

'Så vi kan se rigtig mange gode ting, der er kommet ud af Covid-19'

Medarbejderperspektiver på corona-krisen som potentiale i arbejdet med socialt udsatte borgere

Maj Nygaard-Christensen¹

Siri Mørch Pedersen²

Bagga Bjerger³

¹ Center for Rusmiddelforskning, AU

mnc.crf@psy.au.dk

² Center for Rusmiddelforskning, AU

smp.crf@psy.au.dk

³ Center for Rusmiddelforskning, AU

bb.crf@psy.au.dk

Nygaard-Christensen, Maj; Pedersen, Siri Mørch & Bjerger, Bagga. (2020). 'Så vi kan se rigtig mange gode ting, der er kommet ud af Covid-19': Medarbejderperspektiver på corona-krisen som potentiale i arbejdet med socialt udsatte borgere. *Tidsskrift for Forskning i Sygdom og Samfund nr 33*, 159-166

Citatet fremhævet i titlen blev udtalt med et let grin, fordi samtalen med pågældende medarbejder på en varmestue også berørte nogle af de mange udfordringer, personalet havde mødt under corona-nedlukningen i foråret 2020. I essayet her retter vi dog blikket på corona-nedlukningen som et rum, hvori fraværet af faste rammer og nulstillingen af regler også muliggjorde en gentænkning af vante arbejdsgange, herunder omkring samarbejdsformer, kernemålgruppe, indsatser,

og brugernes ressourcer. Artiklen bygger på feltarbejde foretaget på varmestuer, stofindtagelsesrum og herberger i to danske byer med begyndelse i maj 2020.¹

Baggrund

Det er kendetegnende for arbejdet med udsatte borgere med komplekse sundheds- og sociale problemstillinger, at de er vanskelige at håndtere i de etablerede velfærdssystemer (Bjerge et al. 2019, Nygaard-Christensen et al. 2018, Social- og Indenrigsministeriet 2016, Andersen & Bengtsson 2019, Møller & Merrild 2019). Borgerne kan være vanskelige at etablere kontakt til, og grundet deres livsførelse kan de være vanskelige at rumme i diverse systemer, der ofte fokuserer på én problemstilling ad gangen (Bjerge et al. 2020, Bjerge et al. 2019). Herigennem risikerer en given problemstilling at blive isoleret som et enkeltstående fænomen uden blik for andre faktorer og tilbud, der kan påvirke og hjælpe på borgerens samlede situation (Bjerge et al. 2019, Bjerge et al. 2018, Herold et al. 2018, Møller & Merrild 2019). Trods et øget fokus på tværsektorielle indsatser, koordinering og helhedsindsatser social- og sundhedspolitisk og i praksis i de seneste år (Sundhedsstyrelsen 2012, Social- og Indenrigsministeriet 2016, Rambøll 2020), præges systemerne således i stor udstrækning stadig ofte af kasse- og silotænkning og manglende koordinering på tværs af indsatser (Bjerge et al. 2019, Bjerge et al. 2018, Nygaard-Christensen et al. 2018). Dette gør, at brugerne risikerer at falde mellem to stole, og at mellemrummene mellem forskellige typer af indsatser bliver for store. Dette sker på bekostning af brugernes mulighed for (relativt) gnidningsfrit at blive hjulpet mellem forskellige typer af indsatser, som de har behov for (Bjerge et al. 2018). Når det lykkes at skabe overlap mellem forskellige indsatser, beror det nogle gange på et velsmurt, tværsektorielt organisatorisk set up (ibid), men endnu oftere på at nogle medarbejdere »går den der ekstra mil« for borgeren, eksperimenterer med vante arbejdsgange på egen hånd eller i mindre grupper og trækker på deres personlige, professionelle relationer i andre systemer for herigennem at skyde genvej (Bjerge et al. 2019: 39).

