

Ulighed i velfærdssamfundet: Det kræver overskud for de mest udsatte mennesker at få den rette hjælp

Velfærdssystemet er komplekst og kræver overskud og ressourcer at navigere i. Noget, som de mest udsatte mennesker i vores samfund ofte ikke har. Ofte er det tilfældigheder og enkelte individer, der er afgørende for, om udsatte mennesker får den hjælp, de har ret til og behov for.

AF MAJ NYGAARD-CHRISTENSEN OG JOSEFINE TORNTOFT GAMSGAARD



Maj Nygaard-Christensen er antropolog og lektor ved Center for Rusmiddelforskning



Josefine Torntoft Gamsgaard er kriminologistuderende og tidl. studiepraktikant ved Center for Rusmiddelforskning

I efteråret 2022 møder jeg (artiklens førsteforfatter) Bente (anonymiseret) på en varmetue. Jeg har som antropolog på feltarbejde blandt udsatte mennesker i samfundet kendt hende siden 2019, og vi snakker ofte sammen, når vi møder hinanden på gaden eller på en varmetue. Hun fortæller, at hun har brug for hjælp til at få MitID. Jeg vil gerne hjælpe, men skal snart efter til et møde. Jeg spørger hende, om de måske kan hjælpe hende på et grønlandsk tilbud, hvor jeg ved, hun jævnligt kommer på grund af sociale aktiviteter, og hvor de også tilbyder hjælp til udsatte mennesker. ”Det vil de ikke,” siger hun og fortæller, at medarbejderne har bedt hende få hendes datter til at hjælpe sig. Det er uklart, om datteren ikke vil eller kan hjælpe, eller om Bente ikke bryder sig om at spørge hende. Uanset har hun fortsat ikke MitID. Dermed var Bente en af de mange borgere i Danmark, der fra oktober ikke længere kunne logge på sin netbank, som hun i forvejen har svært ved at navigere i.

Det kræver overskud at arbejde sig igennem velfærdssystemet

At blive indkaldt til møder, at tjekke e-Boks, at få adgang til e-Boks, at finde dokumentation, at møde op på bestemte tidspunkter, at finde ud af, hvilken hjælp man har ret til, at leve op til de krav, der følger med bestemte ydelser, eller som i Bentes tilfælde: at få adgang til den teknologi, der giver adgang til forskellige løsninger, kræver overskud. I denne artikel sætter vi fokus på vejen til hjælp for socialt udsatte borgere. Artiklen bygger på fund fra et forskningsprojekt*, der sætter fokus på 'poverty work' eller 'fattigdomsarbejde' blandt borgere på kontanthjælp. **Med fattigdomsarbejde henviser vi dels til det arbejde og overskud, det kræver at navigere rundt i et komplekst velfærdssystem, og dels til de ressourcer, det kræver at få hverdagen til at hænge sammen på en meget lav indkomst.** De mennesker, vi møder i denne artikel, er mennesker på kanten af velfærdssystemet; dvs. mennesker, der på én og samme tid står i en usikker bolig-situation, har stof- eller alkoholproblemer, og som bevæger sig mellem sociale indsatser i krydsfeltet mellem hjemløshed og rusmiddelbrug.

Service-rejser i velfærdssystemet

For at belyse de barrierer, der besværliggør eller måske ligefrem forhindrer udsatte menneskers adgang til den rette hjælp, benytter vi os af et såkaldt 'service-journey'-redskab. Service- eller kunderejser er særligt kendt fra service-design og markedsanalyser af, hvordan en kunde interagerer med et bestemt produkt. Ved at belyse de forskellige 'touch points' eller kontaktpunkter, en kunde har med et produkt på eksempelvis en hjemmeside, belyses de faktorer, der bidrager til, at en 'kunderejse' føres til ende – en kunde køber et produkt – eller afbrydes undervejs. Dermed lægger en kunderejse op til en forståelse af en forholdsvis effektiv, lineær vej fra A til B, men der er en stigende forståelse for, at en lang række eksterne faktorer kan påvirke, hvorvidt en kunderejse 'lykkes' eller ej. Havde jeg fx ikke skullet videre til et møde, havde vi måske kunnet kortlægge Bentes vej til at få adgang til MitID. Vi har dog allerede fået indsigt i nogle af de tiltag, hun gjorde: Hun spurgte om hjælp hos et grønlandsk tilbud, på en varmetue, hos mig – en antropolog, hun indimellem støder på på byens sociale indsatser. Dertil gjorde hun sig overvejelser omkring, hvorvidt én i hendes nærmeste netværk kunne hjælpe, men valgte af grunde, vi ikke kender, ikke at forfølge denne vej. Men vi ved ikke, hvordan eller om det lykkes for Bente at få adgang til MitID. For at belyse nogle af de udfordringer, der kan knytte sig til velfærdsydelser og systemer som MitID, zoomer vi i stedet i det følgende ind på et par af de andre 'service-rejser', deltagere fra det nævnte forskningsprojekt om 'poverty work / fattigdomsarbejde' har været på, samt på de benspænd, der kan opstå, når borgere skal navigere rundt i komplekse systemer.

