



Socialstyrelsen

CTI metodemanual

Social støtte i overgang til og fastholdelse i job

Viden til gavn

Publikationen er udgivet af
Socialstyrelsen
Edisonsvej 1
5000 Odense C
Tlf: 72 42 37 00
E-mail: info@socialstyrelsen.dk
www.socialstyrelsen.dk

Udgivet marts 2020

Download eller se rapporten på
www.socialstyrelsen.dk.

Manualen er udarbejdet til projektet "Social støtte i overgang til og fastholdelse i job" af Trancit for Socialstyrelsen.

Der kan frit citeres fra rapporten med angivelse af kilde.

Indholdsfortegnelse

| | |
|---|-----------|
| Indledning | 4 |
| CTI – baggrund og værdigrundlag | 5 |
| <i>CTI – en evidensbaseret metode</i> | 5 |
| <i>Erfaringer med CTI-metoden</i> | 5 |
| <i>Social støtte i overgang til og fastholdelse i job</i> | 6 |
| 1. CTI-forløb målrettet overgang til og fastholdelse i job | 8 |
| <i>CTI- forløbets indhold</i> | 9 |
| <i>Aftagende intensitet</i> | 10 |
| <i>Recovery og empowerment</i> | 11 |
| <i>Caseload</i> | 12 |
| <i>Kerneelementer</i> | 12 |
| 2. Metoden trin for trin | 14 |
| <i>Kontaktskabelsesperioden</i> | 15 |
| Kontaktskabelse og orientering om CTI-forløbet | 15 |
| Løbende kontakt til borgeren | 17 |
| Tjekliste | 18 |
| 1. CTI-FASE | 19 |
| Sikre, at borgeren kommer godt i gang på arbejdspladsen | 21 |
| Sikre, at borgeren etableres i sin nye livssituation med job og den deraf følgende hverdag | 22 |
| Afdække borgerens støttebehov og -muligheder | 22 |
| Udarbejde en plan for CTI-forløbet – CTI-planen | 23 |
| Sikre, at borgeren er introduceret til relevante lokale sociale tilbud og foreninger | 24 |
| Støtte borgeren i at få igangsat aktiviteter og indsatser, som fremadrettet kan støtte borgeren | 25 |
| Dokumentation i 1. CTI-fase | 25 |
| Overgang til 2. CTI-fase | 25 |
| Tjekliste | 26 |
| 2. CTI-FASE | 27 |
| Afprøvning og evaluering af aktiviteter og indsatser | 28 |
| Tilpasning af aktiviteter og indsatser | 28 |
| Dokumentation i 2. CTI-fase | 29 |
| Overgang til 3. CTI-fase | 29 |
| Tjekliste | 30 |
| 3. CTI-FASE | 31 |
| Borgeren får udarbejdet en overdragelsesplan og overdragelse af støtte | 31 |
| Afslutning af CTI-forløb | 32 |
| Dokumentation ved forløbets afslutning | 33 |
| Tjekliste | 33 |

Indledning

CTI står for *Critical Time Intervention*, og er en metode, der er udviklet med henblik på at støtte borgere i en overgangsperiode, hvor borgeren forandrer sin livssituation. CTI-metoden er en evidensbaseret metode, der indebærer individuelt tilpassede forløb. Metoden har et recovery- og empowerment-perspektiv, hvilket betyder, at CTI-forløbet skal tage udgangspunkt i den enkelte borgers individuelle ønsker og behov.

Denne metodemanual til CTI-metoden er udarbejdet og anvendt i Socialstyrelsens afprøvning af CTI-metoden i forbindelse med projektet *Social støtte i overgang til og fastholdelse i job* i perioden 2017-2020.

Metodemanualen henvender sig til professionelle, der arbejder eller ønsker at arbejde med CTI-metoden i forhold til overgangen fra ledighed til beskæftigelse. Hensigten er, at metodemanualen kan anvendes i en hvilken som helst kommune, som ønsker at anvende CTI-metoden til at hjælpe udsatte ledige i job.

Manualen er en metodebeskrivelse med klare forudsætninger, rammer og tjeklister, som CTI-medarbejderne kan orientere sig i og støtte sig til i sin praksis i arbejdet med metoden. Manualen er løbende udviklet gennem projektet i samarbejde med de deltagende kommuner, Socialstyrelsen og Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR).

Metodemanualen består af to dele:

1. Om CTI-metoden

Her gives et overblik over CTI-metoden og dens principper, som både er en introduktion til CTI-medarbejderen og som kan anvendes som ledelsesinformation.

2. Metoden trin for trin

Her beskrives anvendelsen af CTI-metoden i detaljer med henblik på at kunne anvendes som et praktisk redskab og tjekliste for CTI-medarbejdere.

CTI – baggrund og værdigrundlag

I dette afsnit beskrives tidligere erfaringer med anvendelse af CTI-metoden og det værdigrundlag, metoden er funderet på.

CTI – en evidensbaseret metode

CTI-metoden er en evidensbaseret metode, der er kendetegnet ved individuelt tilpassede forløb, der:

- Tager udgangspunkt i borgerens ønsker og behov.
- Er tidsbegrænset og fordelt over tre lige lange faser med forskelligt fokus.
- Er funderet på et empowerment- og recovery-perspektiv.

Metoden er udviklet med henblik på at støtte borgere i en overgangssituation, hvor borgeren forandrer sin livssituation. Helt konkret blev metoden udviklet med henblik på at fastholde bolig og forhindre hjemløshed blandt personer med for eksempel psykiske lidelser eller misbrugsproblemer i forbindelse med, at borgeren flytter fra en institutionslignende bolig til egen bolig. Overgangen fra en institutionaliseret boligform til egen bolig er en særdeles sårbar periode for borgeren, hvor ekstra støtte kan være afgørende, heraf navnet *Critical Time Intervention*.

Formålet med CTI-metoden er at støtte borgeren i denne overgang, dels ved at styrke borgerens støttenetværk i både professionelt og privat regi, dels ved at give borgeren intensiv praktisk og social støtte i en tidsafgrænset periode i forbindelse med overgangen.¹

CTI-metoden skal desuden sikre, at overgangsperioden for den enkelte borger er koordineret og tager udgangspunkt i borgerens egne ønsker. CTI-medarbejder er derfor tovholder for den samlede indsats over for borgeren gennem hele forløbet.

Erfaringer med CTI-metoden

CTI er afprøvet i Danmark og udlandet over for forskellige målgrupper med forskellige problemstillinger. For alle målgrupper er der sket en positiv udvikling i borgerens situation.

I Danmark har Socialstyrelsen i samarbejde med forskellige kommuner afprøvet CTI-metoden på flere områder. En CTI-afprøvning målrettet borgere i hjemløshed viste, at langt hovedparten fastholdt egen bolig gennem CTI-forløbet, men at de fleste borgere oplevede en uændret livssituation mht. eksempelvis helbred, misbrugsproblemer og socialt netværk.²

¹ Baumgartner & Herman, 2012, "Community integration of formerly homeless men and women with severe mental illness after hospital discharge, *Psychiatric Services*", 63(5), 435-7; Herman & Mandiberg, 2010, "Critical Time Intervention: model description and implications for the significance of timing social work interventions", *Research on Social Work Practice*, 20(5), 502-508; Herman m.fl., 2011, "Randomized Trial of Critical Time Intervention to Prevent Homelessness After Hospital Discharge", *Psychiatric services*, 62(7), 713-719; Tormita & Herman, 2012, "The Impact of Critical Time Intervention in Reducing Psychiatric Rehospitalization After Hospital Discharge", *Psychiatric services*, 63(9), 935-937.

² Benjaminsen, Dyrby, Enemark, Thomsen, Dalum og Vinther, 2011: "Housing First I Danmark, Rambøll og SFI".

I et andet projekt oplevede borger i prostitution en forbedring af deres mentale trivsel i løbet af CTI-forløbet. Samtidig var der et fald i borgernes prostitutionsfrekvens.³

Endelig viste en afprøvning af CTI for mennesker med psykiske lidelser, at borgerne profiterede af CTI-indsatsen, idet der skete en statistisk signifikant forbedring af borgernes mentale trivsel og funktionsniveau fra første måling til 9-måneders-målingen og yderligere forbedring ved næste 9-måneders-opfølgingsmåling.⁴

CTI-metoden kan tænkes anvendt i andre sammenhænge, hvor en borger er i en overgangsperiode, og hvor indsatsen sigter på at understøtte, at borgeren kan opretholde en forandret livssituation.

Social støtte i overgang til og fastholdelse i job

Social støtte i overgang til og fastholdelse i job er et satspuljeprojekt, der er udviklet i samarbejde mellem Socialstyrelsen og STAR. Projektet er afprøvet og implementeret i fem danske kommuner i perioden 2018-2020.

Formålet med Social støtte projektet er at afprøve, om en koordineret og integreret socialfaglig og beskæftigelsesrettet indsats kan hjælpe udsatte ledige i job, fastholde deres tilknytning til arbejdsmarkedet og øge deres trivsel.

Målgruppen for projektet er aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år med mere end ét års ledighed.

Indsatsmodellen i Social støtte projektet består af tre elementer:

1. Tværgående samarbejde om sagsbehandlingen imellem jobcenter og socialforvaltning.
2. Virksomhedsforløb med fokus på ordinære timer og borgerens trivsel.
3. Fokuseret, intensiv og tidsafgrænset CTI-støtte i overgangen til og fastholdelse i job.

Projektet bygger på job-first-tilgangen, det vil sige at borgeren hjælpes hurtigt ud på en virksomhed, samtidig med at der arbejdes med borgerens øvrige udfordringer.

