

Lågtröskelprojektet Ne-Rå

Leena Ruskomaa & Song-Maria Ikonen

Introduktion

Ne-Rå är ett samarbetsprojekt (2004-2006) mellan högskolorna inom det sociala området och Kalliola settlementförening. Projektet har som syfte att utveckla en medborgarnära rådgivningsmodell, samt samarbete mellan högskolorna och medborgarorganisationen. Projektet bygger även upp en ny inlärningsmiljö för högskolestuderande. Parterna i samarbetsprojektet är Samhällspolitiska institutionen vid Helsingfors universitet och Svenska social- och kommunalhögskolan, Arcada- Nylands svenska yrkeshögskola och Helsingin ammattikorkeakoulu- Stadia, samt Kalliolan settlementti som fungerar som koordinator för projektet. Projektet finansieras av Penningautomatföreningen (Paf).

Projektet har grundat ett rådgivningsställe, Ne-Rå (Neuvonta-Rådgivning) i Berghäll i Helsingfors. Rådgivningen är öppen för alla medborgare och erbjuder stöd och råd i olika livssituationer. Studerande från olika högskolor har ansvar för den dagliga verksamheten. De får stöd i sitt arbete av projektkoordinatorn, lärare, samt av en konsultationsring som består av professionella inom det sociala området.

Projektets mål och utgångspunkter

Projektets långsiktiga mål är att förebygga utslagning och stärka människans egna resurser. Projektet bygger på kunskapen och iakttagelsen att det i dagens uppdelade social- och hälsovårdssystem finns människor som faller utanför den officiella serviceapparaten eller annars inte får den hjälp de behöver. Man vill därför skapa en ny rådgivningsverksamhet som fungerar på lågtröskelbasis, det vill säga är lättillgänglig. I den med låg tröskel innebär att man utvecklar verksamhet och service som har få begränsande ramar. Man är inte inriktad på något visst problem eller målgrupp utan utvecklar verksamhet dit man kan komma som man är, med alla frågor och problem man har. Låg tröskel innebär i detta sammanhang också att det är fråga om en verksamhet som ligger utanför det officiella servicesystemet men kompletterar detta.

Settlementförening är en medborgarorganisation och producerar också professionell service som till exempel missbrukarvård. Med Ne-Rå projektet vill settlementföreningen utveckla en ny form av medborgarnära verksamhet som kan anknytas till andra verksamhetsformer som kännetecknas av låg tröskel och jämsesidigt bemötande och förtroende för människans egna resurser.

I projektet bygger man också upp en ny inlärningsmiljö för högskolestuderande -blivande socionomer och socialarbetare. Det har legat i högskolornas intressen att utveckla undervisningen så att studerande får nya möjligheter att öva klientarbete också i början av studierna. På Ne-Rå får studerande bemöta människor i olika livssituationer, utveckla och informera om verksamheten och jobba i ett nätverk av koordinatör och lärare. De får också öva sig i dokumentation och rapportering av verksamheten, servicebehoven och missförhållanden de stöter på. Projektet har som modell den norska DUS – den oavhängige socialrådgivningen. Den fungerar i samband med flera socialhögskolor i Norge och sköts av studerande.

Hela projektet är ett samarbets- och inlärningsforum med olika verksamhetskulturer. I projektet främjar man gränsöverskridande samarbete mellan olika organisationer, människor och språkgrupper. Projektet evalueras genom självutvärdering och ömsesidig utvärdering.

Rådgivningen Ne-Rå

Rådgivningen Ne-Rå har varit öppen sedan februari 2005. Under det första halvåret av verksamheten deltog 25 studerande i projektet genom att antingen utföra sin långa praktik (från två till fyra månader) på Ne-Rå eller bekanta sig med verksamheten under några dagar. Fram till sommarens slut 2005 hade tre studentassistenter varit anställda på Ne-Rå. Studentassistenten främsta roll är att stödja studerande i sitt jobb, samt ansvara för och organisera den dagliga verksamheten. Medan projektkoordinatören ansvarar för projektet som helhet.

