

# Notat

Dato: 3.12.2025

## Status på implementering af nye bostøtteformer

### Indledning

Den 24. juli 2024 godkendte Voksen- og Plejeudvalget en omlægning af bostøtteområdet, som indebærer, at støtten til borgerne fremover tilbydes i tre nye former, der supplerer den individuelle 1:1-støtte:

- Fysisk fremmøde i bostøtterådgivning - hvor borgeren møder op på et fast sted for at modtage støtte
- Gruppebostøtte - hvor flere borgere deltager i fælles støtteforløb med fokus på fællesskab og læring
- Virtuel bostøtte (skærmbesøg) - hvor støtten ydes digitalt via videoopkald, hvilket giver fleksibilitet og tilgængelighed.

De 4 bostøtteformer kan anvendes hver for sig eller i kombination, hvilket giver mulighed for en mere fleksibel og individuelt tilpasset indsats. Målet er at understøtte borgerens evne til at blive mest muligt selvhjulpne.

Støtteformerne kan benyttes til både § 82- og § 85-forløb. Dog gælder det, at § 82 b-forløb ikke kan leveres som gruppebostøtte.

En ny kvalitetsstandard, der beskriver de fire støtteformer, blev politisk godkendt den 27. november 2024.

### Strategisk afsæt: Mest muligt i eget liv

Omlægningen på bostøtteområdet og implementering af de nye støtteformer tager afsæt i analysen af handle- og omstillingsmuligheder på det specialiserede voksenområde samt i den fælles, langsigtede strategi for Socialområdet,



som er politisk godkendt. Et centralt pejlemærke i strategien er, at borgeren skal være *mest muligt i eget liv*. De kommende 3-5 års indsats bygger på følgende målsætninger:

1. Vi arbejder med konkrete og afgrænsede mål og giver slip, når målet er nået.
2. Vi har en tilbudsvifte, som understøtter tidsafgrænset, virtuel og gruppebaseret støtte
3. Vi understøtter borgernes mulighed for inklusion og deltagelse i samfundet.

### Status på implementeringen af nye bostøtteformer

Implementeringen af de nye bostøtteformer er fortsat i gang. Processen har dog mødt nogle udfordringer undervejs, som har betydet, at det aktivitetsniveau, som var forventet ved årets begyndelse, endnu ikke er opnået. Implementeringsudfordringerne har primært været knyttet til følgende forhold:

- **Ledelsesmæssige ændringer:** Udskiftning blandt nøglepersoner i ledelsen har påvirket kontinuiteten og skabt behov for at genstarte implementeringsprocessen i Bostøtterådgivningen.
- **Kultur- og praksisændring:** Overgangen til de nye bostøtteformer har vist sig at være en større omstilling end først antaget - både for medarbejdere og borgere. Det indebærer en kulturændring i måden støtten leveres og opleves, og der ligger et stort arbejde i at skabe mening, motivation og fælles retning i indsatsen.
- **Praktiske og organisatoriske afklaringer:** Undervejs har der været behov for justeringer og afklaringer i forhold til visitation, dokumentation og opfølgning på de nye bostøtteindsatser. Disse elementer er afgørende for en robust implementering og har krævet ekstra ressourcer og tid.
- **Tekniske udfordringer:** Den virtuelle bostøtte har været påvirket af problemer med adgang til den tekniske løsning fra Vitacom, hvilket har forsinket fuld implementering af denne del af indsatsen.



Der er fortsat fremdrift i arbejdet, og fokus er rettet mod at sikre en stabil og bæredygtig implementering, der lever op til de politiske målsætninger.

Nedenfor gennemgås status for henholdsvis bostøtterådgivning, virtuel bostøtte og gruppebostøtte.

### **Bostøtterådgivning**

Bostøtterådgivningen er målrettet borgere i socialpsykiatrien, som er visiteret til bostøtte efter Servicelovens § 85 med fokus på støtte til administration. Målgruppen er afgrænset til socialpsykiatrien, da det vurderes, at disse borgere vil have størst gavn af tilbuddet. Da bostøtterådgivningen i første omgang kun er etableret i Grenaa, er borgere i målgruppen, som bor i den vestlige del af kommunen, som udgangspunkt ikke omfattet.