Case: Job-first-tilgangen

En CTI-medarbejder fortæller: "I starten var det virkelig svært for mig, at jeg ikke måtte gå i gang med at forberede borgeren til at skulle starte i job. Både jeg og mine kollegaer tænkte, at 'hvis vi lige ordner det her, så bliver borgeren klar til at komme på arbejdsmarkedet'. Men vi har erfaret, at det var en tro, som ikke havde hold i virkeligheden. Nu tænker vi, at borgeren skal i gang på en arbejdsplads – jo før, jo bedre".

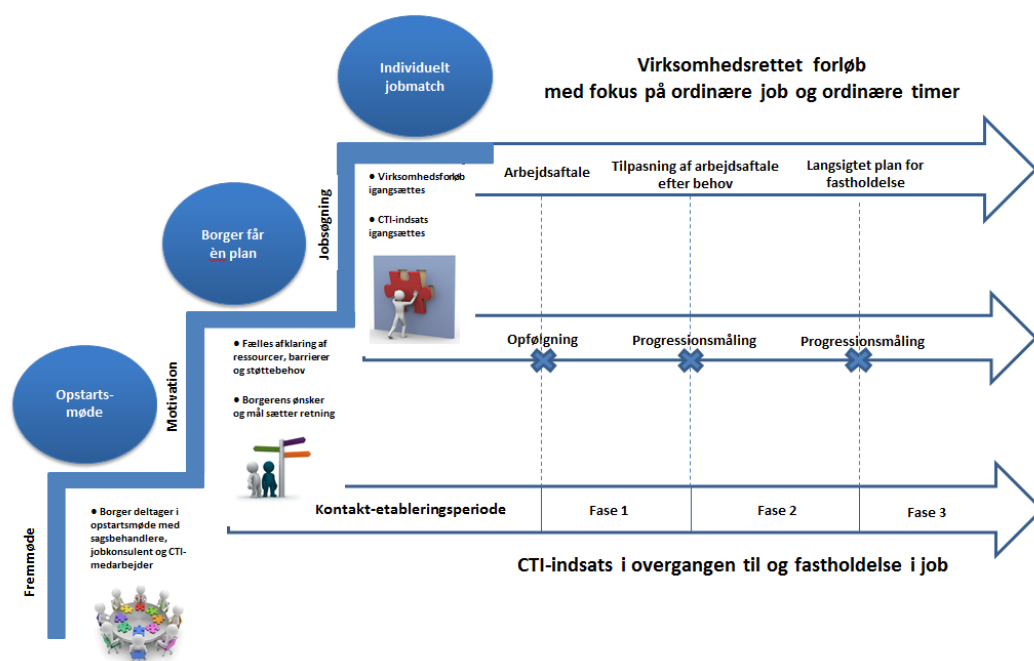
Det er jobkonsulentens opgave at etablere et virksomhedsforløb, fx en virksomhedspraktik, der passer til borgerens behov og jobønsker. Ved opstart i virksomhedsforløbet påbegyndes CTI-støtten, og der indgås en aftale med arbejdsgiver om timer, støttebehov, mål og delmål for borgerens forløb. Der følges løbende op på borgerens forløb.

³ Henriksen, Mehlsen, Kjær og Amilon, 2017, "Exit prostitution. Evaluering af CTI-forløb for borgere med prostitutionserfaring", SFI

⁴ Amilon, Mehlsen, Bengtsson, Nielsen og Lauridsen, 2018, "Dokumenterede metoder i bostøtteindsatsen over for mennesker med psykiske lidelser", VIVE – Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd.

Virksomhedsindsatsen suppleres efter behov med andre tilbud, der kan understøtte borgerens tilknytning til arbejdsmarkedet, fx social- og sundhedstilbud samt aktiviteter i frivilligt regi eller på arbejdspladsen.

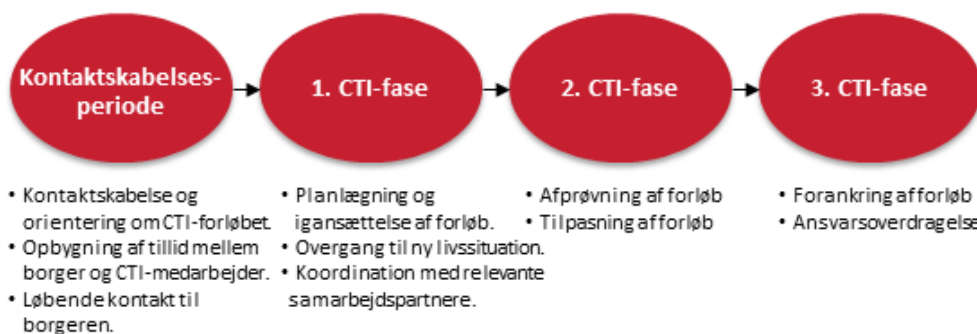
Nedenfor illustreres borgerens forløb og de centrale aktiviteter i projektet:



1. CTI-forløb målrettet overgang til og fastholdelse i job

Manualen præsenterer de overordnede elementer i et CTI-forløb målrettet overgang til og fastholdelse i job. Der er fokus på hvordan CTI-medarbejderen skal strukturere og organisere et CTI-forløb i samarbejde med borgeren. Det er dog afgørende, at metodebeskrivelsen ikke står alene som grundlag for at arbejde med CTI-metoden. CTI kan udføres af medarbejdere med kompetencer, der er i overensstemmelse med metoden, f.eks. ved at have gennemført uddannelse i CTI-metoden, jf. beskrivelsen af metoden hos *Centre for the Advancement of Critical Time Intervention*.

CTI-forløbet er illustreret i nedenstående model. I opstarten af et CTI-forløb etableres kontakt til borgeren i en kontaktskabelsesperiode. Selve CTI-forløbet er delt op i tre faser med specifikke indsatser og opmærksomhedspunkter.



Formålet med CTI-metoden målrettet job er at understøtte en vellykket forandring i borgerens liv: Fra ledighed til job eller uddannelse. Borgerens overgang til beskæftigelse skal ske med udgangspunkt i borgerens egne ønsker, og at forløbet bliver koordineret af CTI-medarbejderen.

Selve CTI-forløbet er et fokuseret, intensivt og tidsafgrænset forløb i forbindelse med den kritiske overgang. Ud over at støtte borgeren i den kritiske overgang, sker der i CTI-forløbet også en afklaring af borgerens funktionsniveau efter den kritiske overgang, så eventuelle fremtidige støttebehov er afklaret, og relevant støtte kan iværksættes umiddelbart efter endt CTI-forløb. I et CTI-forløb arbejdes der ud fra én samlet plan for borgerens CTI-forløb.

CTI-forløbet påbegyndes, når borgeren starter i et virksomhedsforløb, fx virksomhedspraktik. Igennem CTI-forløbets tre faser skal CTI-medarbejderen understøtte borgeren i at etablere et varigt støttenetværk og styrke borgerens kompetencer og ressourcer.

Indsatsen gennemføres af én CTI-medarbejder, der har to roller:

1. En koordinerende rolle i forhold til sammensætningen og udførelsen af borgerens CTI-forløb.
2. En rolle som den gennemgående støtteperson, der yder social og praktisk støtte, indtil borgeren selv tager over, eller at andre støttetilbud bliver etableret. CTI-medarbejderen skal understøtte, at borgeren udvikler og styrker egne ressourcer og kompetencer.

Dette sker over en periode på seks eller ni måneder alt efter hvilken lov hjemmel bevillingen er givet efter.

| Lovhjemmel | Varighed |
|-----------------------------------|------------------------|
| Socialpædagogisk bistand SEL § 85 | 9 måneder ⁵ |
| Individuel støtte SEL § 82b | 6 måneder |
| Mentorstøtte LAB § 31b | 6 måneder |

CTI- forløbets indhold

Et CTI-forløb består af en kontaktskabelsesperiode og tre lige lange faser, med hvert sit fokus:

- 1. CTI fase: Planlægning og igangsættelse af CTI-forløbet.
- 2 CTI fase: Afprøvning og tilpasning af CTI-forløbet.
- 3. CTI fase: Overdragelse af ansvar for støtte og forankring af CTI-forløbet.

Case: Et tillidsfuldt forhold

En CTI-medarbejder fortæller om en kvinde, som før opstart af CTI-forløbet havde haft flere beskæftigelsestilbud. Kvinden havde mange sygedage i disse tilbud, og hun oplevede, at det var besværligt at huske alle dem, hun skulle ringe til, når hun var syg. Samtidig fortalte hun, at det var svært for hende at ringe til nogen, som hun ikke vidste, hvordan så ud, eller som hun ikke kendte. CTI-medarbejdere og kvinden lavede en aftale om, at hun kun skulle ringe til CTI-medarbejderen. Dette betød at kvinden ringede hver gang og på grund af tilliden mellem kvinden og CTI-medarbejdere, fortalte hun, at hendes fravær sjældent handlede om sygdom, men om, at det var svært for hende at finde motivationen og ressourcerne til at komme ud ad døren om morgenen.

Afklaringen betød, at borgeren og CTI-medarbejderen indgik i dialog om, hvordan borgeren kunne finde motivationen til fortsat at komme på arbejde. Borgeren fandt en løsning, hvor hun sammen med en tæt kollega hver dag afsluttede arbejdsdagen med fremhævelse af noget af det gode, borgeren havde gjort. Derved fik borgeren styrket sin motivation til at blive ved med at komme på arbejde, fordi hun oplevede, at hun gjorde en positiv forskel på arbejdspladsen.