Coronakrisen som potentiale i det tværfaglige samarbejde

Med nedlukningen den 11. marts 2020 som følge af corona-pandemien blev både de mere velkendte rammer ovennævnte benspændt på pause. Indsatser til socialt udsatte borgere, som f.eks. varmestuer og herberger, faldt ind under de kritiske funktioner, der måtte forblive åbne under nedlukningen om end med reduceret tilgang af brugere samt former for samvær. Kun de borgere, der blev vurderet til at have akut behov for hjælp, herunder folk uden egen bolig, kunne benytte de tilbud, de plejede, og ofte med restriktioner i forhold til åbningstider og antal af brugere.

En tilbagevendende fortælling i medarbejderinterviews omkring den umiddelbare periode efter nedlukningen i marts var, at de bureaukratiske lag, de plejede at skulle igennem i beslutningsprocesser omkring f.eks. borgersager, blev »skrællet væk«, som en medarbejder på et herberg udtrykte det. Det stod nemlig hurtigt i feltundersøgelsen klart, at nedlukningen ikke kun blev omtalt som en udfordring, men også som et rum hvori nye tilgange eller tilbud kunne prøves af, og sags-gange og samarbejder lettedes, som her beskrevet af en gadeplansmedarbejder:

»Jamen fordi det er jo også sådan, hvad skal man sige, situationen tvinger alle til at handle her og nu, måske tænke lidt ud af boksen, fordi vi kan ikke det, vi plejer, men så gør vi bare sådan her – bum (...) Det synes jeg var enormt befriende, det der med at der er nogen, der sådan "det gør vi da bare!" Fedt mand!«

Gadeplansmedarbejderen fortalte videre, hvordan dette f.eks. gjorde sig gældende i forhold til etableringen af kontakt til medarbejdere i det kommunale system, som en borger havde brug for støtte fra:

»Jeg [tænker] nogle gange, hvis man skulle have ringet til noget socialrådgiver og sådan noget. Ting der før godt kunne tage en måned eller fjorten dage at... det får du jo svar på i løbet af en time nu.«

Det er velbeskrevet, hvordan kriser eller konflikter og det politiske eller administrative vakuum, de ofte medfører, anskues som et potentielt handlerum for forandring og genskabelse af det velkendte (Nygaard-Christensen 2011, Scott 1998, Sturken 2004). Og under corona-krisen fortalte mange medarbejdere netop om, hvordan denne muliggjorde et midlertidigt handlingsrum, hvori »alt kunne lade sig gøre«, og vanlige arbejdsprocedurer kunne gentænkes, som en medarbejder på et herberg her fortæller:

»Jeg tror at ... der hvor jeg har set den største ændring med samarbejde, det er ligesom på ledelsesniveau, hvor man har de her tværmøder på tværs af forskellige organisationer, som samles og tager nogle beslutninger her og nu. Der har virkelig været en gennemslagskraft, hvor man har kunnet handle på... på rigtig mange ting [...] og det synes jeg har været megagodt og megavigtigt for vores brugere. At vi har kunnet handle på noget [...] vi har virkelig følt en opbakning helt op i systemet. Det synes jeg har været den største positive overraskelse altså, at det kunne gå så stærkt nogle gange, ting, som før kunne tage så lang tid, går så stærkt lige nu.«

Det er dog ikke nødvendigvis alle medarbejdere, der har oplevet denne fleksibilitet. Samme medarbejder fortæller videre, hvordan fleksibiliteten blandt andet skyldtes, at *»dem der sad til mødet, de kunne tage beslutningen«*, altså at et møde omkring en given problematik kunne føre til umiddelbar handling. Men ikke alle medarbejdere deltog i planlægningsmøder og var dermed ikke nødvendigvis involveret i de beslutningsprocesser, der vedrørte deres direkte kontakt med brugerne. En mellemlider fra et sundhedstilbud til socialt udsatte fortalte således om en ansat, der ikke kunne få den rette hjælp til en potentielt corona-smittet borger som følge af uklarhed omkring de nye retningslinjer. Herefter foretog lederen et opkald, hvori hun opridsede de nye retningslinjer for medarbejderen på den relevante indsats og insisterede på, at de skulle modtage borgeren:

»Og det kunne jeg kun, fordi jeg var leder [...] Og jeg tror faktisk nok, det er det, der har været noget af det værste ved corona-krisen, det er, at det har været ting, der ligesom har foregået på lederniveau. Leder til leder så har alt kunne lade sig gøre. Men medarbejderne har haft lidt svært ved at ringe og sige, at det er sådan her, det skal være.«

Mens muligheder for tværsektorielt samarbejde blev styrket på ledelsesniveau, blev muligheder for den enkelte medarbejder for at 'gå en ekstra mil', som ovenfor beskrevet, i visse tilfælde begrænset.

