

Bolig- og Beskæftigelsesenheden
Socialforvaltningen



Sådan hjælper vi københavnere med behov for ekstra støtte i egen bolig

- en guide til ejendomsfunktionærer, sociale viceværter
og kontaktpersoner i almene boliger i København

Indhold

Forord: Trygt naboskab for alle	3
Sammen om et trygt naboskab	4
Tavshedspligt	4
Sådan hjælper vi	5
Telefonnumre og kontaktinfo	8

Trygt naboskab for alle

For langt de fleste er hjemmet et fast og trygt holdepunkt.

Det er dog ikke alle, der kan klare sig eller finde sig til rette i egen bolig i en almen boligafdeling uden hjælp eller støtte.

De fleste ved, at ældre borgere kan have behov for hjælp til praktiske gøremål som rengøring og personlig pleje. Men borgere, der måske har oplevet hjemløshed eller lever med f.eks. psykisk sygdom eller forbrug af rusmidler, kan også have brug for hjælp eller støtte i større eller mindre grad.

Det kan være i forhold til at fastholde relationen til familie og venner, håndtere forbrug af rusmidler, finde fodfæste på arbejdsmarkedet, komme i uddannelse, få betalt regningerne til tiden eller holde boligen ren.

Det er vores ansvar som kommune at tilbyde den rette hjælp, så alle – også dem med behov for ekstra støtte – kan bo i København. Og så alle beboere oplever et trygt naboskab.

I denne folder beskriver vi de forskellige indsatser og muligheder, vi kan tilbyde beboere med særlige behov i almene boligafdelinger.

Gennem kontaktpersonordningen har vi et godt samarbejde med boligorganisationerne om at sikre, at beboere med behov for støtte, får den hjælp, de har brug for.

For naboer og boligafdelingens medarbejdere, såvel som for frivillige kontaktpersoner, er kendskab til Københavns Kommunes forskellige indsatser og tilbud vigtigt for at skabe den nødvendige trykthed og viden.

En ekstra indsats for hjemløse

I forbindelse med regeringens beslutning om at omlægge indsatserne for hjemløse ud fra principperne om 'housing first' (bolig-hjemløse-reformen af 1. juli 2023), er der ansat flere medarbejdere i kommunen til at give bostøtte.

Når vi anviser københavnere med særlige behov til almene boliger – uanset om der er tale om hjemløse eller andre borgere – er det vores ansvar at give den rette og bedst mulige støtte, ud fra en vurdering af den enkeltes behov og ønsker. Vi ønsker, at alle kan leve et værdigt og meningsfuldt liv på deres præmisser og indgå som naboer i bl.a. de almene boligafdelinger.

*Signe Kempff-Thestrup
Områdechef*

*Bolig- og Beskæftigelsesenheden
Københavns Kommune*

Sammen om et trygt naboskab - Kontaktpersonordningen

Københavns Kommune og de almene boligorganisationer er fælles om at skabe et trygt og godt naboskab for alle.

Vi samarbejder med alle almene boligorganisationer i København gennem kontaktpersonordning. Alle boligorganisationer har en kontaktperson – typisk er det ejendomskontoret, et medlem af bestyrelsen eller en beboer, der har meldt sig som kontaktperson.

Kontaktpersonerne er vejen til kommunen. De kan ringe til boligrådgivernes vagttelefon, hvis de er bekymrede for – eller ser, at en beboer eller familie har brug for hjælp.

Boligrådgiverne vil gerne høre om bekymringer, så snart de opstår, så de får de bedste forudsætninger for at hjælpe udsatte og sårbare beboere.

Tavshedspligt

Kommunens ansatte har tavshedspligt. Det betyder, at vi ikke må komme med konkrete tilbagemeldinger om en sags videre forløb, men vi kvitterer for alle henvendelser, så du kan se, at henvendelsen er modtaget.

Hvis du fortsat er bekymret, er du altid velkommen til at kontakte boligrådgiverne, som er boligorganisationernes indgang til kommunen.

Søren er 43 år

Søren er 43 år gammel og har taget ophold på et herberg, efter han blev smidt på gaden af sin kæreste. Søren har en lang historie med et problematisk forbrug af alkohol. Han har flere gange været i behandling for sit forbrug. Senest har Søren været i døgnbehandling under sit ophold på herberg og har været ædru siden.