Forud for CTI-forløbets faser ligger en kontaktskabelsesperiode. I kontaktskabelsesperioden etablerer borgeren og CTI-medarbejderen den indledende kontakt, hvor CTI-medarbejderen orienterer om CTI-forløbet. I denne periode er der fokus på at opbygge tilliden mellem borgeren og CTI-medarbejderen og dermed skabe forudsætningerne for den løbende kontakt, som borgeren vil have behov for fremover. I kontaktskabelsesperioden er der også mulighed for, at borgeren og CTI-medarbejderne indgår aftaler om, hvordan borgeren støttes bedst i CTI-forløbet.

I fase 1 er der fokus på, at borgeren får afklaret sit aktuelle støttebehov i forbindelse med overgangen til job, hvorefter borgeren og CTI-medarbejderen i fællesskab udarbejder en plan for borgerens CTI-forløb, indleder kontakten til relevante støttepersoner, netværk og tilbud samt

⁵ Der kan ikke sættes tidsbegrænsning for SEL § 85, men alene sættes en opfølgingsdato. I projektet betyder det, at der følges op på borgerens indsats efter 9 måneder, og at støtten kan fortsætte herefter hvis borgeren stadig har behov for det.

igangsætter aktiviteter. Centralt i fase 1 er selve overgangen fra ledighed til job, og at borgeren får støtte til at håndtere denne overgang både på jobbet og i sit øvrige liv.

CTI-medarbejderen yder den primære sociale og praktiske støtte til borgeren, indtil kontakten til de relevante netværk, tilbud og aktiviteter er etableret. Det er derfor i denne fase af forløbet, at kontakten mellem borgeren og CTI-medarbejderen er mest intensiv.

I fase 2 er der fokus på at afprøve og tilpasse den udarbejdede plan. De støtteforanstaltninger, tilbud og aktiviteter, der er etableret kontakt til i fase 1, overtager gradvist sammen med borgeren det primære ansvar for, at borgeren får den støtte, borgeren har behov for i hverdagen. Kontakten mellem borgeren og CTI-medarbejderen i fase 2 er således mindre intensiv end i fase 1.

I fase 3 sker den endelige overdragelse af ansvaret for borgerens fremtidige støtte til borgeren selv og til det støttenetværk, der er blevet etableret undervejs i CTI-forløbet. Der udarbejdes en overdragelsesplan for borgerens langsigtede støttebehov og mål og for den eventuelle videre indsats efter CTI-forløbet. En del borgere må forventes også at have brug for social støtte og at være tilknyttet både frivillige, kommunale og andre former for sociale tilbud efter CTI-forløbet.

Efter fase 3 afsluttes CTI-forløbet med en forankring af borgerens nye livssituation med hjælp fra støttenetværket.

Case: Borgerne kan have varierende støttebehov

En projektleder fortæller: "I starten talte vi meget om timer. Det har udviklet sig til en anden drøftelse, som handler om, hvor meget hver CTI-medarbejder har plads til. For det handler også om, hvor meget en borger fylder. Vi har taget udgangspunkt i, at en CTI-medarbejder kunne have 15 borgersager, men vores erfaring er, at de kan have mere. Det handler om, at man kommer ind i et flow, og at man f.eks. kan opleve at have alle sine borgere i fase 3. I starten forsøgte vi at styre det – og talte om det – som 3 timer, 1,5 time og 45 minutter alt efter faserne, men det gav ikke mening i praksis. I praksis kan man ikke dele det så skarpt op – det varierer fra borger til borger og fra fase til fase. Vi bestræber os fortsat på at nedbringe tidsforbruget fra fase til fase, men det er vigtigt, at CTI-medarbejderne har tiden til at kunne komme hurtigt, hvis der opstår noget. Det er også vigtigt at have øje for, at nogle af borgerne fylder mere end andre mentalt, og at det også har indflydelse på caseloadet hos den enkelte CTI-medarbejder".

Aftagende intensitet

Centralt i CTI-metoden er, at støtten falder i intensitet gennem de tre faser. Det sker i takt med at borgerens funktionsniveau øges og borgerens støttenetværk gradvist tager over.

Den faldende intensitet skal omtrent svare til, at CTI-medarbejderen halverer tidsforbruget for hver fase, dvs. et forholdsvist tidsforbrug på 4:2:1 i faserne. Samtidig er det vigtigt at pointere, at tidsforbruget kan variere i kortere perioder i de enkelte faser alt efter borgerens behov. Dette kan komme til udtryk ved, at borgeren i en del af fasen får en mere intensiv indsats end gennemsnitligt, men i en anden del af fasen modtager væsentligt mindre støtte end den gennemsnitlige støtte i perioden.

Det er vigtigt, at CTI-medarbejderen ved opstart af CTI-forløbet er opmærksom på, hvornår der skal ske faseskift. Det er vigtigt, at CTI-medarbejderen fra starten af forløbet udarbejder en overordnet struktur for det konkrete CTI-forløb for at sikre, at faserne overholdes.

Case: At skabe overblik og fastholde struktur for CTI-forløbene

En CTI-medarbejder fortæller: "Vi har i vores kommune aftalt, at vi hver især er ansvarlige for at bevare overblikket over de enkelte CTI-forløb. Jeg gør det ved at tælle mig frem til datoerne for faseskift, når jeg opstarter et forløb. Datoerne skriver jeg ind i min kalender. På den måde kan jeg sikre, at jeg hele tiden tilrettelægger indsatsen i forhold til faserne og deres hovedfokus.

Jeg gør altid meget ud af, at borgerne har forstået, hvordan faseskiftene påvirker rammerne for vores samarbejde. Dette gør jeg ved flere gange at orientere borgerne om, at der kommer et faseskift. Det er min oplevelse, at borgerne forstår, hvorfor der sker faseskift, og at de har brug for, at det bliver italesat. Det er min oplevelse, at det er vigtigt, at borgerne forstår faserne, for at vi kan have et ligeværdigt samarbejde i hele CTI-forløbet".

Recovery og empowerment

CTI-metoden er baseret på en recovery- og empowerment-orienteret tilgang. Det centrale i at arbejde recovery- og empowerment-orienteret er, at indsatsen tager udgangspunkt i den enkelte borgers ressourcer, ønsker og behov.

Tilgangen indebærer, at CTI-medarbejderen har fokus på at identificere og styrke de ressourcer, der findes hos borgeren og dennes netværk. CTI-medarbejderen og borgeren skal indgå i et ligeværdigt samarbejde, hvor borgeren kan bruge CTI-medarbejderen som praktisk og fortrolig støtteperson og sparringspartner gennem hele forløbet. Indsatsen udformes i dialog om, hvad borgeren ønsker at opnå, og hvad borgeren har behov for hjælp til. CTI-medarbejderen bidrager med sin faglige indsigt og erfaring, og kan herudfra støtte borgeren i at nå sine mål.

CTI-medarbejderen kan arbejde med at bibringe borgeren nye indsigter om sammenhænge i sit liv ved at tilbyde borgeren sit perspektiv på borgerens situation. Dette arbejde skal ske ud fra en anerkendende metode og med en empatisk forståelse, der møder borgeren der, hvor borgeren er i sit liv. Det er afgørende for borgerens succes, at CTI-medarbejderen viser, at han eller hun tror på borgerens evne til at håndtere den kritiske overgang.

Case: At tro på borgeren

En CTI-medarbejder fortæller: "Det handler om, at borgeren oplever, at vi tror på, de kan arbejde og gøre en forskel. Ofte er vi de sidste tilbage, der fortsat tror på dem. Jeg viser det f.eks. ved at møde ind med et smil og energi og italesætter, at jeg tror på dem. Jeg er meget bevidst om at fortælle borgeren, hvad de selv har sagt i de perioder, de selv tror på det, når der kommer tidspunkter, hvor de mister troen. Det er min oplevelse, at det har en stor effekt for borgerens tro på egne evner, at jeg fortæller dem det, de selv har sagt tidligere".

Borgere, som gennem længere tid ikke har haft kontakt til arbejdsmarkedet, kan have en manglende tro på egne evner og muligheder på arbejdsmarkedet og en lav motivation for at deltage i beskæftigelsesrettede tilbud. I sådanne situationer er det vigtigt, at CTI-medarbejderen anerkender borgerens situation og perspektiv, men samtidig giver borgeren råd og vejledning, der er i overensstemmelse med mulighederne og kravene i beskæftigelseslovgivningen,

herunder forpligtelsen til at udnytte og udvikle sin arbejdsevne, så længe man modtager kontanthjælp.

Caseload

CTI-forløbet er et individuelt tilpasset, tidsafgrænset og intensivt forløb, der forudsætter et tæt samarbejde mellem borgeren og CTI-medarbejderen. Forudsætningen for at kunne opnå de forventede resultater i en så kort og intensiv periode er, at CTI-medarbejderen har et passende caseload. Erfaringer fra Social støtte projektet har vist et varierende caseload i de forskellige projektkommuner på mellem 10 og 20 borgere pr. CTI-medarbejder.

Der er således store lokale forskelle i forhold til, hvor mange CTI-forløb en CTI-medarbejder har varetaget. I den forbindelse er det vigtigt at være opmærksom på, at borgerens behov for støtte kan variere over tid og typisk vil være højt i begyndelsen af CTI-forløbet. Har CTI-medarbejderen flere borgere i 1. fase, kan det være nødvendigt med et lavere caseload. Derudover skal der i rammerne for CTI-støtten være mulighed for, at der fleksibelt kan skrues op og ned for indsatsen over for den enkelte borger i perioder, alt efter hvordan borgerens støttebehov varierer over tid. Det er vigtigt at fastslå, at der kan være betydelig variation fra borger til borger i intensiteten af den indsats, der er nødvendig.

