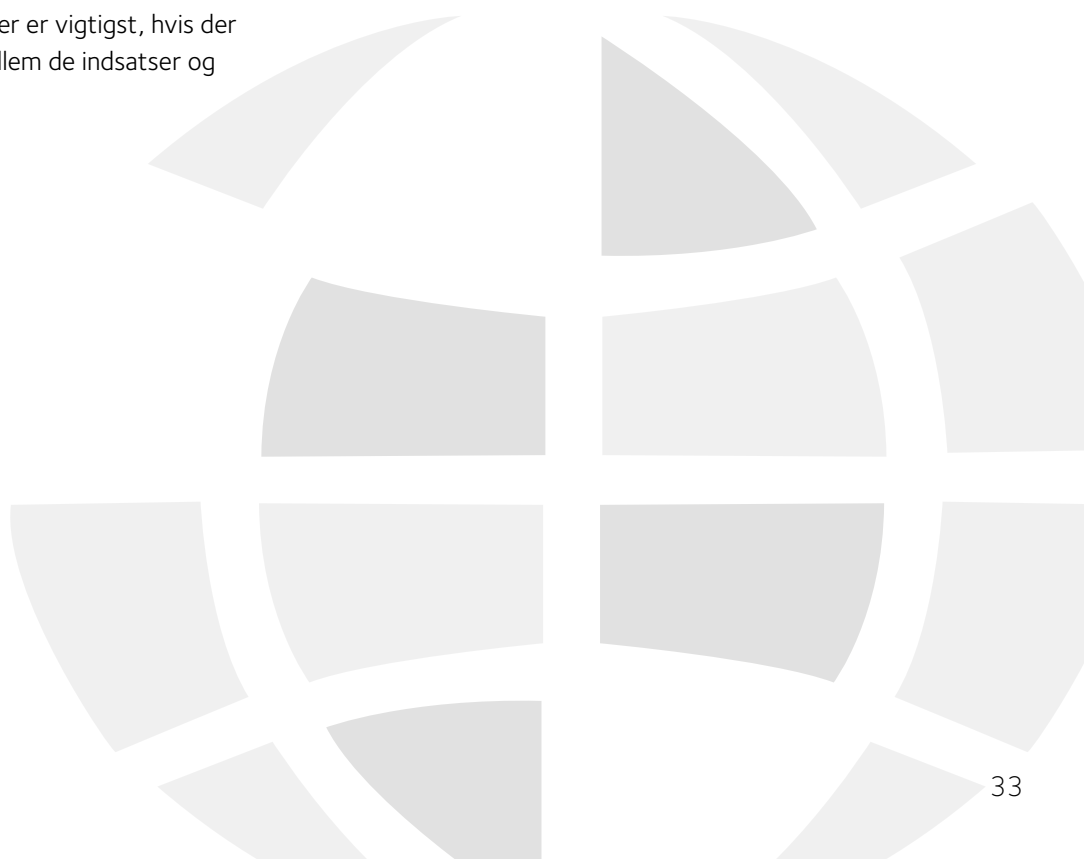
- ✓ Tilbyd at hjælpe borgeren med at koordinere mellem de forskellige sektorer, forvaltninger og afdelinger. Hvis borgeren ønsker det, kan du tage kontakt til borgerens kontaktperson i den afdeling, du har behov for at koordinere med.
- ✓ Tilbyd både mundtlig og skriftlig information om, hvilke muligheder der er, og forklar, hvad borgeren selv kan gøre. Det kan være information om, hvor borgeren skal henvende sig, hvad borgeren kan få hjælp til, information om konkrete kontaktpersoner, åbningstider osv.

Borgeren føler sig presset af kommunens krav og forventninger, og af alt det der skal gøres eller deltages i

- ✓ Tal om, hvorvidt borgeren modtager indsatser, som ikke opleves relevante og meningsfulde.
- ✓ Tal med borgeren om, hvad der er vigtigst, hvis der er behov for at prioritere mellem de indsatser og aktiviteter, der er sat i gang.

Det kan være svært at finde tid til at koordinere med andre afdelinger

- ✓ Afsøg løsninger i dialog med din leder. I kan eksempelvis undersøge mulighederne for at skabe smidighed og fleksibilitet i kontakten til fx sagsbehandlere i jobcenteret eller til behandlingspsykiatrien.
- ✓ Vær tålmodig. Det kræver tid at lære hinanden at kende på tværs af afdelinger og at blive tilstrækkeligt tydelig omkring, hvordan og hvad der er behov for at samarbejde om.





