

# CASEBESKRIVELSE

## CRITICAL TIME INTERVENTION (CTI)

Af Københavns Kommune (Redigeret af Rambøll Management Consulting)

Nedenfor er en beskrivelse fra Københavns Kommune af, hvordan de under Hjemløsestrategien har arbejdet med CTI-metoden (Critical Time Intervention). Beskrivelsen er tænkt som inspiration for andre kommuner til, hvordan arbejdet med CTI-metoden kan tilrettelægges og gennemføres i praksis. Beskrivelsen handler i modsætning til eksemplerne i metodebeskrivelsen ikke om specifikke borgerforløb, men beskriver i stedet kommunens generelle arbejde med CTI-metoden.

### Mål for CTI-indsatsen

Etablering og fastholdelse i egen bolig.

### Delmål for CTI-indsatsen

At den enkelte borger bliver bekendt med og inkluderet i lokale og kommunale tilbud. Borgeren skal føle sig tryk, hjemmevant og sættes i stand til at navigere i lokalsamfundet og dets tilbud. Dette kunne være at besøge sit lokale medborgerhus, sportsforening, værested osv. og tage del i aktiviteter på disse steder. Vi har fokus på, at borgeren får genetableret kontakten til familie og venner, såfremt borgeren ønsker dette. Vi oplever i CTI-indsatsen, at mange borgere, som er i en positiv udvikling, bliver nødsaget til at trække sig fra deres tidligere netværk, da de er baseret på misbrug. Derved risikerer borgerne at stå meget alene, og derfor må vi i opstartsfasen være et supplerende/sekundært netværk for borgerne.

Vi har i CTI-indsatsen valgt at bruge de offentlige systemer, såsom jobcentre og aktiveringstilbud, progressivt. Ofte prøver vi at give borgeren en "indflytningspause" på en måned eller to, så borgeren kan komme godt på plads i sin lejlighed, men der ligger samtidig også en stor styrke i at tilknytte borgeren i et individuelt tilpasset tilbud via jobcenteret. Et eksempel kunne være, at borgeren tager del i et aktiveringsforløb, der er kvalificeret til at tage sig af misbrugsproblematikker, sund levevis, personlig udvikling eller lignende, sideløbende med, at borgeren og CTI-medarbejderen arbejder med botræning i boligen.

Et løbende mål under hele CTI-indsatsen er at indhente oplysninger og dokumentation via opholdsplaner, forandringskompas, handleplaner, ressourceprofiler og VUM (Voksenudredningsmetoden). Formålet er via disse informationer og dokumentation at sætte borgerens sagsbehandler og CTI-medarbejderen i stand til at handle på borgerens ønsker og behov. CTI-medarbejderen bestræber sig på at tilpasse systemet til borgeren og vice versa. På denne måde bliver borgeren udredt i et helhedsorienteret perspektiv.

Vi oplever i CTI-indsatsen, at mange års hjemløshed bevirker, at borgeren kan have svært ved at strukturere hverdagens gøremål og holde hus. Det er derfor vigtigt, at vi i CTI-indsatsen er med til at støtte

op om og hjælpe borgeren med at udføre de praktiske gøremål. Målet er, at borgeren sættes i stand til på egen hånd at skabe struktur og overblik i ADL (almindelig daglig livsførelse).

### Metoden

Målet er inklusion og vejen er brugerinddragelse. Vi benytter teorier om empowerment i et motiverende perspektiv, hvor fokus er på ressourcer frem for barrierer og med en anerkendende, lyttende og nysgerrig tilgang og altid med borgerens autonomi i højsædet. Vi sætter fokus på mestringsstrategier og basale ADL-færdigheder hos den enkelte borger. Arbejdet med CTI-metoden foregår ud fra et recovery-perspektiv, hvor borgeren anskues som en person med potentiale til at "komme sig" og blive (re)integreret i samfundet. Vi samarbejder med offentlige såvel som private instanser ud fra ovenstående præmisser.<sup>1</sup>