Samtidig er det vigtigt at være opmærksom på, at erfaringerne i forhold til caseload er sket inden for rammerne af et metodeafprøvningsprojekt. CTI-medarbejderne har i projektet haft projektorienterede opgaver, f.eks. i form af øget registrering og evaluering, øget mødeaktivitet mm., som har taget tid fra det direkte borgerrettede arbejde. Derudover har der i projektet været en opstartsperiode, som har medført, at alle CTI-medarbejdere ikke i hele perioden har haft caseload svarende til deres arbejdstid.

Case: Caseload

En CTI-medarbejder fortæller: "I den første tid tænkte jeg meget i timer. Jeg var vant til, at borgerne skulle have et bestemt antal timer om ugen. Det var svært for mig at tænke det anderledes, selv om jeg godt kunne se meningen med, at borgerne i stedet skulle have en fleksibel støtte. Men med tiden lærte jeg, at når jeg i stedet gav lidt slip og efter hver kontakt med borgeren spurgte, hvornår de ville se mig igen – så blev min kontakt med borgeren mere meningsfuld. Samtidig var jeg opmærksom på at nedbringe tidsforbruget, når vi skiftede fase. Det betød, at vi faktisk havde noget at mødes om og tale om, når vi mødtes. Jeg tænker også, at det er en del af empowerment. Jeg synes, vi viser andre signaler, end når vi fastholder at komme hver uge".

Kerneelementer

For at der kan være tale om, at man anvender CTI som en metode, skal følgende grundlæggende principper være overholdt i et CTI-forløb:

- Borgeren tilknyttes én gennemgående CTI-medarbejder.
- CTI-forløbet tager udgangspunkt i en individuel tilpasset proces baseret på den enkeltes støttebehov.
- CTI-forløbet er recovery-orienteret, dvs. at borgeren er den centrale aktør og vidensperson. CTI-medarbejderen understøtter borgerens fokus på egne ressourcer, håb og ønsker. CTI-medarbejderen er sparringspartner og katalysator for borgerens proces.

- CTI-forløbet er tidsafgrænset.
- CTI-forløbet er faseopdelt i tre lige lange faser.
- CTI-medarbejderen yder social og praktisk støtte og sammensætter et koordineret forløb.
- CTI-medarbejderen kender indsatsens organisatoriske forankring.
- CTI-medarbejderen kender lokalmiljøet og de eksisterende tilbud.
- CTI-forløbet har aftagende intensitet, idet ansvar og opgaver overdrages til borger og netværk.
- CTI-forløbet har et målrettet fokus på særlige områder, der er udvalgt af borgeren.
- CTI-forløbet er individuelt tilpasset den enkelte borger.
- CTI-forløbet er baseret i lokalmiljøet og møder foregår hjemme hos borgeren, på arbejdspladsen eller hvor borgeren ønsker det.
- CTI-forløbet udføres af en medarbejder, der har en uddannelse eller kompetencer, der er i overensstemmelse med Center for the Advancement of Critical Time Interventions uddannelse i CTI-metoden⁶.

⁶ Se Center for the Advanced Interventions uddannelse i CTI-metoden på <http://sssw.hunter.cuny.edu/cti>

2. Metoden trin for trin

I denne del beskrives kontaktskabelsesperioden og de tre faser i CTI-forløbet.

Beskrivelsen er understøttet af opmærksomhedspunkter, primære opgaver, hjælpe- og støttepunkter og tjeklister. Der anvendes en række symboler, der defineres nedenfor.



Opmærksomhedspunkter skal forstås som de hensyn i CTI, der er ufravigelige i tilrettelæggelsen af processen, for at man kan tale om, at der praktiseres et CTI-forløb.



CTI-medarbejderens opgaver er det primære arbejde, som CTI-medarbejderen skal varetage inden for hver enkelt fase af CTI-forløbet.



Hjælpe- og støttepunkter er eksempler på konkrete måder at omsætte beskrivelsen af forløbets fremgangsmåde til praksis.



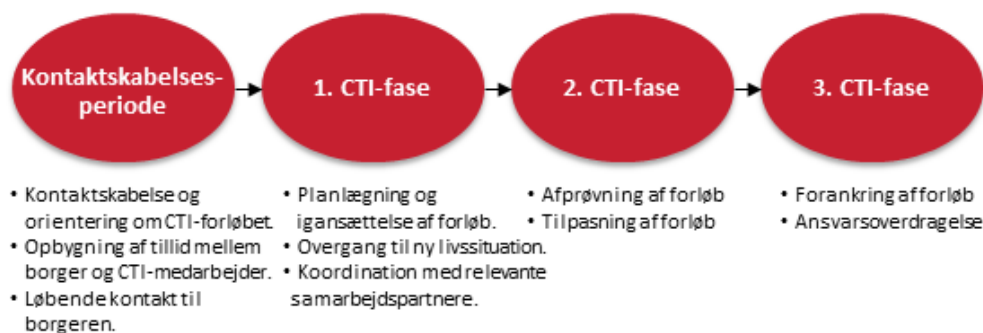
Dokumentation er de dokumentationsredskaber, som CTI-medarbejderen skal anvende i løbet af CTI-forløbet.



Tjeklisterne er korte opsummeringer af, hvordan processen skal tilrettelægges. Tjeklisterne udgør en overskuelig form for drejebog for hver fase, der skal anvendes for at give en sikkerhed for, at CTI-metodens hensigt efterleves.

I manualen anvendes symbolerne systematisk for at skabe overblik og lette anvendelsen.

Nedenfor er CTI-forløbet illustreret som en flowmodel.



I det følgende foldes kontaktskabelsesperioden og de enkelte faser ud med en beskrivelse af fokus og indhold, opgaver og særlige hjælpe-/støttepunkter. Hver fase rundes af med en tjekliste.

Kontakt-kabelsesperioden



Forud for opstarten af et CTI-forløb kan der ligge et betydeligt arbejde med at skabe en god kontakt og at opbygge en tillidsfuld relation mellem borgeren og CTI-medarbejderen.

Kontakt-kabelsesperioden starter derfor inden borgerens første arbejdsdag og inden borgeren dermed påbegynder overgangsperioden.

I kontakt-kabelsesperioden etablerer CTI-medarbejderen den indledende kontakt til borgerne og orienterer om forløbet. I denne periode er der fokus på at opbygge tilliden mellem borgeren og CTI-medarbejderen og dermed skabe forudsætninger for den løbende kontakt fremadrettet. Det er vigtigt at være opmærksom på, at CTI handler om at understøtte den kritiske overgang i forbindelse med, at borgeren opnår kontakt til arbejdsmarkedet. Det er ikke CTI-medarbejderens opgave at gøre borgeren klar til at kunne møde på arbejde gennem træning og afklaring, men at støtte borgeren, når vedkommende er begyndt i virksomhedsforløbet.

CTI-medarbejderen skal altså ikke arbejde med andre opgaver for borgeren end kontakt-kabelse og tillidsopbygning i kontakt-kabelsesperioden. Hvis der er behov for at afklare praktiske forudsætninger for at borgeren kan påbegynde virksomhedsforløbet, fx transport til arbejdspladsen, kan CTI-forløbet i sjældne tilfælde påbegyndes få dage før borgerens første arbejdsdag.

Kontakt-kabelsesperioden i et CTI-forløb har tre primære opmærksomhedspunkter:

- Kontakt-kabelse og orientering om CTI-forløbet.
- Opbygning af tillid mellem borgeren og CTI-medarbejderen.
- Løbende kontakt til borgeren.

De tre opmærksomhedspunkter danner baggrund for CTI-medarbejderens arbejdsopgaver i processen forud for påbegyndelsen af 1. CTI-fase. Nedenfor beskrives opgaver med videre under de tre opmærksomhedspunkter særskilt.

Kontakt-kabelse og orientering om CTI-forløbet

CTI-medarbejderens første kontakt til borgeren er på opstartsmødet, som arrangeres af en sagsbehandler fra jobcentret eller socialforvaltningen. I Social støtte projektet deltager sagsbehandler fra jobcentret, sagsbehandler fra socialafdelingen, jobkonsulent, CTI-medarbejderen og borgeren på opstartsmødet. I CTI-metoden er der ikke opstillet krav til deltagerkredsen eller arrangøren af opstartsmødet.

Det kan være hensigtsmæssigt, at der forud for det egentlige opstartsmøde, hvor borgeren deltager, afholdes et formøde med deltagelse af sagsbehandlerne, CTI-medarbejderen og jobkonsulenten for afklaring af dels rollerne på selve mødet samt rollerne og opgavefordelingen i forhold til borgeren og dennes behov fremadrettet.

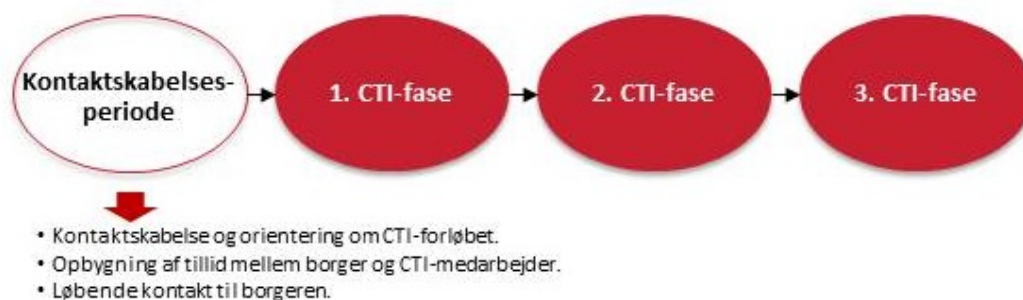
I nogle tilfælde kan det være hensigtsmæssigt, at der forud for opstartsmødet iværksættes andet informationsarbejde, f.eks. i form af pjecer eller åbne informationsmøder, hvor borgerne har mulighed for at få yderligere kendskab til indsatsen. Dette informationsarbejde kan varetages af sagsbehandlere, jobkonsulenter og/eller CTI-medarbejder.