” Det er meget klart, hvad målet er og hvad folk hjælper mig med

Jeg føler mig rigtig tryk ved min sagsbehandler. Hun har hjulpet mig til at få et overblik, og vi lagde en plan sammen, ud fra hvad der gav mening for mig. Hende og min jobkonsulent indkaldte til et møde, hvor min SPS-vejleder, min UU-vejleder, mine bedsteforældre og min gamle nabo var med. Vi talte om, hvad der gik godt, og hvad der gik skidt, og hvad jeg drømte om. Vi snakkede også om, hvordan de hver især bedst kunne støtte mig. Derefter startede jeg i et § 82-forløb. Min kontaktperson samlede de mennesker omkring mig, der kunne støtte mig. Der var også en frivillighedskoordinator, der fortalte noget om aktiviteter i kommunen, jeg kan deltage i. Min sagsbehandler indkalder stadig til møde en gang om måneden. Jeg ved, de skriver rigtig meget til hinanden, og på møderne kan jeg komme med mine input.

Jeg føler, der er god støtte at hente. Det er meget klart, hvad målet er, og hvad folk hjælper mig med. Min SPS-vejleder hjælper mig med lektierne og snakker med min sagsbehandler om, hvordan det går med at lave opgaverne i skolen. Min UU-vejleder har sørget for, at jeg har kunne tage mit skoleforløb på deltid. Mine bostøtter snakker med mig, når det hele bliver svært. Mine bedsteforældre og gamle nabo har også hjulpet mig meget. Jeg er et helt andet sted nu, efter jeg har fået hjælp. Jeg har styr på min lejlighed, og jeg har fået meget bedre styr på skolen.”

7

Princip 7. Følg op, så indsatsen altid er den rette

Hvad indeholder princippet

Systematisk og løbende opfølgning skal sikre, at indsatsen er den rette i forhold til at bringe borgerne tættere på deres håb, ønsker og drømme. Hvis ikke det er tilfældet, skal der enten justeres på borgernes mål eller på indsatsen. I opfølgningen bliver der skabt en fælles positiv opmærksomhed på den udvikling, som borgerne har gennemgået, hvilket kan skabe motivation og håb for fremtiden.

Det er dit ansvar som sagsbehandler at foretage den endelige vurdering af indsatsen og borgernes udvikling. Opfølgningen skal ske i samarbejde med borgerne og de medarbejdere i de sociale tilbud, som borgerne samarbejder med. Det kan også være en god idé at involvere borgernes pårørende og netværk, hvis borgerne ønsker det. Hvis der er en værge, skal denne involveres. Kommunen skal beskikke en værge, hvis borgerne ikke selv kan varetage deres interesser, og det ikke er muligt eller tilstrækkeligt at inddrage pårørende.

Hvorfor skal du arbejde med princippet

I opfølgningen skal du følge op på dels de opstillede mål og på borgernes trivsel, samt om behovet har ændret sig. Opfølgningen giver således grundlag for at beslutte, hvad der skal ske efterfølgende²⁶. Det kan være, at opfølgningen viser, at en borger har behov for mere støtte eller omvendt, at målene for indsatsen er nået, og at indsatsen dermed kan afsluttes. Opfølgningen skal desuden understøtte inddragelsen af borgerne og sikre, at de har indflydelse på tilrettelæggelsen af indsatsen²⁷.

Hvordan kan du arbejde med princippet

Opfølgning på indsatsen og på borgernes mål bør hovedsageligt tænkes ind i den fase i sagsbehandlingen, der handler om *opfølgning*.

Sådan kan du arbejde med princippet:

- ✓ **Forbered borgeren på, at I løbende skal følge op på, hvordan det går.** Tal med borgeren om, hvordan opfølgningen kan foregå, og hvad I skal omkring. Giv borgeren mulighed for at komme med forslag til mødets indhold. Giv også gerne mulighed for, at borgeren er med til at bestemme rammerne for mødet, eksempelvis hvor det holdes eller om borgeren ønsker at tage nogen med. Inviter borgeren til mødet i god tid og med en detaljeret dagsorden. På den måde giver du borgeren den bedste mulighed for at forberede sig. Du kan opfordre borgeren til at forberede sig sammen med udfører eller en person fra sit netværk. Fortæl også borgeren, at der er mulighed for at stille eventuelle spørgsmål forud for mødet.
- ✓ **Følg op på borgerens udvikling i forhold til borgerens håb, ønsker, drømme og funktionsevne** eksempelvis gennem opfølgningsmøder med borgeren og relevante parter i borgerens indsatser. Du kan med fordel bruge grafiske redskaber i opfølgningen, så udviklingen bliver visuelt synlig for borgeren. Du kan fokusere på, hvad der har fungeret og eventuelt ikke fungeret i borgerens hverdag og i de indsatser, borgeren modtager. Vær særligt opmærksom på at invitere borgeren til at komme med sine perspektiver undervejs i mødet.
- ✓ **Sørg for et tæt samarbejde med udfører omkring borgeren.** Dette kan ske ved at afsætte tid til dialog med faste intervaller, hvor I sammen med borgeren tager en kort snak om, hvordan det går med borgeren. Vær tydelig i dine forventninger til, hvad du har brug for, at udfører har fokus på i den løbende dialog med borgeren om håb, ønsker og drømme. Det er særligt vigtigt at have en tæt dialog med borger og udfører, hvis du ikke har været med til at lave udredningen.
- ✓ **Opbyg en struktur omkring dialogen med borgeren om, hvor langt borgeren er i sin udvikling.** Tag udgangspunkt i handleplanen, når I taler om, hvordan det går med borgerens mål. Hvis jeres dialog giver anledning til at revidere målene i handleplanen, så er det vigtigt, at du gør det sammen med borgeren. Hjælp borgeren til at formulere nye mål, så de er konkrete og kan evalueres. Dermed er det nemmere at vurdere, om målene er nået. Opdater også udredningen, når du har talt med borgeren, så der er et opdateret grundlag for det videre forløb.

Overvej jeres praksis

- › Hvordan har du arbejdet med at forberede borgerne på og inddrage dem i opfølgningen?
- › Hvordan kan dit samarbejde med udfører omkring opfølgningen styrkes?

Dilemmaer og barrierer

Det er væsentligt at følge op på, om indsatsen er den rette, men borgeren oplever, at kommunen følger op for at tilfredsstille systemet

- ✓ Tydeliggør, at formålet med opfølgningen er at sikre, at borgeren får den rette støtte ud fra de aktuelle behov, som borgeren har.
- ✓ Inddrag borgeren aktivt i opfølgningen ved at lade borgeren vurdere både indsatsen og målopfyldelsen, herunder hvad der har fungeret godt og mindre godt. Sæt borgerens handleplan i centrum for dialogen og lyt til, hvordan borgeren oplever sin egen situation og udvikling.
- ✓ Brug redskaber til at følge op på borgerens udvikling, for eksempel FIT²⁸ og Brief Inspire O²⁹. Redskaberne tilbyder en systematik, som kan skabe bedre kvalitet i de oplysninger fra borgeren, som du lægger til grund for din vurdering af borgerens udvikling.

Borgerens fremgang får borgeren til at frygte at miste sin støtte

- ✓ Tal med borgeren om, at fremgang er positivt, men at det er naturligt samtidig at blive bekymret for, om man også må have det godt, mens man får hjælp. Du kan også minde borgeren om, at du netop har fokus på borgerens ressourcer i jeres samarbejde, fordi det er vigtigt at bygge på det, der går godt, men at du også er opmærksom på udfordringerne.
- ✓ Snak åbent med borgeren om, hvordan du vurderer borgerens fremgang, så borgeren ved, hvad du tænker om det, du ser. Tal også om, at borgerens udvikling kan betyde, at støtten skal tænkes anderledes, men ikke nødvendigvis reduceres, før borgeren er klar til det.

- ✓ Opfordr borgeren til at tale med peers eller andre, hvor borgeren kan være anonym. Det kan være hjælpsomt at høre andres erfaringer med, at støtten reduceres eller bortfalder, i takt med at man får det bedre. Tal også med borgeren om, hvordan en eventuel justering til mindre støtte bedst kan ske, så det opleves trygt. Du kan fx fortælle borgeren om, hvilke muligheder der er for at søge støtte igen eller blive tilknyttet åbne tilbud, hvis der er brug for det.

Borgeren har udviklet sig men ikke i forhold til de mål, der er opstillet

- ✓ Anerkend borgerens udvikling og tag udgangspunkt i borgerens aktuelle situation, og den udvikling, der har været, når handleplanen skal justeres.
- ✓ Synliggør, hvor borgeren er lykkes og tal med borgeren om, hvad denne udvikling kan bruges til i forhold til at bringe borgeren tættere på sine håb, ønsker og drømme for fremtiden.