CTI-medarbejdernes faglige forudsætninger er forskellige, hvilket betyder, at vi kan trække på deres individuelle tværfaglighed, erfaringer og viden til gavn for den brede vifte af borgere, som CTI-indsatsen favner. Yderligere har CTI-indsatsen et bredt netværk af eksterne samarbejdspartnere, som CTI-medarbejderne tilknytter borgerne, når der er behov for andre faglige kompetencer. CTI-medarbejderne benytter en fastlagt metode, og det bevirker, at vore samarbejdspartnere har en klar indsigt i, hvilke tiltag og processer der er arbejdet med.

### Primær forankring

Vores primære forankring er på herberger rundt om i København. Formålet er derigennem at være synlige og genkendelige for både borgere og personale i forskellige tilbud m.m. En yderligere fordel er, at personalet på herbergerne får større viden om og opmærksomhed på CTI-indsatsens arbejdsgange og indstillinger til CTI-indsatsen. CTI-medarbejderne er endvidere tæt på det pædagogiske arbejde med borgerne og på de tilknyttede kontaktpersoner på § 110-institutionerne.

Den primære forankring på herbergerne sætter os desuden i stand til at gøre brug af frivillige tiltag i lokalområdet samt hos den enkelte organisation, hvilket eksempelvis kan være frivillige netværksvenner, gældsrådgivning eller mad- og motionsklubber mm.

I nogle tilfælde kunne det være givtigt også at kunne indstille borgere til CTI-indsatsen direkte fra nat-caféer for derved at efterleve princippet om Housing First samt skåne de pågældende borgere for at påtage sig en identitet som herbergsbeboer eller funktionelt hjemløse.

Mens CTI-indsatsen er forankret på herbergerne, betragtes borgernes hjem som det primære udgangspunkt i arbejdet med CTI-metoden, og det er med udgangspunkt i borgernes hjem, at vi udfører CTI-støtten.

### Sekundær forankring

Ud over at være forankret på herberger kunne et centralt beliggende mødested/CTI-kontor være interessant. Her kunne vi have interne sparringsmøder, møder med borgere og samarbejdspartnere, f.eks. boligrådgiver m.fl. Fordelen ved at skabe en fast base er blandt andet mulighed for rolige arbejdsomgivelser, overblik, lettere tilgængelighed, fordybelse samt fortsat fokus på metodeudvikling. Desuden ville et neutralt og genkendeligt rum at mødes i antageligvis kunne rumme borgere med udadreageren-

---

<sup>1</sup> Jf. Københavns Kommune Hjemløsestrategi: "Alle mennesker har ressourcer. Socialforvaltningen skal respektere borgernes forskelligheder og arbejde for, at det enkelte menneske kan udvikle sig og udnytte egne ressourcer, således at det i videst muligt omfang bliver i stand til selvforsørgelse og til at leve i egen bolig."

de adfærd eller borgere, der ikke føler, at rammerne og betingelserne for at mødes er til stede i eget hjem.

### Målgruppe

I CTI-indsatsen oplever vi, at vi opererer med to forskelligartede målgrupper, som beskrives nedenfor.

Målgruppe 1: Borgere med behov for økonomisk overblik (gældsrådgivning/budgetplanlægning). CTI-medarbejderne fungerer som bisiddere ved møder med henblik på at støtte borgerne i at sætte ord på ønsker til fremtiden, og indsatsen er blandt andet rettet mod at sikre udarbejdelsen af en § 141-handleplan. Der er ikke tale om den mest belastede gruppe borgere, og det forventes, at borgeren kan klare sig selv efter 9 måneders CTI-støtte.