Søren er kontanthjælpsmodtager, men har et stort ønske om at komme tilbage i arbejde. Søren er overbevist om, at en bolig kan være den stabile base, der skal til, ligesom det også giver ham mulighed for samvær med sine to børn fra et tidligere forhold.

Søren vil modtage bostøtte efter Housing First metoden, som vil hjælpe med intensiv praktisk og social støtte.

Sådan hjælper vi

Boligen er den faste base, som den sociale indsats kan bygge videre på. Det sker altid ud fra en konkret individuel vurdering af den enkeltes ønsker og behov.

Det er frivilligt, om beboeren vil modtage kommunens støtte. Vi kan ikke tvinge nogen til at tage imod vores hjælp, og vi kan ikke fratage en beboer sin anviste bolig, hvis beboeren ikke ønsker hjælp.

Men vi ser beboerens behov og arbejder motiverende med at få den enkelte til at modtage den hjælp, råd og vejledning, som vi vurderer, de har behov for i deres bolig. Borgerens evne til at bo i egen bolig vurderes dog før indflytning.

Vi har følgende tilbud om støttepersoner og indsatser til københavnere med behov for ekstra hjælp og støtte i egen bolig – det omfatter både støtte til tidligere hjemløse, der har fået egen bolig, og andre med behov for hjælp.

Boligrådgiverne hjælper beboeren med at komme godt ind i boligen og støtter borgeren i at blive en del af lokalmiljøet. Ved klager over fx adfærd eller lugtgener fra en bolig, tager boligrådgiverne kontakt til

beboeren og giver råd og vejledning. De hjælper fx med at få sat gang i en omfattende rengøring og efterfølgende skabe kontakt til hjemmeplejen, så situationen ikke opstår igen. De kan også hjælpe med at skabe kontakt til fx rusmiddelbehandling eller psykiatrisk behandling, hvis det vurderes, at det kan være en del af løsningen.

Hvis kontaktpersonerne eller andre henvender sig med en bekymring for en beboer, tager boligrådgiverne hånd om sagen og sørger for at inddrage den rette instans i kommunen. I nogle tilfælde kan det være nødvendigt at bygge bro til regionens tilbud.

Unge kan få tilknyttet en ungementor, der specifikt støtter den unge i at bo og fastholde egen bolig.

Støttekontaktpersonerne kan hjælpe beboere, der isolerer sig i deres bolig og ikke selv kan række ud efter den hjælp, de har brug for. De hjælper også med at få skabt kontakt til omverdenen. Med udgangspunkt i beboerens ønsker og behov kan støttekontaktpersonen hjælpe beboeren med at få kontakt til offentlige myndigheder, relevante behandlingstilbud, foreningslivet, familie og venner.

De hjælper også med både praktiske og sociale gøremål i hverdagen og kan være med til at skabe struktur for den enkelte.

Hjemmevejlederne kan hjælpe med at skabe struktur i hverdagen og med praktiske gøremål – ofte for borgere med psykiske udfordringer. Hjemmevejlederen kan også støtte beboeren i udvikling af relationer og sociale kompetencer og kan arbejde med en eventuel alkohol- eller stofproblematik.

Den sociale hjemmepleje tilbyder praktisk hjælp i hjemmet og hjælp til personlig pleje. De tilbyder også sygepleje.

Bostøtte til tidligere hjemløse (Housing First)

Borgere, der har været hjemløse i lang tid, har ofte andre problemer end bare hjemløshed. I Københavns Kommune arbejder vi med udgangspunkt i princippet om 'Housing first'. Det betyder at borgeren får en bolig som det første, og senest ved indflytning får den nødvendige støtte efter tre metoder, der afhænger af det individuelle behov:

(ACT) Tværfaglig og fleksibel støtte i hjemmet er en tidsubegrænset og tværgående indsats, hvor en bostøttemedarbejder, sygeplejerske, myndighedskoordinator og en medarbejder fra jobcenteret sammen hjælper med intensiv praktisk og social støtte. Støtten gives, så længe der er behov for det. Støtten er målrettet beboere, der har brug for intensiv støtte, men hvor der i nogen udstrækning er skabt en kontakt til fx rusmiddelbehandling eller psykiatrisk behandling.