” **Vi evaluerer løbende mine mål**

Jeg har opfølgning med min sagsbehandler med samtaler, hvor vi laver mål og delmål. Og så arbejder mig og min kontaktperson og nogle af de andre ud fra de mål, jeg har sat. Vi snakker meget om det, der er vigtigt for mig. Når jeg taler med min sagsbehandler, så taler vi om delmålene, og evaluerer ud fra dem. Om der er noget, jeg er nået i mål med, eller om der måske er noget, jeg stadigvæk har svært ved. Hvis jeg er nået i mål med noget, så fjerner vi det mål, og sætter noget nyt på. Er der noget, jeg stadig har svært ved, så taler vi om, hvor meget jeg har behov for støtte i det. Og så skal det jo helst gå den rigtige vej. Det er mine mål, vi arbejder med”

8

Princip 8. Brug viden og metoder, der virker

Hvad indeholder princippet

I en recovery-orienteret rehabiliterende tilgang baserer indsatsen sig på et solidt vidensgrundlag med brug af bedst tilgængelig faglig viden, dokumenterede metoder og systematisk indsamling af dokumentation for indsatsens resultater.

Det er ledelsens opgave at fastsætte og formidle til sagsbehandlere, borgere og samarbejdspartnere, hvilke tilgange, metoder og redskaber, der anvendes i myndighedsarbejdet, samt at have fokus på, at de understøtter et recovery-orienteret mindset.

Hvorfor skal du arbejde med princippet

Når indsatsen baseres på viden og dokumenterede metoder, øger det sandsynligheden for, at den støtte, borgerne får, er kvalificeret og virksom, herunder at de oplever indsatsen som meningsfuld, kommer nærmere deres håb, ønsker og drømme og opnår mest mulig deltagelse i eget liv. Forskning viser eksempelvis, at hurtig placering i ordinært job eller uddannelse med støtte, ofte er mere effektiv end traditionel praksis med at bryde borgernes drømme om job eller uddannelse ned i delmål, forudsat at borgerne selv ønsker job eller uddannelse³⁰. Forskning viser også, at unge, som hurtigt hjælpes af tværsektorielt koordinerede og netværksinddragende indsats, ofte får mere effektiv hjælp, end unge i traditionel søjleopdelt praksis uden systematisk netværksinddragelse³¹.

Det kan skabe kontinuitet, genkendelighed og tryghed, når borgerne mødes af den samme tilgang uafhængigt af, hvilken sagsbehandler de samarbejder med. Det er særligt vigtigt, hvis borgerne samarbejder med flere forskellige sagsbehandlere, eller hvis der er stor udskiftning i sagsbehandlerne³².

Sådan kan du arbejde med princippet:

- ✓ **Anvend dokumenterede metoder og redskaber** i samarbejdet med borgerne, der er tilpasset den enkelte borger og jeres samarbejde.
- ✓ **Søg sparring og involver dig i faglige drøftelser** med ledelsen og dine kolleger om, hvorvidt og hvordan metoderne bidrager til, at borgerne kan komme sig.

Metoder, der understøtter recovery-orienteret rehabilitering

Kvaliteten i sagsbehandlingen kan styrkes ved, at der arbejdes med afsæt i viden og metoder med dokumenteret virkning. I *sagsoplysningen* handler det bl.a. om at anvende den nyeste viden om målgrupperne til at sikre en god forståelse af borgernes situation og anvende relevante metoder til at belyse deres ressourcer og udfordringer. I *sagsvurderingen* kan relevant viden anvendes til at begrunde, hvorfor en bestemt indsats vil være den rette til borgerne, og i handleplanen kan dialogunderstøttende metoder bruges til at facilitere, at borgerne kan formulere formål og mål. Ligeledes er det i forbindelse med *opfølgningen* vigtigt at bruge begrundede metoder til systematisk at følge op på målene i handleplanen og anvende den relevante viden til at motivere eventuelle justeringer af indsatsen.

Der findes en række metoder, som kan understøtte din sagsbehandling. Det er som udgangspunkt ledelsen, der tager stilling til, hvilke metoder der arbejdes efter. Nedenfor udfoldes nogle af de metoder, redskaber og viden, som kan være særligt virksomme i sagsbehandlingen:

- ✓ **Åben Dialog³³ (ÅD)** er en tilgang, der sætter borgerne i centrum og fokuserer på inddragelse af deres private og professionelle netværk. ÅD kan bidrage til arbejdet med at inddrage borgernes håb, ønsker og drømme, sætte fokus på deres ressourcer og aktivere og inddrage deres netværk og lokalsamfund.
- ✓ **Feedback Informed Treatment³⁴ (FIT)** er et dialog- og evalueringsredskab, der gennem systematisk feedback fra borger til sagsbehandler kan være med til at forbedre kvaliteten og effektiviteten af indsatsen såvel som af sagsbehandlingen. FIT kan anvendes i samarbejdet med borgeren og opfølgingsarbejdet.
- ✓ **Voksenudredningsmetoden 2.0³⁵ (VUM 2.0)** er en gennemgående metode til sagsbehandling på myndighedsområdet, og den opdaterede udgave har skærpet fokus på recovery og rehabilitering. Metoden understøtter arbejdet med borgernes ønsker, håb, og drømme, inddragelsen af deres ressourcer, tidlig indsats og opfølgingsarbejdet.
- ✓ **Recovery Star³⁶** er et redskab, hvor borgerne enten selv eller i samarbejde med sagsbehandleren scorer dem selv på en række parametre. Redskabet kan benyttes til at synliggøre borgernes ressourcer og progression over tid, for eksempel i forbindelse med opfølgningen.
- ✓ **Motivational Interviewing³⁷ (MI)** er en samarbejdsbaseret rådgivningsstil, der sigter mod at styrke borgernes egen motivation til at foretage forandringer. MI kan understøtte arbejdet med at tage udgangspunkt i borgernes håb, ønsker og drømme og i udarbejdelsen af deres mål og herigennem styrke motivationen for indsatsen.
- ✓ **Narrativ praksis** er en tilgang, hvor man via samtale med borgerne udforsker deres erfaringer og hjælper dem med at finde frem til nye og mere konstruktive historier om dem selv og med at etablere eller genetablere relationer. Narrativ metode kan understøtte inddragelsen af borgerne, fokus på borgernes håb, ønsker og drømme og inddragelse af deres netværk. En konkret metode funderet i narrativ praksis er Livshistoriefortællinger.
- ✓ **LA 2³⁸** trækker på metoden Low Arousal, og inspireres samtidigt af recovery-perspektivets fokus på udvikling, deltagelse og borgernes indefra-perspektiv i forhold til håb, ønsker og drømme. Metoden har fokus på veje til oplevelsen af øget kontrol af eget liv, hvilket kan være betydningsfuldt for udviklingen af trivsel.
- ✓ **Relationel koordinering³⁹** understøtter koordinering af arbejdsrelationer gennem fælles mål, delt viden og gensidig respekt. Relationerne bidrager til og understøttes samtidig af, at kommunikationen er tilpas hyppig, sker på de rigtige tidspunkter og er forståelig, præcis og problemløsende.
- ✓ **Netværkskortet⁴⁰** anvendes til i et samarbejde mellem borger og sagsbehandler at kortlægge de fagpersoner og personer fra borgernes private netværk, som er relevante at inddrage i samarbejdet med henblik på at skabe et overblik over, hvem der kan understøtte deres udvikling. Læs mere om at kortlægge netværk i Socialstyrelsens metodemanual for Åben Dialog.