Bostøtterådgivningen findes på AUC og har åbent om tirsdagen fra kl. 11.00 til 14.00. Når borgerne er visiteret til Bostøtterådgivningen, kan de møde op inden for åbningstiden efter behov.

Rådgivningen bemandes fast af en bostøttemedarbejder fra socialpsykiatrien for at sikre kontinuitet og tryghed for de borgere, der benytter tilbuddet. Derudover er en anden medarbejder tilknyttet som fast backup.

Opstarten af Bostøtterådgivningen er sket langsomt, og der har været behov for at udvikle mere konkrete arbejdsgange for visitation og indsats undervejs. På baggrund af de første erfaringer er der løbende foretaget justeringer med det formål at sikre, at tilbuddet i videst muligt omfang imødekommer borgernes behov og skaber størst mulig værdi. De første borgere begyndt at benytte tilbuddet pr. maj 2025.

### **Status og næste skridt**

Pr. november 2025 er i alt 9 borgere visiteret til bostøtterådgivningen. De foreløbige tilbagemeldinger fra borgerne, der har benyttet tilbuddet, har været positive. Det har dog også vist sig, at det kræver en mere håndholdt indsats at motivere borgerne til fremmøde, ligesom det gennemsnitlige besøg i bostøtterådgivningen varer længere tid end forventet. Foreløbigt har det ikke givet udfordringer med ventetider for borgerne. I takt med, at flere borgere visiteres til



ordningen, vil der dog være behov for større systematik og en konkretisering af rammerne for den støtte, der leveres i Bostøtterådgivningen.

I den videre implementering vil der være fokus på:

- Opgavefokus i bostøtterådgivningen, så indsatsen målrettes det, borgeren er visiteret til, mens øvrige forhold håndteres i anden sammenhæng
- Et system til tidsbestilling eller afgrænsning af, hvor meget tid den enkelte borger kan få ved fremmøde i bostøtterådgivningen
- Opfølgning på borgere, som ikke møder op til aftaler, herunder vurdering af borgerens parathed til at modtage indsatsen ved fysisk fremmøde
- Dokumentation af indsatsen i forhold til borgernes indsatsmål og delmål, der gør det muligt at følge op og afslutte indsatser, når formålet er opfyldt.

### **Virtuel bostøtte**

Virtuel bostøtte blev oprindeligt igangsat som en prøvehandling i Socialpsykiatrien med plan om senere udrulning til handicapområdet. Afprøvningsperioden har givet mange værdifulde erfaringer - både positive og negative.

Generelt er borgere og medarbejdere positive over for, at bostøtte kan leveres virtuelt som et supplement til den traditionelle indsats. Den digitale løsning skaber øget fleksibilitet, og flere borgere oplever, at et videoopkald er lettere at overskue på dage, hvor et fysisk besøg føles uoverkommeligt. Der er dog også borgere, som er mistænkelige ved den digitale løsning og foretrækker almindeligt telefonopkald.

I afprøvningsperioden er der identificeret en række barrierer, som har bremset arbejdet med virtuel bostøtte og forsinket udrulningen til handicapområdet. Denne forventes først at kunne påbegyndes i 2026, når der er fundet løsninger på de udfordringer, der er opstået:



- *Tekniske problemer:* Den valgte IT-plattform har vist sig at være en udfordring. Der samarbejdes aktuelt med leverandøren om at finde løsninger.
- *Afklaring af anvendelse:* Det har været vanskeligt for medarbejderne at vurdere, hvornår virtuel bostøtte giver mest mening. Der er behov for interne retningslinjer og fælles forståelse.
- *Kompetenceudvikling:* Virtuel støtte stiller nye krav til pædagogisk tilgang og metoder. Derfor planlægges en ansøgning til HR's kompetencepulje med henblik på undervisning af nøglemedarbejdere i skærmpædagogik. Disse medarbejdere skal efterfølgende bidrage til at forankre viden og praksis i resten af organisationen.