Till Ne-Rås verksamhetsprinciperna hör att rådgivningen är öppen för alla medborgare som rör sig i huvudstadsregionen. Klienten får vara anonym, det vill säga behöver inte ge ut vare sig namn eller andra personuppgifter och studeranden har naturligtvis tystnadsplikt. Servicen är kostnadsfri och den erbjuds på finska och svenska. Ne-Rå är centralt beläget, relativt lätt att hitta och ligger på gatunivå, vilket gör det enkelt att bara komma in.

Klientarbetet på Ne-Rå

Studerandes främsta uppgift är att ansvara för klientarbetet på Ne-Rå. I detta sammanhang använder man uttrycket klient, även om det inte är fråga om professionell eller långfristig hjälp. Studerande arbetar utifrån empowerment-metoden, vilket innebär att man uppmunttrar människor som söker sig till Ne-Rå att ta i bruk sina egna resurser.

Studerande har inte myndighetsrollen, utan kan uppmuntra och så att säga söka tillsammans med klienten. Samtidigt som hjälpen också kan vara rent konkret. Studerande fyller i olika ansökningsblanketter eller klagomål tillsammans med klienten, lyssnar och söker reda på olika tjänster och service som klienten behöver. Studerande kan också ge klienten stöd i kontakten med myndigheter genom att som stödperson gå med till exempel till socialbyrån. De kan stå på klientens sida och hjälpa denne att framföra sin egen sak. På det sättet kan Ne-Rå hjälpa till med att även göra tröskeln till andra myndigheter lägre.

Som studerande jobbar man alltid i par under klientträffarna. Pararbetet utgör ett viktigt stöd då man kan komplettera varandra, samt den andres kunskaper, men också genom att man kan ge feedback och diskutera igenom situationen tillsammans efteråt. Vid behov får man stöd av studentassistenten och projektkoordinatorn. Man har också möjlighet att kontakta konsultationsringen. Klienterna tar kontakt med Ne-rå genom att ringa, skicka e-post eller besök.

Klienterna

Under det första halvåret av Ne-rås verksamhet tog 126 klienter kontakt med Ne-Rå. Besöken utgjorde klart den vanligaste formen av kontakttagande. 75 % av kontakttagandena var besök och 25 % telefonsamtal. Klienterna som kontaktar Ne-Rå utgör överlag en väldigt heterogen grupp. Majoriteten av kontakttagandena görs dock av kvinnor och nästan hälften av någon som bor i området kring Berghäll. Åldersfördelningen är relativt jämn. De flesta är i 31–40 års åldern, men åldergrupperna 41–50, 51–60 och över 61-åringar är också väl representerade. Dock kontaktar väldigt få klienter i 20års åldern Ne-Rå.

Orsakerna till kontakttaganden är många. De flesta vill i första hand höra sig för om någon viss social rättighet eller förmån. Under det första halvåret av Ne-Rås verksamhet utgjorde denna grupp över 30 % av kontakttagandena. Personer som besöker Ne-Rå för att i första hand

få diskutera igenom en svår livssituation med någon utgjorde ca 17 % av kontaktagandena.

Många har frågor kring boende. Det kan till exempel röra sig om kriterierna för bostadsbidrag eller varifrån man kan ansöka om hyresbostad. Ett annat mycket vanligt tema för diskussionen är depression, höga sjukkostnader eller problem med människorelationerna. Andra vill höra sig för om arbetslöshetsförmåner. Pension och förmåner relaterade till pension är även vanliga temata för kontaktagandena. Väldigt ofta behandlas frågor kring utkomststöd och bekymmer över den ekonomiska situationen. Under det första halvåret av Ne-Rås verksamhet behandlades detta under drygt 30 % av kontaktagandena. Juridiska frågor är förvånansvärt vanliga. Dessa kan röra familjerättsliga frågor kring arv, skilsmässa och umgängesrätt, men även andra slag av juridiska frågor som står utanför det sociala området. I de fall man inte kan hjälpa klienten strävar man på Ne-rå efter att hjälpa klienten att hitta en instans som kan det.