Rejsekorts-rejsen

På den grønlandske varmetue spørger Lise efter Bent, den medarbejder på varmetuen, som hun kender bedst. Da han kommer, går de ind på kontoret, hvor jeg sidder ved min computer. Jeg er på feltarbejde og sidder derfor indimellem og arbejder på varmetuens kontor. Bent spørger mig, om jeg kan tyde en sms, Lise har modtaget angående

* Projektet om 'poverty work' er støttet af VELUX-FONDEN og ledes af lektor Nina Holm Vohnsen, Afdeling for Antropologi, samt lektor Bagga Bjerge, Center for Rusmiddelforskning, begge ved Aarhus Universitet.

AARHUS THE CITY TH



STOE NR. 45 / SOMMER 2009

HAT WORKS FOR A FEW



STOEF NR. 45 / SOMMER 2023

hendes rejsekort. I sms'en står der noget med, at en ny periode er gået i gang, og at kortet vil blive aktiveret, første gang hun bruger det. Det egentlige problem er dog, at Lise har mistet rejsekortet. Bent mener, at hun skal på rutebilstationen for at få det ordnet. Jeg tilbyder hende at gå med, hvilket hun med det samme takker ja til.

Rutebilstationen er ca. 10 minutters gang fra var mestuen. På stationen sidder vi lidt, inden det bliver vores tur. Lise viser damen i skranken telefonen med tekstbeskeden, og jeg forklarer situationen. "Det er ikke her", siger hun, "I skal til hovedbanegården og spørge der." Vi træder udenfor, hvor Lise spejder op og ned ad gaden og hen mod et nærliggende kryds. Det går op for mig, at hun ikke har en fornemmelse af området eller af, at banegården kun ligger et lille stykke oppe ad gaden. "Vi skal bare lige herop," siger jeg og peger. På banegården kommer vi til med det samme; der er ingen kø. Igen viser Lise damen ved skranken sin telefon med tekstbeskeden. Damen ser afmålt på telefonen, som om hun ikke rigtigt vil se det, Lise prøver at vise hende. Sammen forklarer Lise og jeg, at hun har mistet rejsekortet, og at det gerne skal spærres, så der ikke bliver trukket penge på det. Damen forsikrer, at der først bliver trukket penge på kortet, når det aktiveres, og forklarer, at vi enten kan spærre det ved at ringe op eller ved at gå på nettet og spærre det; i så fald bliver det spærret med det samme. Damen snakker hurtigt, og jeg fornemmer, at Lise ikke helt forstår det, så jeg gentager det meste, men i en anden og forhåbentlig mere letforståelig version.

Så skal Lise have lavet et nyt kort. Damen stikker hende en blanket, der skal udfyldes: "Her skal du skrive fornavn og her efternavn og her CPR-nummer, og her skal du skrive under, og så skal jeg se noget ID." Damen leverer informationerne hurtigt, imens hun skriver noget på sin computer. Lise kigger forvirret på hende, finder sit nøglekort fra NemID i pungen og giver det til damen. "Nej, jeg skal ikke bruge det der," siger damen utålmodigt. "Nååååh!" siger Lise, pakker nøglekortet væk og begynder at udfylde blanketten. Hun får skrevet sit efternavn ind efter fornavnet, så det står på den forkerte linje. "Nej, det skal ikke stå der," indskyder damen og peger hurtigt med en viftende finger på, hvor det så skal stå. "Ups!" siger Lise, mere nervøst nu, og skriver efternavnet langsomt og tøvende ind, hvor det skal stå. Jeg undrer mig over, at damen ikke sætter tempoet ned; der er ingen ventende bag os i lokalet.

Til sidst skal Lise betale, men hun får ikke indtastet sin pinkode, da hun sætter dankortet i automaten. "Tag det ud igen," siger damen kort for hovedet, "og start forfra." Jeg indskyder, at Lise bare skal taste sin kode; det får hun gjort, og betalingen går igennem. Jeg prøver at ringe for hende, så kortet kan blive spærret over telefonen, men der er så lang kø, at jeg ikke kan få lov at komme i telefonkøen. I stedet aftaler vi, at Lise kan gå ned til Bent på var mestuen dagen efter, så han kan hjælpe hende med at spærre det online. "Vil du ikke forklare det til ham?" beder hun, og det lover jeg at gøre.

Insulin-rejsen

På et stofindtagelsesrum, ikke langt fra var mestuen, hvor jeg i sin tid mødte Lise, møder jeg et par år senere Jørgen. Han er løbet tør for insulin. For nylig faldt han om og slog hovedet, fordi han ikke havde taget sin medicin, og nu er den gal igen. Det burde være simpelt at få en ny beholdning – ringe til lægen, forny recepten og afhente det på apoteket. Men Jørgen har ikke en krone på sig; det er midt på måneden, og det har lange udsigter, før han igen har lidt på kontoen. Jeg snakker med ham sammen med et par gadeplansmedarbejdere. Han mener, at han har en enkelt dosis liggende hos en ven. Hvis han får hentet den, kan han klare sig til i morgen. Gadeplansmedarbejderne er bekymrede for, om han får hentet medicinen, så de overvejer andre mulige løsninger. Nogle gange sælger Jørgen Hus Forbi. Med et sælgerkort fra Hus Forbi kan man få udleveret sin medicin gratis på apotekerne. Men han har mistet kortet. Sammen går vi derfor til det nærliggende Hus Forbi-udleveringssted, så han kan få fornyet sit kort, så han kan få sin insulin.