-
- ¹Leamy, M., Bird, V., Le Boutillier, C., Williams, J., & Slade, M. (2011). Conceptual framework for personal recovery in mental health: systematic review and narrative synthesis. *The British Journal of Psychiatry*: 445-452.
- Farkas, M., Gagne, C., Anthony, W., & Chamberlin, J. (2005). Implementing recovery oriented evidence based programs: Identifying the critical dimensions. *Community Mental Health Journal*: 141-158.
- Borg, M., Karlsson, B., & Stenhammer, A. (2013). Recoveryorienterede praksisser – en systematisk vidensopsamling. NAPHA – Nasjonalt Kompetansecenter for Psykisk Helsearbeid. Oversat til dansk og udgivet af Dansk Selskab for Psykosocial Rehabilitering: 21-28, 41-43.
- Le Boutillier, C., Leamy, M., Bird, V. J., Davidson, L., Williams, J., & Slade, M. (2011). What does recovery mean in practice? A qualitative analysis of international recovery-oriented practice guidance. *Psychiatric Services* 62: 1470-1476.
- ²Leamy, M., Bird, V., Le Boutillier, C., Williams, J., & Slade, M. (2011): Conceptual framework for personal recovery in mental health: Systematic review and narrative synthesis. *British Journal of Psychiatry*, Vol. 199 (6): 445-452.
- ³Maribo, T., Ibsen, C., Thuesen, J., Nielsen, C. V., Johansen, J. S., & Vind, A. B. (2022): Hvidbog om rehabilitering (1. udg.). Aarhus: Rehabiliteringsforum Danmark: 22-28.
- ⁴Topor, Alain (2001): Managing the contradictions – recovery from severe mental disorders. Ph.D. afhandling, Stockholms Universitet.
- ⁵Slade, Mike (2013). 100 ways to support recovery – A guide for mental health professionals. *Rethink*: 8-10, 14, 16, 20-21.
- Rasmussen, Klavs Serup (2015). Guide til et godt hverdagsliv. Region Hovedstadens Psykiatri, Gladsaxe, København og Helsingør Kommune: Psykiatريفoreningernes Fællesråd, Foreningen Outsideren, AskovFonden og TrygFonden: 2, 6, 14.
- Uhrskov, T. og Naver, K. (2017). LA2: Metodemanual til forebyggelse af vold og fremme af trivsel på Botilbud. Odense: Socialstyrelsen.
- ⁶Burns, T., & Catty, J. (2008). IPS in Europe: the EQOLISE trial. *Psychiatric Rehabilitation Journal* (31(4)): 313-317.
- ⁷Christensen, T. N., & Eplöv, L. F. (2018). Resultater fra IPS projektet. Individuelt Planlagt Job med Støtte (IPS) og træning i sociale og kognitive færdigheder til personer med en alvorlig sindslidelse. København: Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering.
- ⁸Jensen, K. B., Olsen, E., & Sørensen, D. (2004). Recovery på dansk – At overvinde psykosociale handicap (1. udg.). Systime Academic.
- ⁹Dansk Socialrådgiverforening. (2018). Investeringer på det sociale voksenområde. Dansk Socialrådgiverforening.
- Rosholm, M., Sørensen, K. L., & Skipper, L. (2017). Sagsbehandlerens betydning for udsatte borgeres jobchancer. Aarhus og København: Aarhus Universitet og Væksthusets Forskningscenter.
- Slade, Mike (2013). 100 ways to support recovery – A guide for mental health professionals. *Rethink*: 8-10, 14, 16, 20-21.
- Dalum, H. S., Pedersen, I. K., Cunningham, H., & Eplöv, L. F. (2015). From recovery programs to recovery-oriented practice? A qualitative study of mental health professionals experiences when facilitating a recovery-oriented rehabilitation program. *Archives of Psychiatric Nursing*: 419-425.
- Pinfold, V., & Sweet, D. (2015). Wellbeing Networks and Asset Mapping. London: McPin Foundation: 1-13.
- ¹⁰Leamy, M., Bird, V., Le Boutillier, C., Williams, J., & Slade, M. (2011). Conceptual framework for personal recovery in mental health: Systematic review and narrative synthesis. *British Journal of Psychiatry*: 199(6):445-452.
- ¹¹Slade, Mike (2013). 100 ways to support recovery – A guide for mental health professionals. *Rethink*: 1: 8-9, 13-14, 23.
- Mansell, J., Knapp, M., Beadle-Brown, J., & Beecham, J. (2007). Deinstitutionalization and community living – outcomes and costs: report of a European Study. Volume 2: main report. University of Kent, s. 94-104.
- Rasmussen, Klavs Serup (2015). Guide til et godt hverdagsliv. Psykiatريفoreningernes Fællesråd, Foreningen Outsideren. Askovfonden. Region Hovedstadens Psykiatri. Gladsaxe, København og Helsingør kommuner, Trygfonden. 38-41.
- ¹²Slade, Mike (2013). 100 ways to support recovery – A guide for mental health professionals. *Rethink*.
- ¹³Lægsgaard, M. M., Balleby, M., Nørnbæk, A., & Pilesgaard, K. (2017). Kvalitet i den kommunale indsats over for borgere med svære psykiske lidelser, Åben dialog. Odense: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2018). Erfaringsopsamling: Projekt Forebyggelse af magtanvendelse på botilbud. Odense: Socialstyrelsen.
- ¹⁴Brattland, H., Koksvik, J. M., Burkeland, O., Klöckner, C. A., Lara-Cabrera, M. L., Miller, S. D. & Iversen, V. C. (2019). Does the Working Alliance Mediate the Effect of Routine Outcome Monitoring (ROM) and Alliance Feedback on Psychotherapy Outcomes? A Secondary Analysis From a Randomized Clinical Trial. *Journal of Counseling Psychology*: 234-246.
- ¹⁵Bargmann, Swantje (red.) (2017). Feedback Informed Treatment: En grundbog. København: Akademisk Forlag.
- ¹⁶Væksthusets Forskningscenter (2017). Sagsbehandlerens betydning for udsatte borgeres jobchancer. Hovedpointer. Aarhus Universitet og Væksthusets Forskningscenter 1. udgave, 1 oplag side 18-19.