(ICM) Specialiseret og koordineret bostøtte i en tidsubegrænset periode, hvor en fast medarbejder giver intensiv social og praktisk støtte i hverdagen, så længe der er behov. Formålet med indsatsen er at støtte beboeren i at fastholde sin bolig og støtte beboeren i kontakten til øvrige behandlingstilbud og sociale tilbud.

(CTI) Koordineret bostøtte i en afgrænset periode på 9 måneder, hvor en fast medarbejder hjælper beboeren i overgangen fra institution til egen bolig. Medarbejderen giver social og praktisk støtte i hverdagen og har fokus på at styrke beboerens netværk.

Alle indsatser skal sikre en god indflytning og hjælpe beboeren med at blive i boligen og kunne indgå i et almindeligt bomiljø i en almen boligafdeling.

Etableringshjælp

Det er muligt at ansøge om en enkeltydelse til hjælp til etablering i boligen. Der træffes afgørelse efter en konkret og individuel vurdering af, om der er sket ændringer i borgerens forhold, om det ansøgte indbo er nødvendigt for, at borgeren kan tage boligen i brug, hvad det koster at anskaffe og om ansøger selv har mulighed for at betale indboet helt eller delvist.

Ved en ansøgning kan det være nyttigt at tænke i, om alle medlemmer i husstanden har en seng at sove i, en stol at sidde på, et bord at sidde ved, noget at spise af og med, noget at drikke af, noget at lave mad i, noget at lave mad på, samt et sted at opbevare sit tøj. Hertil kommer dyne, pude, lagen, håndklæde og tilsvarende. Er der flere voksne i husstanden, skal de søge om hjælpen hver for sig, medmindre der er tale om ægtefæller.

Almira 21 år

Almira er 21 år gammel og boede indtil for nylig hjemme hos sine forældre og tre mindre søskende. Konflikter med familien har dog betydet, at Almira aktuelt bor på sofaer hos forskellige veninder. Almira var i gang med at læse til pædagogisk assistent, men den kaotiske boligsituation og en tiltagende angst har betydet, at hun har været nødt til at sætte sin uddannelse på standby.

Almira har et ønske om at genoptage sine studier, men kan ikke finde overskuddet, når hendes fokus konstant er på, hvor hun skal sove den kommende nat.

Almira vil få råd og vejledning gennem hjemløshedens ungeindsats, samt relevant bostøtte efter Housing First metoden, når Almira kommer i egen bolig

Telefonnumre og kontaktinfo

Hvis der er mistanke eller viden om, at en beboer befinder sig i en social vanskelig situation, skal boligrådgiverne kontaktes:

Boligrådgiverne i Københavns Kommune - ring 2851 7178:

Boligrådgiverne kan kontaktes af ejendomskontoret eller kontaktpersonerne i boligafdelingen enten direkte på telefon eller på mail:
boligbeskæftigelsesenhed@kk.dk

Kontaktoplysningerne til boligrådgiverne må ikke udleveres til beboere i boligafdelingen. Kommunen sikrer, at relevante oplysninger videregives til regionen.

I nogle situationer er det nødvendigt at kontakte akutberedskabet:

Akut - ring 112:

Er situationen akut, fordi en beboer er til fare for sig selv eller andre, skal du ringe 112.

Sociolancen - ring 112:

Sociolancen er et supplerende tilbud i de situationer, hvor det kan være vanskeligt at vurdere, om der er behov for en sundhedsfaglig- eller socialfaglig indsats. Du kan få fat i Sociolancen ved at ringe 112.

Akut psykiatrisk hjælp - ring 3317 2900:

For rådgivning i en akut psykisk krisesituation kan du ringe til vores akuttilbud. Akuttilbuddet er et kommunalt, døgntilbud til københavnere, der oplever akut psykisk krise, hvor indlæggelse ikke er nødvendig.

Den sociale døgnvagt - ring 3317 3333

Region Hovedstaden - Psykiatri

Psykiatrisk Center Amager - akutmodtagelse

Telefon: 38 64 16 50

Psykiatrisk Center København - akutmodtagelse

Telefon: 38 64 73 60