Sideløbende med informationsarbejdet kan der være behov for at arbejde med borgernes motivation for at modtage indsatsen. Det er dog ikke en opgave for CTI-medarbejderen.

På opstartsmødet spørges ind til borgerens drømme og ønsker for fremtiden, herunder job. Det er vigtigt, at der allerede på opstartsmødet udvises tro på, at borgeren kan komme i job, og at der spørges til borgerens ressourcer, kompetencer og erfaringer. Der spørges også til borgerens netværk, og om der er andre samarbejdspartnere, som borgeren ønsker inddraget i det videre forløb.

For mange borgere er CTI-indsatsen væsentligt anderledes end de øvrige indsatser, de har modtaget. Dette medfører behov for opmærksomhed på, at borgeren efter opstartsmødet er indforstået med CTI-indsatsens væsentligste tiltag. CTI-medarbejderen og en jobkonsulent deltager i mødet for at lytte til borgerens ønsker, informere om forløbet og opbygge et tillidsfuldt samarbejde med borgeren. Ved at deltage i opstartsmødet får de centrale parter i det videre forløb alle et kendskab til borgerens ønsker og drømme og et fælles udgangspunkt for det videre samarbejde med borgeren.

Det er vigtigt, at CTI-medarbejderen hurtigst muligt efter opstartsmødet tager kontakt til borgeren og aftaler den indledende dialog.



Inden det første møde mellem borgeren og CTI-medarbejderen efter opstartsmødet skal CTI-medarbejderen afklare:

- Hvor borgeren ønsker at afholde mødet.
- Om borgeren har særlige ønsker i forbindelse med mødet, der kan gøre borgeren tryk ved samtalen.
- Om borgeren ønsker, at der skal inddrages en tredjepart, som deltager i mødet.

Borgeren skal i den indledende dialog blandt andet informeres om, hvad et CTI-forløb er, og hvad det vil betyde for borgeren at deltage i et CTI-forløb.

I orienteringen om forløbet skal informationerne som udgangspunkt begrænse sig til de forhold, der er oplistet nedenfor. Yderligere information om selve metoden og principperne bag skal ske ud fra en konkret vurdering af borgerens behov og ønsker.



Før 1. CTI-fase kan påbegyndes, skal borgeren informeres, evt. ved en skriftlig orientering og/eller på et informationsmøde, om følgende aspekter:

- Deltagelse i et CTI-forløb betyder, at borgeren får en fast kontaktperson (CTI-medarbejderen) i en tidsafgrænset periode. CTI-medarbejderen skal dels støtte borgeren i at opbygge et netværk, dels støtte borgeren i at styrke de ressourcer og kompetencer, som borgeren skal bruge til at skabe og fastholde kontakten til arbejdsmarkedet og til at mestre forandringerne i sit liv.
- Deltagelse i et CTI-forløb betyder, at borgeren selv – eventuelt med støtte - skal definere, hvilke problemstillinger, der skal arbejdes med, og hvilke aktiviteter, der skal sættes i gang.

CTI-medarbejderen vil i den første tid støtte borgeren med at etablere sig i sin nye livssituation og på arbejdspladsen og støtte borgeren i at afdække sine behov og støttemuligheder. CTI-medarbejderen skal være opmærksom på, at borgeren kan have behov for at få informationerne gentaget løbende i kontaktskabelsesperioden. Formålet med de indledende kontakter er at skabe et tillidsforhold mellem borgeren og CTI-medarbejderen, så borgerens overgang til en ny livssituation kan ske under så trygge rammer som muligt. Borgeren skal samtidig have en klar forståelse af, at relationen og indsatsen er tidsafgrænset.



For at skabe grundlag for et tillidsforhold er det vigtigt, at CTI-medarbejderen støtter borgeren. CTI-medarbejderen forholder sig lyttende over for borgeren og hjælper borgeren til at udfolde de emner, som borgeren bringer på banen. Det er væsentligt, at kommunikationen har afsæt i borgerens egen oplevelse af sin livssituation, og at CTI-medarbejderen signalerer forståelse for denne. Information og dialog om CTI kan være et middel til at opnå tillid mellem CTI-medarbejderen og borgeren. Nedenfor ses en række støttespørgsmål, som CTI-medarbejderen kan gøre brug af til den indledende samtale med borgeren.

- Hvad har du brug for hjælp til i den situation, som du er i nu?
- Har du bekymringer i forbindelse med at skulle starte på en arbejdsplads?
- Hvordan har du tidligere klaret noget lignende?
- Hvordan kan jeg eller andre bedst hjælpe dig?

Løbende kontakt til borgeren

Selvom den indledende kontakt har været positiv, kan det i nogle tilfælde være svært at bevare kontakten til borgeren og få planlagt de efterfølgende møder. Dette kan blandt andet imødekommes ved, at CTI-medarbejderen er åben og tydelig i sin kommunikation med borgeren i forbindelse med de indledende møder. Eksempelvis kan CTI-medarbejderen aftale med borgeren, hvad der konkret skal ske før, under og efter et møde.

Det er vigtigt, at der fastholdes en anerkendende tone i al kommunikation med borgeren, både efter et møde og i situationer, hvor borgeren har aflyst eller er udeblevet fra et møde. CTI-medarbejderen skal have fokus på at signalere, at han/hun står til rådighed for at støtte borgeren fremadrettet, og fremfor alt skal CTI-medarbejderen undgå at give borgeren dårlig samvittighed.

Der er stor variation i forhold til, hvor meget kontakt borgerne har behov for at etablere en relation med CTI-medarbejderen. Det centrale er, at borgeren oplever mulighed for at skabe

tilstrækkelig kontakt. Samtidig er det vigtigt for at sikre, at der alene er tale om kontaktskabelse mellem borger og CTI-medarbejder i denne fase og ikke en egentlig indsats.



Nedenfor ses nogle hjælpe- og støttepunkter til, hvordan CTI-medarbejderen kan fastholde løbende kontakt til borgeren.

- Mind borgeren om de møder, der er aftalt, for eksempel ved at sende en sms dagen inden et møde.
- Informer borgeren om, hvordan CTI-medarbejderen kan kontaktes.
- Undersøg sammen med borgeren, hvorfor borgeren eventuelt har svært ved at bevare kontakten.

Case: Kontaktskabelse

En projektleder fortæller, at det i nogle tilfælde var svært for CTI-medarbejderne at mødes med borgerne i kontaktskabelsesperioden, når de ikke havde noget konkret at mødes om. Det var særligt udfordrende, hvis borgeren havde svært ved at åbne op. Det blev derfor besluttet, at samtalerne med borgerne i kontaktskabelsesperioden tog udgangspunkt i borgerens håb og drømme med spørgsmål om f.eks. hvad borgeren drømte om, at han eller hun gerne ville kunne se tilbage på om 5 år.

Tjekliste



Nedenfor er opstillet en tjekliste, der henvender sig til CTI-medarbejderen. Listen bør gennemgås efter CTI-medarbejderen har haft de indledende samtaler med borgeren, hvor borgeren bl.a. er blevet orienteret om CTI-forløbet.

- Borgeren og CTI-medarbejderen skal have skabt kontakt og have holdt et eller flere indledende møder.
- Borgeren skal via CTI-medarbejderen være orienteret om CTI-forløbet, herunder om de forhold, der fremgår ovenfor.
- Borgeren og CTI-medarbejderen har indgået en aftale om, hvordan kontakten fremadrettet skal foregå.
- Der er afholdt et opstartsmøde med deltagelse af borgeren, CTI-medarbejderen, jobkonsulent og relevante sagsbehandlere.
- Der er foretaget et jobmatch.

1. CTI-FASE

I den 1. CTI-fase er der fokus på, at borgeren får afklaret sit støttebehov og at borger og CTI-medarbejder på den baggrund laver en plan for CTI-forløbet, indleder kontakten til diverse støtte tilbud og igangsætter aktiviteter/tiltag i forhold til de områder, som er vigtige for borgeren for at etablere sig i sin nye livssituation.

1. CTI-fase starter, når borgeren har første arbejdsdag. Hvis det vurderes hensigtsmæssigt, kan fasen starte op til 14 dage før første arbejdsdag. Dog er det vigtigt at være opmærksom på, at dette i så fald vil afkorte tiden i 1. CTI-fase efter borgeren er startet på arbejde. Og samtidig er det vigtigt at være opmærksom på, at CTI understøtter borgeren i den kritiske overgang og ikke forbereder borgeren herpå via afklaring eller optræning.

Case: At starte CTI-forløbet før første arbejdsdag

En CTI-medarbejder fortæller, at i nogle få tilfælde har det været nødvendigt at starte CTI-forløbet nogle dage før borgerens første arbejdsdag. I de tilfælde har det altid handlet om at borgeren har haft behov for støtte til at få transportmuligheder til arbejdspladsen afklaret.

Når jobkonsulent og borger har fundet et jobmatch og første arbejdsdag er aftalt, igangsættes CTI-indsatsen ved, at jobkonsulenten tager kontakt til CTI-medarbejderen, som borgeren mødte første gang på opstartsmødet.

Hidtidige erfaringer viser, at flere borgere allerede ved opstart af CTI-forløbet har kontakt til mange forskellige professionelle i både kommunen, sundhedsvæsenet og andre steder. CTI-medarbejderens koordinerende rolle er derfor ofte i spil tidligt i 1. CTI-fase.