Iakttagelser kring samhällets stödsystem – vad man lagt märke till på Ne-Rå och vad Ne-Rås funktion i samhället är

Studeranden på Ne-Rå har lagt märke till att servicessystemet är uppsplittrat. Missbruk sköts på ett ställe och arbetslöshetsförmåner på ett annat och så vidare. Människorna får springa från ett ställe till annat för att få hjälp. Risken är då att ingen ser människan som helhet, ”håller i trådarna” och har helhetsansvaret för den enskilda människans vård. Ett annat oroväckande fenomen som studeranden lagt märke till är att klienterna ofta inte har en aning om vilka sociala förmåner som de har rätt till, eftersom ingen upplyst dem om det. Detta gäller exempelvis bostadsbidrag eller utkomststöd. Ovetskapen om dessa förmåner leder till att man inte ansöker om dem, trots att behovet skulle vara stort.

Tröskeln att besöka socialbyrån är fortfarande väldigt hög. Officiella ansökningsblanketter är också svåra att förstå. En annan observation är att det är för lätt att falla av stödsystemet i dagens läge. Exempelvis om man inte dyker upp till mentalvårdsbyrån på reserverad tid, så är det ingen som ringer efter en. Hela stödsystemet överlag verkar vara för krångligt och invecklat för att vanliga medborgare skall kunna förstå det.

Ne-Rå har olika roller i stödsystemet. Framför allt kan det ses som ett komplement till det officiella systemet. Som klient får man komma som man är med alla de problem man har och tillsammans med någon annan fundera igenom situationen som helhet. Det här kan vara viktigt, inte minst för sådana människor som har en invecklad livssituation och inte vet var de skall börja. Det kan ofta vara ett mindre steg att utan tidsbeställning och anonymt komma och diskutera sin situation till Ne-Rå, än att ta kontakt med någon instans inom myndighetsapparaten.

Ne-rå kan också fungera som en bro mellan människan och den officiella stödapparaten. Detta kan ske på olika sätt. Ne-Rå kan till exempel vara det första stället man kontaktar och genom att tillsammans ta reda på och fundera över nästa steg kan tröskeln till att kontakta någon myndighet bli lägre. Officiella instanser kan också skicka klienter till Ne-Rå för att där få hjälp med att fylla i en ansökan eller dylikt, som man inte har tid med att göra på instansen i fråga. På Ne-rå piskas man inte av tidsbrist på samma sätt som i de officiella stödinstituserna. Man har tillräckligt med tid för att sitta i lugn och ro och tillsammans fundera över klientens situation. Detta är något som klienterna uppskattat mycket. I och med att studeranden på Ne-rå inte har någon myndighetsroll blir det lättare att arbeta tillsammans med klienten i en jämlik relation. Detta kan också bidra till att man mer börjar reflektera kring och ifrågasätta den traditionella assymetriska ”hjälpare-hjälptagar” relationen.

Ne-rå fyller även en viktig funktion för studerande inom det sociala området. Samtidigt som det utgör en viktig inlärningsmiljö – inte minst en möjlighet att öva sina färdigheter i klientarbete i praktiken –

kan Ne-Rå också utgöra en träffpunkt för studerande inom det sociala området. På Ne-Rå praktiserar både finsk- och svenskspråkiga studerande från universitet såväl som yrkeshögskola. Detta gör Ne-Rå till ett utmärkt forum för att öka samarbetet mellan de olika språk- och yrkesgrupperna inom det sociala området redan under studietiden. Multiprofessionellt samarbete är någonting som alltmer ökar exempelvis inom barnskyddet och handikappvården. Det är därför bra att redan under studietiden lära sig att samarbeta mellan olika yrkesgrupper och språkgrupper.

På Ne-Rå kan man observera styrkor och svagheter i det officiella stödsystemet från en ganska neutral ställning, då man står utanför det. Då man samtidigt jobbar tillsammans med andra studerande inom området har man möjlighet att diskutera och reflektera kring det man lagt märke till tillsammans.