### **Status og næste skridt**

Aktuelt modtager ca. seks borgere virtuel bostøtte - enten som eneste indsats eller som supplement til øvrig bostøtte.

Det vurderes, at implementeringen af virtuel bostøtte kræver et vedvarende ledelses- og implementeringsfokus. Derfor vil arbejdet fremover blive organiseret som et særskilt projekt med eget kommissorium.

### **Gruppebostøtte**

Arbejdet med gruppebostøtte er organiseret under afdelingslederne i de områder på Socialområdet, der tilbyder bostøtte. Det drejer sig om Område Grenaa (Ålunden), Område Ørsted, Auning og Allingåbro, og Socialpsykiatrien.

På Ålunden i Grenaa er man godt i gang med at afprøve gruppebostøtte. Formålet er at indsamle erfaringer, som kan danne grundlag for at tilpasse modellen og senere udrulle gruppebostøtte til resten af Socialområdet.

Ålunden har etableret to bostøttegrupper:

- En gruppe for yngre borgere (20+)
- En gruppe for ældre borgere (35+)



Begge grupper har fokus på støtte til administration samt støtte til kontakt og samvær i henhold til Servicelovens § 85. Der er i alt 17 borgere fordelt på de to grupper, som pr. november 2025 er visiteret til gruppebostøtte på Ålunden.

For at sikre en god overgang for borgere, der er vant til at modtage 1:1-bostøtte, er der etableret indkøringsordninger. Disse indebærer, at nogle borgere deltager i gruppebostøtte hver anden uge, mens de i de mellemliggende uger fortsat modtager individuel bostøtte som hidtil. Derudover forventes det, at der vil være borgere, som fortsat har behov for en individuel indsats som supplement til gruppebostøtten for at sikre den nødvendige støtte og stabilitet i deres hverdag.

Gruppebostøtten har indtil videre fået positiv modtagelse blandt borgerne. De oplever at være en del af et inkluderende socialt fællesskab, hvor de støtter og hjælper hinanden. F.eks. tager nogle borgere selv initiativ til samkørsel, hvis en medborger har svært ved at møde op.

Samtidig har der også vist sig nogle udfordringer i arbejdet med gruppebostøtte. Blandt andet har borgernes forudgående kendskab til hinanden i nogle tilfælde betydet, at enkelte borgere ikke ønsker at deltage. Det opleves også, at nogle borgere er meget talende og dermed kommer til at fylde uforholdsmæssigt meget i fællesskabet. Dette har skabt opmærksomhed på, om alle borgere reelt har mulighed for at bidrage i det omfang, de kan, og om de får det ud af forløbet, der forventes.

For at imødekomme dette vil der i den kommende periode blive sat fokus på medarbejdernes kompetencer i facilitering af grupper, så alle inkluderes på lige vilkår og oplever udbytte af indsatsen. Det planlægges at indsende en ansøgning til HR's kompetencepulje med henblik på undervisning af udvalgte medarbejdere i facilitering af gruppebostøtte.

Derudover vil der blive arbejdet med at udarbejde mere konkrete forløbsbeskrivelser, så det tydeligt fremgår, hvad der skal arbejdes med på de enkelte mødegange, og hvilke læringsmål der er.



**Torsdagsbostøtten i Allingåbro** fortsætter som hidtil, men vil fremadrettet blive indarbejdet i en mere formaliseret ramme, blandt andet med afsæt i de erfaringer, der er gjort på Ålunden. Det indebærer blandt andet et øget fokus på dokumentation og systematisk opfølgning på borgernes individuelle indsatsmål. Der er i dag 11 borgere, som er tilknyttet torsdagsbostøtten i Allingåbro.

Gruppebostøtte er endnu ikke startet op i Socialpsykiatrien, da der har været fokus på implementering af Bostøtterådgivningen. Det forventes, at der etableres tilbud om gruppebostøtte i Socialpsykiatrien i 2026.