Den første opgave for CTI-medarbejderen er at støtte borgeren i at få lavet en god arbejdsaftale med jobkonsulenten og arbejdsgiveren, hvis borgeren har behov for støtte hertil. CTI-medarbejderen skal have særligt fokus på, hvad der skal til, for at borgeren falder godt til på arbejdspladsen, og der sikres sammenhæng til andre indsatser, for eksempel i forbindelse med aftale om mødetider.

I første fase er der opmærksomhed på:

- At borgeren kommer godt i gang på arbejdspladsen.
- At borgeren får støtte til at få organiseret sin hverdag.
- At borgeren får afdækket sine støttebehov og støttemuligheder.
- At borgeren sammen med CTI-medarbejdere får udarbejdet en plan for CTI-forløbet, som indeholder borgerens 2-3 fokusområder og tilhørende mål og delmål for CTI-forløbet.
- At borgeren introduceres til tilbud og foreninger, som kan støtte borgeren fremadrettet, hvis der er behov herfor.
- At borgeren deltager i tilbud og aktiviteter med henblik på at opbygge et støttenetværk, hvis der er behov herfor.

Den første fase er den mest intensive fase i forhold til omfanget af kontakt mellem borgeren og CTI-medarbejderen. CTI-medarbejderen understøtter, at der opnås kontakt til andre relevante støtte- og ressourcepersoner eksempelvis i lokalmiljøet, på arbejdspladsen eller i nærheden

heraf, hvis der er behov herfor. Det er vigtigt, at CTI-medarbejderen gennem forløbet fastholder fokus og arbejder målrettet med planen for borgerens CTI-forløb. Hensigten er, at CTI-medarbejderen skal understøtte den kritiske overgang, som borgeren befinder sig i og i mindre grad arbejde med andre problematikker, som borgeren kan have. Borgeren og CTI-medarbejderen skal således have afklaret borgerens støttebehov og sikre sig, at borgeren etablerer tilknytning til andre relevante både professionelle og private støttepersoner. Dette kunne f.eks. være en kommunal mentor, mentor på arbejdspladsen, medlemskab i personaleforening eller en §85-bøstøtte.

Case: At varetage borgerens støttebehov

En CTI-medarbejder fortæller, at en borger havde behov for støtte til at møde ind på arbejdspladsen – det var svært at møde ind. CTI-medarbejderen støttede derfor borgeren i den 1. CTI-fase ved at møde borgeren foran arbejdspladsen og støtte borgeren i at møde ind, sige godmorgen og komme i gang med dagens arbejde. Efter at borgeren havde opbygget tillid til sine kollegaer, blev det aftalt, at en kollega i 2. CTI-fase mødte borgeren uden for arbejdspladsen og støttede borgeren i at møde ind.

En vigtig del af CTI-metoden er, at CTI-medarbejderen har fokus på, at borgeren får skabt kontakt til andre støttetilbud og på, at ansvaret gradvist overdrages til borgeren og støttenetværket. Nogle borgere ønsker ikke et støttenetværk. I de situationer er det vigtigt, at borgerens ønsker og behov udfoldes gennem anerkendelse og nysgerrighed og accepteres. Borgeren skal atter orienteres om formålet med CTI-forløbet og den tidsbegrænsede indsats. CTI-indsatsen fortsætter herefter ud fra de afklarede støttebehov.



! Nedenfor ses de opmærksomhedspunkter, der er styrende for 1. CTI-fase. Borgeren og CTI-medarbejderen skal:

- Sikre, at borgeren kommer godt i gang på arbejdspladsen.
- Sikre, at borgeren etableres i sin nye livssituation med job og den deraf følgende hverdag.
- Afdække borgerens støttebehov og -muligheder.
- Udarbejde en plan for CTI-forløbet; CTI-planen.
- Sikre, at borgeren introduceres til relevante tilbud og foreninger, som vil kunne støtte borgeren fremadrettet.
- Støtte borgeren i at få igangsat aktiviteter og indsatser, som fremadrettet kan støtte borgeren.

Hvert opmærksomhedspunkt foldes ud særskilt nedenfor.

Sikre, at borgeren kommer godt i gang på arbejdspladsen

Borgerens kritiske overgang er, at borgeren har opnået kontakt til arbejdsmarkedet. Det er CTI-medarbejderens opgave i samarbejde med jobkonsulenten at støtte borgeren der, hvor borgeren oplever at have behov for støtte, for at kunne møde på arbejde. Mens det primært er virksomhedskonsulenten, der støtter borgeren med at optræne arbejdsevnen, er det CTI-medarbejderen, der søger for, at borgeren får hjælp og støtte i forhold til de øvrige problemstillinger, som borgeren har vurderet, har afgørende betydning for, at kontakten med arbejdspladsen kan opretholdes.

Case: Overdragelse til støttenetværk

En CTI-medarbejder fortæller: "Jeg havde en borger, som skulle til tandlæge af flere omgange. Borgeren fortalte, at hun havde behov for, at der var nogen, der tog med hende til tandlægen, da hun var meget nervøs. Jeg aftalte med hende, at jeg ledsagede hende den første gang. Efterfølgende fandt borgeren ud af, at hendes veninde havde mulighed for at tage med til tandlægen den efterfølgende gang. Jeg var opmærksom på, at jeg ikke brugte for meget tid ved at involvere borgerens netværk. Det fungerede rigtig godt."

Der kan ofte være behov for at hjælpe borgeren med at afklare, hvornår man er for syg til at tage på arbejde og at afklare, hvem der kan hjælpe og støtte ved børns sygdom. For mange borgere i målgruppen er der behov for en tæt og vedholdende indsats i forbindelse med at støtte borgerens opstart på arbejdspladsen ved f.eks. at mødes med borgeren forud for arbejdet, sende SMS med påmindelse eller at øge mængden af kontakt ved f.eks. sygemeldinger fra borgeren. Desuden kan det af hensyn til samarbejdet med arbejdspladsen være hensigtsmæssige at afklare, hvem der varetager møderne her, og at arbejdsgiver orienteres om årsagen til eventuelle møder mellem borger og støttepersoner, når disse finder sted hos arbejdsgiver. Mange forskellige mennesker kan være med til at skabe unødige forstyrrelser i arbejdspladsens hverdag.

Sikre, at borgeren etableres i sin nye livssituation med job og den deraf følgende hverdag

Centralt i 1. fase er borgerens overgang til en ny livssituation. CTI-medarbejderens primære arbejde består i at understøtte borgeren i at etablere sig i sin nye livssituation og i at organisere hverdagen, herunder at borgeren skaber sig en tilværelse, hvor borgeren føler sig tryk og oplever at kunne håndtere et liv med job.

Det er vigtigt, at CTI-medarbejderen hele tiden har fokus på at støtte borgeren i at blive selvhjulpent og i at gøre mest muligt selv. CTI-medarbejderen arbejder sammen med borgeren i borgerens hjem, på arbejdspladsen og eventuelt i lokalmiljøet med udvikling og styrkelse af borgerens sociale kompetencer og ressourcer.

CTI-medarbejderen skal, afhængigt af borgerens behov og så længe der ikke er opbygget støttenetværk, give praktisk hjælp og støtte til at få borgerens hverdag til at fungere. Borgeren støttes i at identificere, afprøve og tilpasse mestringsstrategier og overføre dem fra én sammenhæng til en anden. Dermed styrkes borgerens evne til at håndtere forskellige typer af krav og situationer, som både kan anvendes på jobbet og i hverdagen.



Det varierer, hvilken støtte den enkelte borger har behov for. Nedenfor er en liste med en række hjælpe- og støttepunkter, hvor det kan være væsentlig at yde støtte i forbindelse med, at borgeren starter på job:

- Praktisk støtte f.eks. til at borgere får afklaret transportmuligheder til arbejdspladsen, købt buskort, anskaffet cykel, lavet madpakke og lignende.
- Sikre, at borgeren finder løsninger på og/eller selv bliver i stand til at klare sin hverdag f.eks. indkøb og madlavning, tøjvask, kontakt til daginstitution m.m. for at skabe den fornødne ro og struktur i forhold til at kunne passe sit arbejde.
- Støtte til at sikre de økonomiske og administrative forhold vedrørende opstart på arbejdspladsen.
- Støtte til at udbygge eller etablere et netværk, som borgeren kan bruge til at fastholde sin nye livssituation efter afslutningen af CTI-forløbet.

Afdække borgerens støttebehov og -muligheder

I overgangen til job og den deraf følgende livsforandringen indledes CTI-forløbet med en umiddelbar afklaring af, hvilke støttebehov og støttemuligheder borgeren har. Borgerens afdækning af behov for støtte kan bygge videre på de eventuelle tidligere udredninger, planer eller aftaler borgeren har.

Det er vigtigt, at afdækningen af borgerens behov for støtte tager udgangspunkt i borgerens egen oplevelse af sin livssituation.



Nedenfor er opstillet en række hjælpe- og støttepunkter til hjælp for afdækningen.

Udgangspunktet er, at CTI-medarbejderen støtter borgeren i at fastholde sin nye livssituation herunder at opbygge et mere varigt støttenetværk. I den forbindelse kan følgende spørgsmål stilles:

- Kan du fortælle om dine ønsker og udfordringer?
- Hvad har du behov for støtte til?
- Er der familie eller venner, der enten har hjulpet dig løbende, eller som gør det nu?
- Er der familie eller venner, du ønsker at tage eller genoptage kontakt til?

Afdækningen inddrager centrale temaer, som er relevante i forhold til at fastholde borgerens livsforandring såsom bolig, psykisk helbred, fysisk helbred, økonomi, sociale og familiære netværk, daglige aktiviteter og uddannelses- og arbejdsmarkedskompetencer. Det er CTI-medarbejderens opgave at sikre, at borgeren får alle relevante temaer belyst.