Målgruppe 2: Borgere med forskelligartede problemstillinger. Fokus på at udarbejde en § 141-handleplan, der kan bevirke, at borgeren er beskrevet socialfagligt og eventuelt kan visiteres til hjemmevejleder eller støttekontaktperson. Målgruppen for indsatsen er hjemløse borgere, som har komplekse sociale-, misbrugsmæssige- og/eller psykiske problemer. Der er tale om borgere, der har svært ved at profitere af allerede eksisterende tilbud, og som ikke kan klare sig i egen bolig uden særlig bostøtte.

CTI-medarbejderne retter indsatsen ind afhængigt af borgernes individuelle problemstillinger og udreder i forhold til disse. Arbejdet efter princippet Housing First giver god mening, da man derved hurtigt fjerner borgerne fra et hjemløsemiljø, inden de bliver institutionaliserede. Men vi oplever i CTI-indsatsen, at der er en "pukkel" på en mangeårig stilstand i boligindstillingerne for de allersvageste borgere. Derved er der mange CTI-indstillede borgere, som har været hjemløse i mindst 5 år. Dette indebærer, at CTI-medarbejderen arbejder på at stabilisere borgeren i en sådan grad, at det etablerede system kan tage over efter endt CTI-forløb, såfremt det er nødvendigt. I CTI-indsatsen har vi dog god erfaring med at støtte og hjælpe begge målgrupper.

### Værktøjer

Laptop/iPad, smartphone, cykler, månedskort, kassevogn, lagerrum (container), værktøjskasse, repræsentationskonto (dankort), hjemmeside til videndeling m.m.

Da vi ofte arbejder i borgerens hjem, er det nødvendigt med enten en laptop/iPad samt en smartphone, da det sætter os i stand til at inddrage borgeren i arbejdet og egen sag. Derudover kan CTI-medarbejderne i højere grad give råd og vejledning qua internetopkoblingen og e-mailadgangen. Det er vigtigt, at CTI-medarbejderen får adgang til et sikkert trådløst netværk for at kunne kommunikere med kommunens øvrige systemer (CSC Social).

## Oversigt over CTI-indsatsen

### 2-3 uger inden overdragelse af bolig

Samarbejde med herberger og myndighedspersoner.

Overdragelse af opholdsplan og sagsarbejde om etablering i egen bolig og andre formalia i forhold til boligoverdragelse.

Eventuel afklaring af borgerens egenbetaling og opsparing

### Måned 0-3

Relationen startes op og boligen indrettes.

CTI-medarbejderen hjælper med transport og det praktiske. Ydelsesservice får tilsendt regninger, hvis borgeren har indgået en aftale om hjælp til administration. Eventuelle

problemstillinger med hensyn til § 34, boligstøtte, henvendelser til borgerservice, ydelsesservice eller lignende gøres i samarbejde med den tilknyttede CTI-medarbejder.

CTI-medarbejderen og borgeren udarbejder i fællesskab en plan for, hvilke ønsker borgeren har for sig selv, og hvad der er nødvendigt at få udredt.

### Måned 4-6

Samarbejde med sagsbehandler og kontaktpersoner hos rådgivningscenteret og hjemløseenheden om at udarbejde en social handleplan, jf. § 141. Denne sendes til det tilknyttede socialcenter, og det afdækkes, om borgeren har fremtidige støttebehov, som kommunen kan hjælpe med. Hvis borgeren allerede vurderes til at have støttebehov ved tilknytningen til voksenenheden, så udarbejdes en VUM.

Hvis borgeren har mål eller drømme om uddannelse eller job, kontaktes jobcenteret.

### Måned 6-9

Frivillige hjælpeorganer kan tilknyttes. Eksempelvis gældsrådgivning, netværksvenner eller væresteder.

Borgeren kommer til et afklarende møde med voksenenheden, og såfremt det er besluttet, at der skal visiteres til en hjemmevejleder eller SKP, deltager denne også i handleplansmødet. Der udarbejdes en langsigtet "forandringsplan".

I tilfælde af at borgeren ikke får en bæredygtig kontakt med nødvendige hjælpeorganer, kan det besluttes, at CTI-perioden forlænges.