Da vi er fremme, viser det sig, at de ikke kan udlevere et nyt sælgerkort med det samme. Det kommer først om 7-8 dage. Gadeplansmedarbejderne snakker videre med Jørgen om, hvad han kan gøre. Han får lavet en løs aftale med en social frikorts-ordning. Med det sociale frikort kan mennesker på kontanthjælp tjene op til 20.000 kroner om året, uden at det bliver modregnet i offentlige ydelser såsom kontanthjælp. Med en af disse opgaver ville Jørgen kunne tjene nok til at købe sin medicin. Men det er for sent i dag; holdet er allerede færdigt med dagens opgaver. De aftaler med lederen, at han kan komme igen i morgen og melde ind; så vil han nok kunne tjene nok til at købe sin medicin. Derefter bryder de op; gadeplansmedarbejderne går videre i byen, og jeg snakker lidt videre med Jørgen.

Senere, efter vi forlader hinanden, og jeg er gået videre i området, opdager jeg, at gadeplansmedarbejderne har ringet til mig fire gange. De har fundet en løsning, som gør, at Jørgen vil kunne modtage sin medicin allerede i dag. Det afhænger dog af, om vi kan finde ham igen, for det kræver, at han møder op på hospitalet inden for den næste halve time. Jeg har en ide om, hvor han er, og finder ham kort efter i nærheden, hvor han er faldet i snak med en anden bruger af stofindtagelsesrummet. En taxa bliver bestilt, Jørgen bliver gennet ind i den og forsvinder i retning mod hospitalet. Den afdeling, hvor han bliver fulgt, er egentlig ved at lukke, men de har indvilget i at vente på ham, så han kan få udleveret sin medicin.

Komplekse service-geografier vanskeliggør vejen til hjælp

Hvad kan vi lære af disse 'tætte beskrivelser' af udsatte menneskers rejser i velfærdssystemet? Af at zoomer helt ind på de rejser, mennesker på kanten af velfærdssystemet må på for at få adgang til den rette hjælp? Alle 'service-rejser' har det til fælles, at i hvert fald dele af dem kan udføres digitalt: Man bestiller sit MitID eller fornyr sit rejsekort online og får sidstnævnte tilsendt med posten. Med en receptfornyelse er det forholdsvis ukompliceret at hente sin medicin på apoteket. **Men for de mennesker, vi har mødt i denne artikel, bliver ideen om den effektive og lineære servicerejse i stedet til kringlede, fysiske rejser i byen i en kompleks service-geografi, der besværliggøres eller umuliggøres undervejs af en række faktorer: manglende kendskab til byen eller de instanser, hvor man kan få hjælp, et stofbrug og de akutte behov, dette medfører, eller mangel på penge, der kan muliggøre adgangen til den medicin, man har behov for.**

De forskellige servicerejser har også til fælles, at eksisterende løsninger er tænkt som nogle, individet selvstændigt tager ansvar for. Men i de servicerejser, artiklen beskriver, distribueres ansvaret for adgang til ydelser – hvad end det er MitID, rejsekort eller medicin – i stedet på tværs af en række personer: samfundsborgeren selv, sociale netværk, personale på sociale tilbud, opsøgende gadeplansmedarbejdere, medarbejdere på de berørte instanser samt en tilfældig tilstedeværende antropolog.

Netop tilfældigheden – herunder hvilke mulige støttepersoner en given borger møder – spiller ind i alle de rejser, vi har beskrevet i denne ar-

tikel. Vi ved ikke hvad der var sket, hvis Jørgen ikke havde mødt gadeplansmedarbejderne, eller hvis Lise ikke havde haft følgeskab på sin rejsekort-rejse rundt i byen. Mens vi heller ikke ved, hvordan – og om – problemet med Bentes MitID blev løst, har vi på baggrund af disse servicerejser belyst, hvorfor vejen til den rette hjælp til tider kan synes uoverskuelig. I stedet for ideen om den lineære sti fra A til B, som ligger bag en række løsninger i velfærdssystemet, viser de komplekse geografier, der karakteriserer de servicerejser, vi har beskrevet i denne artikel, at vejen til rette hjælp for mange af de mest udsatte mennesker skal genopfindes gang på gang, nogle gange fra dag til dag. Der er derfor brug for mere viden om de barrierer, der besværliggør eller i værste fald forhindrer adgangen til den hjælp, udsatte mennesker har brug for, samt om de strategier, de selv anvender for at overkomme disse. Mere viden om, hvordan man mere systematisk kan mindske disse barrierer, er særligt afgørende i en tid, hvor stigende digitalisering yderligere kan medvirke til at komplicere vejen til den rette hjælp.