Hvis borgeren i forvejen modtager støtte, kan denne støtte fortsætte under CTI-forløbet, hvis det på baggrund af en individuel, konkret vurdering, er hensigtsmæssigt. Da CTI er særlig støtte i en kritisk overgang, skal CTI-forløbet varetages af en anden medarbejder end den, som borgeren forud for CTI-forløbet, har modtaget støtte fra. Nogle borgere og medarbejdere kan udtrykke utryghed ved tilknytning af en ny medarbejder, men skiftet er med til at understrege det særlige og tidsbegrænsede ved CTI-indsatsen. De nuværende erfaringer er, at konsekvenserne af tilknytning af en ny medarbejder til varetagelse af CTI-forløbet er positive.

Udarbejde en plan for CTI-forløbet – CTI-planen

Når borgerens behov for støtte og nuværende støttenetværk er afdækket, udarbejder borgeren i fællesskab med CTI-medarbejderen en plan for, hvordan CTI-forløbet sikrer, at borgeren fremadrettet får den nødvendige støtte i sin hverdag og fastholder beskæftigelse. Dette kan være gennem allerede etablerede (lokale) tilbud, arbejdspladsen og gennem kommunale indsatser. CTI-medarbejderen skal hele tiden have opmærksomhed på, hvem der – ud over CTI-medarbejderen selv – kan hjælpe borgeren i forhold til de afdækkede behov.

Planen kaldes "CTI-planen". Planen for CTI-forløbet må ikke forveksles med handleplaner mv. Planen for CTI-forløbet skal indeholde de mål, delmål og aktiviteter, som borgeren i samarbejde med CTI-medarbejderen opstiller for CTI-forløbet. Det vil sige, hvad borgeren gerne vil opnå i løbet af CTI-forløbet, hvilke aktiviteter, som borgeren ønsker, hvem der skal kontaktes og hvordan.

Udarbejdelsen af planen for CTI-forløbet sker i praksis ud fra en dialog med borgeren, hvor CTI-medarbejderen spørger ind til og afklarer de forhold, som borgeren bringer op. Da forløbet er tidsafgrænset, er det vigtigt, at CTI-medarbejderen og borgeren sammen prioriterer, hvilke behov, der kræver øjeblikkelig opmærksomhed for at borgeren kan opretholde kontakten med arbejdsmarkedet og hvilke behov, der kan arbejdes med senere i CTI-forløbet eller efter CTI-forløbets afslutning. Der kan være tilfælde, hvor CTI-medarbejderen vurderer, at borgeren har et støttebehov, som borgeren ikke selv ser eller ikke ønsker at arbejde med. Her er det vigtigt, at CTI-medarbejderen husker sin rolle som sparringspartner og ikke pålægger borgeren særlige tilbud eller indsatser. CTI-medarbejderen kan i stedet være nysgerrig, stille spørgsmål og eventuelt udfordre, rådgive og hjælpe borgeren i processen med at få prioriteret sine behov og fastsat sine mål, så borgeren kan få det bedste ud af forløbet og ikke mindst bevarer

motivationen. Det er vigtigt, at CTI-planen er realistisk i forhold til borgerens ressourcer og i forhold til, at indsatsen er tidsafgrænset.



CTI-planen er således en plan for CTI-forløbet, som udarbejdes af borgeren og CTI-medarbejderen i fællesskab. Det kan være en fordel, at øvrige professionelle omkring borgeren kender indholdet af borgerens CTI-plan, hvorfor det kan anbefales borgeren at dele planen i borgerens netværk. Nedenfor fremgår CTI-medarbejderens primære opgaver i forbindelse med udarbejdelse af CTI-planen. CTI-medarbejderens opgave er:

- At støtte borgeren i at finde de tilbud, der matcher borgerens behov, enten i samarbejde med relevante aktører i kommunalt regi eller ved samarbejde med frivillige eller andre private aktører.
- Eventuelt at støtte borgeren i at tage kontakt til støttepersoner/relevante tilbud og i at arbejde på at få igangsat de forskellige aktiviteter og indsatser.
- Eventuelt at ledsage borgeren til møder med støttepersoner/repræsentanter fra relevante tilbud og støtte borgeren i at gennemføre møderne efter behov.
- At støtte borgeren i at få koordineret kontakten mellem de forskellige tilbud, der har aktiviteter, som borgeren er interesseret i.
- At støtte borgeren i at få koordineret kontakten mellem involverede kommunale instanser, så borgeren oplever, at der er én indgang til det kommunale system.
- At støtte borgeren i at få sikret at eventuelle indsatser bliver forankret på myndighedsniveau i kommunen, og at der udarbejdes en samlet plan for borgerens indsatser.

CTI-medarbejderen har i dagligdagen ansvaret for at bevare overblikket over borgerens samlede aktiviteter og sikre, at borgeren får en sammenhængende indsats, som giver mening for borgeren og aktivt understøtter målene i CTI-planen. CTI-medarbejderen skal være fleksibel og til rådighed for at sikre, at der i samarbejde med arbejdsplads, jobkonsulent, sagsbehandlere og øvrige samarbejdspartnere hurtigt kan tages hånd om de udfordringer, der opstår undervejs i forløbet. Hvis det opleves, at borgeren har behov for støtte i tidsrum, hvor CTI-medarbejderen ikke er eller kan blive tilgængelig, er det særlig vigtigt, at CTI-medarbejderen og borgeren sammen afklarer, hvor borgeren kan få den relevante støtte i sit støttenetværk.

Case: Sammenhængende indsats

En CTI-medarbejder fortæller, at hun var CTI-medarbejder for en borger, som ikke havde haft kontakt med arbejdsmarkedet i 17 år. Borgeren var indstillet på aldrig at komme på arbejdsmarkedet igen.

For at sikre, at alle fagpersoner omkring borgeren arbejdede med samme mål, sørgede CTI-medarbejderen for, at borgerens §85-støtte blev inddraget i udarbejdelsen af borgerens plan, der indeholdt et klart jobrettet sigte.

Sikre, at borgeren er introduceret til relevante lokale sociale tilbud og foreninger

En vigtig del af CTI-indsatsen handler om at integrere borgeren på arbejdspladsen og i lokalmiljøet og introducere borgeren til allerede eksisterende tilbud, så borgeren på sigt kan gøre brug af disse som støtte i sin hverdag. CTI-medarbejderen kan f.eks. introducere borgeren til det lokale fritidsliv/foreninger. Det er vigtigt, at CTI-medarbejderen er opmærksom på de

muligheder for netværk, der vil opstå for borgeren som konsekvens af borgerens tilknytning til en arbejdsplads. Her tænkes f.eks. på netværk til de nærmeste kollegaer eller ledelsen, men også øvrige netværk så som faglige fællesskaber, diverse sociale klubber på arbejdspladsen og lignende.

For at støtte borgeren i at blive integreret på arbejdspladsen og i at skabe et socialt netværk, er det af afgørende betydning, at CTI-medarbejderen har eller opbygger et indgående kendskab til de eksisterende tilbud både i det kommunale system og hos andre aktører. Samtidig er det vigtigt, at alle omkring borgeren har tilstrækkelig viden om CTI og job-first-tankegangen for at kunne samarbejde omkring forløbet.



Nedenfor fremgår CTI-medarbejderens primære opgaver i forbindelse med introduktion til lokale sociale tilbud og foreninger.

- Støtte borgeren i at tage kontakt til og arrangere møder med relevante støtte- og ressourcepersoner i lokalområdet.
- Understøtte at borgeren får etableret et støttenetværk, der gradvist kan overtage CTI-medarbejderens støttefunktion.

Støtte borgeren i at få igangsat aktiviteter og indsatser, som fremadrettet kan støtte borgeren

Det er CTI-medarbejderens opgave at facilitere, at borgeren får etableret en kontakt til de personer, aktiviteter, tilbud og indsatser, som borgeren bliver tilknyttet. CTI-medarbejderen skal hele tiden have fokus på borgerens ønsker og behov, samt sikre, at de igangsatte aktiviteter og indsatser imødekommer disse, efterhånden som forløbet skrider frem. I praksis betyder det, at CTI-medarbejderen efter behov følges med borgeren, og måske de første gange deltager i møder med de igangsatte tilbud og indsatser, så borgeren bliver tryk ved at deltage.

Dokumentation i 1. CTI-fase



For at understøtte faseskift kan det være en god ide at gennemføre dokumentationsaktiviteter ved faseskift. Dokumentationen kan f.eks. afspejle om CTI-metoden er blevet overholdt, og at faseovergangen sker, som metoden foreskriver.

Overgang til 2. CTI-fase

Overgangen til 2. CTI-fase sker efter 2 eller 3 måneder afhængig af hjemlen for CTI-støtten. Når der er etableret det mulige støttenetværk for borgeren, er der ikke længere behov for den samme intensive indsats. Samtidig ændres CTI-medarbejderens professionelle rolle over for borgeren. CTI-medarbejderen bruger mindre tid sammen med borgeren, og at der bliver mere fokus på koordinering frem for støtteaktiviteter.

Der er en række ligheder mellem 1. og 2. CTI-fase, for eksempel er der i begge faser fokus på at sætte aktiviteter i gang og at borgeren herigennem opbygger og udvikler sit støttenetværk.

Inden overgangen til 2. CTI-fase er det vigtigt, at borgeren er i gang med de aktiviteter og indsatser, der er defineret i borgerens CTI-plan. Ved overgangen til 2. CTI-fase skal borgeren og CTI-medarbejderen i fællesskab evaluere og tilpasse CTI-planen og sikre, at den også er gældende for 2. CTI-fase.

Det er vigtigt, at borgeren bliver gjort opmærksom på det skift, der sker i CTI-medarbejderens rolle i de forskellige faser.