-
- ¹⁷Bargmann, Swantje (red.) (2017). *Feedback Informed Treatment: En grundbog*. Kbh: Akademisk Forlag.
- ¹⁸Maribo, T., Ibsen, C., Thuesen, J., Nielsen, C. V., Johansen, J. S., & Vind, A. B. (2022). *Hvidbog om rehabilitering (1. udg.)*. Aarhus: Rehabiliteringsforum Danmark.
- ¹⁹Slade, Mike (2013). *100 ways to support recovery – A guide for mental health professionals*. Rethink.
- ²⁰Ankestyrelsen (2020). *Kommunernes brug af servicelovens §§82 a-c om forebyggende hjælp og støtte til voksne*. Ankestyrelsen.
- ²¹Sundhedsstyrelsen (2022). *Fagligt oplæg til en 10-års plan. Bedre mental sundhed til mennesker med psykiske lidelser*. København: Sundhedsstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2021). *Anbefalinger til god kvalitet på botilbud. Indsatskatalog om recovery-orienteret praksis på botilbud i socialpsykiatrien*. Odense: Socialstyrelsen.
- ²²Jensen, M., Petersen, A., & Kjellberg, P. K. (2018). *Din Indgang – et nyt tilbud?: Evaluering af forsøg rehabilitering, peer-støtte og frivillighed til nye borgere på psykiatri- og handicapområdet i Fredericia Kommune*. Fredericia: Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd.
- ²³Sundhedsstyrelsen. (2022). *Fagligt oplæg til en 10-års plan. Bedre mental sundhed til mennesker med psykiske lidelser*. København: Sundhedsstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2021): *Anbefalinger til god kvalitet på botilbud. Indsatskatalog om recovery-orienteret praksis på botilbud i socialpsykiatrien*. Socialstyrelsen: Odense.
- ²⁴Folker, A. P., Kristensen, M. M., Sølvhøj, I. N., Flint, S., Kusier, A. O., & Rod, M. H. (2017). *Sammenhæng i indsatsen for mennesker med psykiske lidelser*. Odense: Statens Institut for Folkesundhed. Syddansk Universitet: 11-12, 15, 59, 64, 71-73.
- Kania, J., & Kramer, M. (2011). *Collective Impact*. Stanford Social Innovation Review 9, no. 1: 36-41.
- Amilon, A., Birkelund, J. F., Bojesen, A. B., Nielsen, I. K., & Møller, M. S. (2017). *Evaluering af "Afprøvning af Assertive Community Treatment (ACT) metoden over for borgere med psykiske lidelser og samtidigt misbrug. VIVE – Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd*. Rambøll: 13-15.
- ²⁵Christensen, T. N., & Epløv, L. F. (2018). *Resultater fra IPS projektet. Individuelt Planlagt Job med Støtte (IPS) og træning i sociale og kognitive færdigheder til personer med en alvorlig sindslidelse*. København: Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering.
- Buus, N., Jacobsen, E. K., Bojesen, B. A., Bikic, A., Müller-Nielsen, K., Aagaard, J., & Erlangsen, A. (2018). *The association between Open Dialogue to young Danes in acute psychiatric crisis and their use of health care and social services. A retrospective register-based cohort study*. International Journal of Nursing Studies, Vol 91: 119-127.
- ²⁶Socialstyrelsen (2017). *Voksenedringsmetoden: Version 2.0. Inklusiv Fælles Faglige Begreber. Metodehåndbog*. Odense: Socialstyrelsen.
- ²⁷Brattland, H. et al. (2019). *Does the Working Alliance Mediate the Effect of Routine Outcome Monitoring (ROM) and Alliance Feedback on Psychotherapy Outcomes? A Secondary Analysis From a Randomized Clinical Trial*. Journal of Counseling Psychology, Vol. 66(2): 234-246.
- Korsbek, Lisa (2020). *At måle recovery – personlig og organisatorisk*. Kompetencecenter for Rehabilitering og Recovery. Region Hovedstadens Psykiatri: Kompetencecenter for Rehabilitering og Recovery, PC Ballerup.
- ²⁸Socialstyrelsen (2020). *Feedback Informed Treatment*. Odense: Socialstyrelsen. Tilgængelig fra: <https://vidensportal.dk/voksne/recovery/indsatser/feedback-informed-treatment>.
- ²⁹Korsbek, Lisa (2020). *At måle recovery – personlig og organisatorisk*. Kompetencecenter for Rehabilitering og Recovery. Region Hovedstadens Psykiatri: Kompetencecenter for Rehabilitering og Recovery, PC Ballerup. Tilgængelig fra: https://www.psykiatri-regionh.dk/centre-og-social-tilbud/kompetencecentre/Rehabilitering-og-recovery/Publikationer/Documents/at_maale_recovery_event.pdf [Hentet d. 22. november 2022]
- ³⁰Burns, T. & Catty, J. (2008). *IPS in Europe: The EQOLISE trial*. Psychiatric Rehabilitation Journal, Vol. 31(4): 313-317.
- Christensen, T. N., Epløv, L. F., Hellström, L., & Kruse, M. (2021). *Sundhedsøkonomisk analyse af interventionerne i Inklusions projektet – IPS/IPSE og IPS-MA-indsatserne*. Copenhagen Research Center For Mental Health & Dache, Danish Centre For Health Economics.
- ³¹Buus, N., Jacobsen, E. K., Bojesen, B. A., Bikic, A., Müller-Nielsen, K., Aagaard, J., & Erlangsen, A. (2018). *The association between Open Dialogue to young Danes in acute psychiatric crisis and their use of health care and social services. A retrospective register-based cohort study*. International Journal of Nursing Studies, Vol 91: 119-127.
- ³²Rambøll (2021). *Social støtte i overgang til og fastholdelse i job*. København: Rambøll.
- Lægsgaard, M. M., Nørbæk, A., & Blæhr, E. E. (2017). *Evalueringsrapport, Kvalitet i den kommunale indsats over for borgere med svære psykiske lidelser – Social færdighedstræning*. Odense: Socialstyrelsen.
- Christensen, T. N., & Epløv, L. F. (2018). *Resultater fra IPS projektet. Individuelt Planlagt Job med Støtte (IPS) og træning i sociale og kognitive færdigheder til personer med en alvorlig sindslidelse*. København: Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering.
- Brattland, H. et al. (2019). *Does the working alliance mediate the effect of routine outcome monitoring (ROM) and alliance feedback on psychotherapy outcomes? A secondary analysis from a randomized clinical trial*. Journal of Counseling Psychology, Vol. 66(2): 234-246.