Dette var især gældende i forhold til uklarhed på tværs af indsatser omkring de nye retningslinjer, som ofte skiftede. Lederen fortalte videre, hvordan hun på grund af disse uenigheder omkring regler nogle gange havde *»været nødt til at lave noget name-dropping, som den enkelte medarbejder ikke aner«*, for at få ting igennem. Dette bekræftes af andre medarbejdere, der fortæller, hvordan deres største udfordringer i denne periode var, at de hele tiden modtog nye retningslinjer og regler oppefra. For f.eks. gadeplansmedarbejdere eller frontmedarbejdere på varmestuer og herberger var dette grobund for potentielle konflikter eller tillidsbrud i deres

relationer og møder med brugerne, hvis de eksempelvis pludselig måtte aflyse møder på grund af nye retningslinjer eller afvise brugere, som de individuelt vurderede havde behov for hjælp.

Nedlukningen som nytænkning af indsatser

Sideløbende med de organisatoriske ændringer i arbejdet omkring socialt udsatte borgere, blev målgruppen i ugerne efter nedlukningen genstand for stigende opmærksomhed i den danske mediedækning. Denne omhandlede vilkårene for blandt andet hjemløse borgere i forhold til isolation, smittehåndtering og disponering for sygdom. Således opstod en ny synliggørelse af de mere generelle vilkår for socialt udsatte og i forlængelse heraf en række nye tiltag. En leder af en varmestue fortæller i et interview om, hvordan det nye fokus på hjemløses vilkår under nedlukningen bevirkede, at problemstillinger, der måske længe havde været dagligdags, pludselig blev afbødet af nye initiativer fra private, frivillige og kommunale aktører. På væresteder med brugerbetaling blev frokosten nu gjort gratis, og nogle restaurationer benyttede nedlukningen til at lave mad til hjemløse og socialt udsatte, nu hvor de alligevel ikke kunne have åbent for kunder. Foreningen Hus Forbi, der udgiver hjemløseavisen af samme navn, lavede et samarbejde med supermarkedskæden Coop Danmark om at donere gavekort til hjemløse Hus Forbi-sælgere² i anerkendelsen af, at indtjeningsmulighederne ved avissalg var usikre, og dermed vidste sælgerne, at de var sikret et dagligt beløb til basale fornødenheder. Endvidere lavede foreningen få uger inde i nedlukningen en aftale med Apotekerforeningen om at betale for Hus Forbi-sælgeres medicin³, og en aftale med hotelkæden DanHostel om at betale for hjemløses overnatning på de ellers tomme hotelværelser (Nygaard-Christensen, Pedersen og Thorsen 2020). Og endelig opstod en række nye tiltag på f.eks. herberger, varmestuer og i rusmiddelbehandlingen. Eksempelvis opstod nødvendigheden i en større dansk kommune for at tænke i løsninger, der kunne imødekomme borgere, som var motiverede for rusmiddelbehandling, men ikke var indskrevne endnu. Dette førte til et nyt tiltag med opsøgende rusmiddelbehandling, som følge af at borgere ikke længere kunne møde fysisk op for at blive indskrevet: *»Vi gjorde nærmest bare det arbejde vi plejer at gøre herinde (på centret), derude. Og det var altså en rigtig god ide«*, fortæller en medarbejder på projektet, som flere efterlyser muligheden for kan fortsætte også på længere sigt. I kraft af coronakrisen blev der dermed sat en midlertidig paren-

tes omkring eksisterende rammer og regler, hvor der opstod et mulighedsrum, som frisatte medarbejdere til at tage initiativ til at afprøve nye metoder.

Fokus og distraktion

Neferti Tadiar benytter udtrykket den 'bulimiske stat' til at beskrive den vekselvirkning, hvormed den filippinske hovedstad Manila overdrevent indtager og siden udskiller eller udstøder marginaliserede tilflyttere fra byens fattige opland (Tadiar 2004). Selv om dynamikken her er en anden, er det en fristende analogi for den fluktuerende mellem perioder med sammentræk af opmærksomhed og sidenhen udviskning af fokus, der karakteriserer eksterne blik på socialt udsatte borgere. Dette er ikke forbeholdt corona-perioden men karakteristisk for f.eks. højtider, hvor opmærksomhed og støtte fra private og frivillige optrappes, indtil det igen forsvinder ud af fokus (Gowan 2004:50). En ansat på et herberg fortalte således:

»Vi har følt os hele tiden, altså med samarbejdet med andre, alle donationer, altså, folk ville hjælpe med alt muligt. Der har faktisk ikke manglet heller noget, der hedder tøj eller, vi har ikke kunnet tage imod alt det.«

Som beskrevet af Henrik Vigh forstås krise normalt som en afgrænset periode, hvori livet sættes i stå af f.eks. vold, uro, sygdom eller konflikt (Vigh 2008). Men som videre beskrevet er livet for mange marginaliserede borgere ikke karakteriseret af stabilitet men nærmere en mere kronisk krisetilstand (ibid). Ligeledes var behovet for adgang til mad, sengepladser eller penge, til at dække akutte fornødenheder, ikke for alle brugere markant større under corona-krisen end under hverdagen før nedlukningen, men mere permanent. På den baggrund efterlyser mange af de medarbejdere, der er interviewet i undersøgelsen her, også muligheden for at nogle af disse tilbud kan fortsætte på den anden side af nedlukningen. *»Alt er gratis for dem lige nu, så det er måske ikke lige nu, de har mest brug for dem«,* forklarede en medarbejder således bekymret efter at have afvist et par brugere, der kom forbi varimestuen, hvor hun arbejdede for at efterspørge flere gavekort.

Det er velkendt fra konflikt- og kriseramte samfund, at den opmærksomhed og tilstrømning af ressourcer kriser afleder, ofte er kortvarig og forbigående og efterlader et tomrum af støttemuligheder. I interviews og samtaler med medarbejdere under nedlukningen var et gennemgående tema, at mange ønskede at beholde nogle af de tiltag, der opstod som respons på nedlukningen. Dette er f.eks. konkrete tiltag, som har bidraget til mere stabilitet i områder af rusmiddelbehandlin-

gen, eller til at yde hurtig hjælp til borgere med akut behov for støtte, men også fornemmelsen af et tættere samarbejde omkring borgere som her beskrevet af en opsøgende medarbejder:

»Jamen så tænker jeg den der omstillingsparathed, der har været mange steder, eller hjælpsomhed. Altså det håber jeg, det [...] fortsætter. Og at man... ikke kun borgeren, men måske også os, der er omkring dem - tænker jeg da, er rykket tættere sammen og måske også har set hinanden på en anden måde.«

I forlængelse heraf vil det fremadrettet være relevant at se på de længerevarende spor af den nytænkning, der har præget i hvert fald dele af det sociale område under nedlukningen.