Buus, N., Jacobsen, E. K., Bojesen, B. A., Bikic, A., Müller-Nielsen, K., Aagaard, J., & Erlangsen, A. (2018). The association between Open Dialogue to young Danes in acute psychiatric crisis and their use of health care and social services. A retrospective register-based cohort study. *International Journal of Nursing Studies*, Vol 91: 119-127.

³³Socialstyrelsen (2014a). Åben dialog. Del I – om tilgangen. Odense: Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen (2014b). Åben dialog. Del II – metodemanual. Odense: Socialstyrelsen.

³⁴Bargmann, Swantje (red.) (2017). *Feedback Informed Treatment: En grundbog*. København: Akademisk Forlag.

Socialstyrelsen (2020). *Feedback Informed Treatment*. Odense: Socialstyrelsen. Tilgængelig fra: <https://vidensportal.dk/voksne/recovery/indsatser/feedback-informed-treatment>

³⁵Socialstyrelsen (2017). *Voksenundretningsmetoden: Version 2.0. Inklusiv Fælles Faglige Begreber. Metodehåndbog*. Odense: Socialstyrelsen.

³⁶Boholdt-Petersen, M., Mårtensson, S., Johansen S., K., & Bak, J. (2021): *Afrapportering Recovery Projektet (Recovery Star)*. Region Hovedstaden: Psykiatrisk Center Sct. Hans.

Præsentation ved Irene Bendtsen (2012) om Recovery-stjernen. Tilgængelig fra: https://www.etf.dk/uploads/uploads/public/documents/Faglige_selskaber/EFS_Psykiatri/recovery-stjernen_maj_2012.pdf [Tilgået den 02.12.22].

³⁷Miller, W. R. & Rollnick, S. (2014). *Den motiverende samtale – Støtte til forandring*. 2. udgave. København: Hans Reitzels Forlag.

Socialstyrelsen (2019). *Motivational Interviewing*. Odense: Socialstyrelsen. Tilgængelig fra: <https://vidensportal.dk/voksne/psykiske-vanskeligheder-og-samtidigt-misbrug/indsatser/motivational-interviewing-mi>

³⁸Uhrskov, T. & Naver, K. (2017). *LA2: Metodemanual til forebyggelse af vold og fremme af trivsel på Botilbud*. Odense: Socialstyrelsen.

³⁹Gittel, Jody Hoffer (2012). *Effektivitet i sundhedsvæsenet – samarbejde, fleksibilitet og kvalitet*. Munksgaard.

Væksthus for ledelse (2016). *Relationel koordinering. Ledelse af et effektivt samarbejde*. København.

⁴⁰Socialstyrelsen (2014b). Åben dialog. Del II – metodemanual. Odense: Socialstyrelsen.



Socialstyrelsen

Socialstyrelsen

Edisonsvej 1

5000 Odense C

Tlf.: 72 42 37 00

www.socialstyrelsen.dk