Referencer

- Andersen, D. & T. Bengtsson (2019). Rettidighed og synkronisering af indsatser I komplekse ungesager. In Bjerger, B. & E. Houborg (eds). *Rusmiddelbrugere i krydsfeltet mellem sektorer og fagligheder*. Aarhus, Aarhus University Press, 45-64
- Bjerger, B., Eule, T. G., & Elmholdt, K. T. (2018). Researching Organisational Imbrications and Interstices: A Qualitative Gaze on how Mundane Public Administration Works. *Qualitative Studies*, 5(2), 49-56.
- Bjerger, B, Christensen, L. & J. Oute (2020) Complex cases – complex representations of problems. *International Journal of Drug Policy*,
- Bjerger, B. Oute, J. Christensen, L. & M. Nygaard-Christensen (2019). Om at "strikke" et social tilbud sammen til borgere med komplekse problemstillinger. In Bjerger, B. & E. Houborg (eds). *Rusmiddelbrugere i krydsfeltet mellem sektorer og fagligheder*. Aarhus, Aarhus University Press, 19-44
- Gowan, T. (2010). *Hobos, hustlers, and backsliders: Homeless in San Francisco*. University of Minnesota Press.
- Herold, M. D., Rand, C., & Frank, V. A. (2019). Enactments of a "holistic approach" in two Danish welfare institutions accommodating young adults with offending behavior and drug use experiences. *Drugs and Alcohol Today*. Vol. 19(3): 208-109
- Møller, A. & C. Merrild (2019) Exploring targeted preventive health checks in a socially disadvantaged neighborhood in Denmark, *Health Promotion International*. E-pub ahead of print.
- Nygaard-Christensen, M.; Pedersen, S. M.; Torsen, N. M. (In Press) 'Se, der står en stjerne foran døren. Det er dig': På tilbud til socialt udsatte borgere var coronanedlukningen med til både at åbne og lukke døre. *STOF: Viden om Rusmidler og Samfund*, Nr. 37. 2020
- Nygaard-Christensen, M, Bjerger, B & J. Oute (2018). A Case Study of Casework Tinkering. *Qualitative Studies*, 5, 2, 57-71

- Nygaard-Christensen, M. (2011). Building from Scratch: The aesthetics of post-disaster reconstruction. *Anthropology Today*, 27(6), 8-10.
- Rambøll (2020). Kortlægning af viden om grupper af udsatte ældre borgere med særlige behov. Rapport fra Sundhedsstyrelsen: <https://www.sst.dk/-/media/Udgivelser/2020/Kortl%C3%A6gning-af-viden-om-grupper-af-udsatte-%C3%A6ldre-borgere-med-s%C3%A6rlige-behov/Kortlaegning-af-viden-om-grupper-af-udsatte-aeldre-borgere-med-saerlige-behov.ashx?la=da&hash=91571F3B6976790E0CE33BC322E49718255A77FC>
- Scott, J. C. (1998). Seeing like a state: How certain schemes to improve the human condition have failed. Yale University Press.
- Sturken, M. (2004). The aesthetics of absence: Rebuilding ground zero. *American Ethnologist*, 31(3), 311-325.
- Sundhedsstyrelsen (2012). Et sundt liv for udsatte borgere: Erfaringer fra 13 indsatser, der har sat fokus på sundhed for misbrugere, alkoholikere, hjemløse og psykisk syge mennesker. Hentet fra Sundhedsstyrelsen: <https://www.sst.dk/-/media/Udgivelser/2012/Publ2012/SURA/SocialtUdsatte/Et-sundere-liv-for-udsatte-borgere.ashx>
- Social- og Indenrigsministeriet (2016). Socialpolitisk redegørelse. Hentet fra Social- og Indenrigsministeriet: https://sim.dk/media/27424/socialpolitisk_redeg_relse_2016__social_og_indenrigsministeriet.pdf
- Tidier, N. X. M. (2004). Fantasy production: Sexual economies and other Philippine consequences for the new world order (Vol. 1). Hong Kong University Press.
- Vigh, H. (2008). Crisis and chronicity: Anthropological perspectives on continuous conflict and decline. *Ethnos*, 73(1), 5-24.

Noter

- ¹ Undersøgelsen er støttet af Danmarks Frie Forskningsfond, sagsnummer 0213-00062B.
- ² Gavekortene var på 75 kroner og praksis var flere steder, at sælgerne kunne få udleveret et gavekort dagligt mod køb af minimum en avis til videresalg, hvor prisen i øvrigt også var nedsat.
- ³ <https://www.apotekerforeningen.dk/nyheder/pressemeddelelser/2020/gratis-medicin-til-hjemloese>