Case: Netværksudvikling

En CTI-medarbejder fortæller, at borgeren havde et stort netværk. Borgeren ønskede ikke at udvide sit netværk som en del af CTI-forløbet. I forløbet blev det dog tydeligt for borgeren, at flere personer i netværket skulle have en anden rolle, for at han kunne fastholde sin tilknytning til arbejdsmarkedet. Borgeren blev f.eks. opmærksom på, at han efter arbejdstid havde behov for at være alene i nogle timer, så samværet med kæresten skulle have en anden karakter end tidligere, og at der var behov for at en tidligere kammerat hjalp med et lift til og fra arbejde.

Tjekliste



Nedenfor er en tjekliste for de forhold, der skal være opfyldt ved overgangen til 2. CTI-fase.

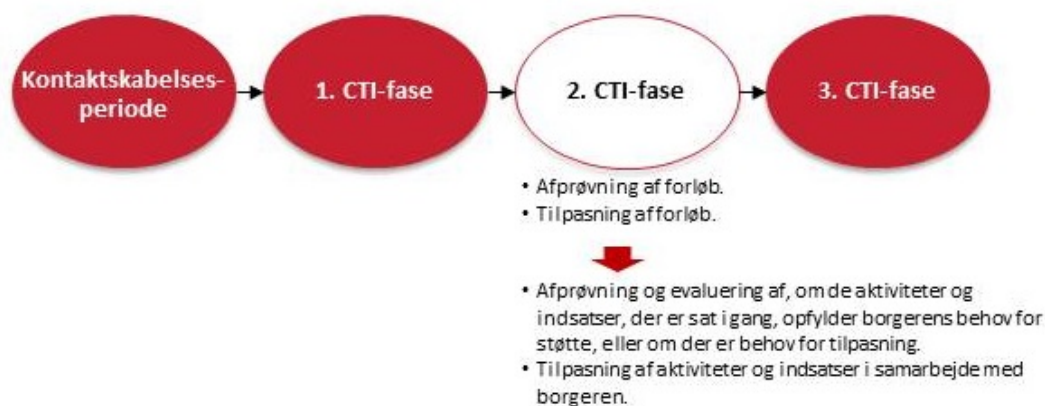
- Borgeren er kommet godt i gang på arbejdspladsen, herunder er de fornødne aftaler indgået med arbejdsgiver og eventuelt tilpasset gennem 1. CTI-fase.
- Borgeren er orienteret om de overordnede fokusområder for CTI-forløbet og for de tre faser.
- Borgeren har med støtte fra CTI-medarbejderen fået afdækket sine støttebehov og støttemuligheder.
- 1-3 fokusområder for CTI-forløbet er udvalgt i samarbejde mellem borgeren og CTI-medarbejderen.
- Borgeren har i samarbejde med CTI-medarbejderen udarbejdet en plan for CTI-forløbet – CTI-planen.
- Borgeren har med støtte fra CTI-medarbejderen fået sikret koordinering mellem arbejdspladsen, kommunale tilbud og øvrige relevante instanser.
- Borgeren er påbegyndt et arbejde med at styrke sit støttenetværk.
- Borgeren har sammen med CTI-medarbejderen afholdt møder med relevante tilbud og kommunale instanser, og de nødvendige aftaler er på plads.
- Borgeren er eventuelt blevet introduceret til lokale, sociale tilbud og foreninger, og planlagte aktiviteter og/eller indsatser er igangsat.
- Borgeren er informeret om overgangen til fase 2, og hvilken betydning dette har for støtten.

2. CTI-FASE

2. CTI-fase strækker sig enten over 3. og 4. måned i CTI-forløbet (6-måneders forløb) eller over 4., 5. og 6. måned i forløbet (9-måneders forløb). Formålet med 2. CTI-fase er at styrke og afprøve borgerens støttenetværk og borgerens kompetencer til selv at løse problemer, så borgeren kan fastholde tilknytningen til arbejdspladsen og trives i sin nye hverdag med job. Der er primært fokus på at afprøve, evaluere og tilpasse borgerens plan for CTI-forløbet, så den er i overensstemmelse med borgerens støttebehov. De støttepersoner og støtteordninger, der blev etableret kontakt til i 1. CTI-fase, overtager gradvist ansvaret for at støtte borgeren i hverdagen.

Her bliver det tydeligt, at den relation, som CTI-medarbejderen opbygger med borgeren, ikke er et mål i sig selv, men et middel til at udføre CTI-opgaver, og relationen skal i sidste ende overdrages til andre. CTI-medarbejderen skal allerede i 2. CTI-fase trække sig lidt fra relationen og begynde at arbejde på at gøre sig selv overflødig. Det kan opleves som et stort fokusskift for både borgeren og CTI-medarbejderen, der kan være vant til at arbejde anderledes med relationen.

Kontakten mellem borgeren og CTI-medarbejderen er dermed mindre intensiv i denne fase, men den er dog stadig regelmæssig, så CTI-medarbejderen er klar til at rådgive og støtte borgeren, hvis der opstår problemer. Da kontakten mellem borgeren og det nye støttenetværk stadig er relativt ny, kan der være behov for, at CTI-medarbejderen støtter op om relationen. Det kan eksempelvis være ved at deltage i enkelte møder eller mægle i forbindelse med eventuelle konflikter.



! Mens CTI-medarbejderens opgave som den gennemgående støtteperson skal fylde mindre i 2. CTI-fase, skal CTI-medarbejderens koordinerende rolle fortsat være lige så aktiv som i 1. CTI-fase for at sikre, at støttenetværket fungerer og opfylder eller tilpasses borgerens behov.

Nedenfor ses de opmærksomhedspunkter, der arbejdes med i 2. CTI-fase.

- Afprøvning og evaluering af, om de aktiviteter og indsatser, der er sat i gang, opfylder borgerens behov for støtte, eller om der er behov for tilpasning.
- Tilpasning af aktiviteter og indsatser i samarbejde med borgeren.

Nedenfor udfoldes opmærksomhedspunkterne enkeltvis.

Afprøvning og evaluering af aktiviteter og indsatser

Borgeren skal sammen med CTI-medarbejderen evaluere de aktiviteter og indsatser, der er sat i gang. Dette sker ud fra en konkret vurdering af borgerens oplevelse af, om de igangsatte tilbud fungerer efter hensigten.

CTI-medarbejderen arbejder med fortsat at fastholde borgerens motivation til at deltage i de forskellige aktiviteter. Der kan være tilfælde, hvor nogle borgere helt eller delvist mister motivationen til at fortsætte i forløbet. Her er det vigtigt, at CTI-medarbejderen er i stand til at vurdere, hvad der ligger bag borgerens eventuelt manglende motivation, og tale med borgeren om dette. Det er i den henseende vigtigt, at CTI-medarbejderen er opmærksom på, at nogle borgere har udfordringer, der betyder, at de har vanskeligt ved at fastholde fokus over længere tid ad gangen. I de tilfælde kan der være behov for at drøfte borgerens bekymringer og være opmærksom på at skabe tryghed for borgeren i forløbet f.eks. gennem flere møder og/eller øget kontakt mellem CTI-medarbejderen og borgeren. Der kan også opstå situationer, hvor det kan være relevant helt at skifte fokusområde, og det kan derfor være relevant, at CTI-medarbejderen og borgeren i fællesskab tilretter CTI-planen.



Nedenfor fremgår en række hjælpe- og støttepunkter, som CTI-medarbejderen skal være opmærksom på i forbindelse med afprøvning og evaluering af aktiviteter og indsatser.

- Støtte borgeren i at få hverdagen til at fungere.
- Støtte borgeren i at få relationer til kolleger, naboer, familie og andre netværkspersoner til at fungere.
- Støtte borgeren i at leve op til de forpligtelser, der er forbundet med at være tilknyttet arbejdspladsen

Case: Ændring af CTI-planen

En borger, som i 1. CTI-fase langsomt øgede sin arbejdstid, skulle fortsætte hermed i 2. CTI-fase. Borgeren oplevede, at han overskred sine mentale grænser efter at timeantallet blev øget. Borgeren oplevede et behov for en sparringspartner i hverdagen for at finde balancen mellem arbejdstid og egne ressourcer. Dette blev indskrevet som et ændret mål i CTI-planen.

Tilpasning af aktiviteter og indsatser

Det er også i 2. CTI-fase, at borgeren sammen med CTI-medarbejderen vurderer, om der skal sættes nye aktiviteter og indsatser i gang på andre områder. Omdrejningspunktet for denne vurdering er, om det støttenetværk, der blev etableret i 1. CTI-fase, er tilstrækkeligt for borgeren, eller om der er behov for, at borgeren tilknyttes andre tilbud og indsatser for at understøtte, at borgeren fastholder sin tilknytning til arbejdspladsen. I nogle tilfælde kan det være nødvendigt, at CTI-medarbejderen kortvarigt intensiverer sin støtte i 2. CTI-fase.

Det er en konkret og individuel vurdering, hvilken støtte borgeren skal have, og hvor intensiv støtten skal være. Det er væsentligt, at CTI-medarbejderen er opmærksom på balancen mellem på den ene side at holde sig i baggrunden og lade borgeren forsøge at klare tingene selv og på den anden side at stå til rådighed og træde til ved behov, så borgeren stadig føler sig tryk ved forløbet og kan komme til CTI-medarbejderen for at få hjælp og støtte.

Case: Behov for fleksibel støtte

En CTI-medarbejder fortæller: "På grund af en ny arbejdsopgave på arbejdspladsen, hvor borgeren ikke fik sagt fra, ringede hun til mig for at få støtte og hjælp. Der var opstået konflikt mellem hende og arbejdsgiveren. Jeg mødte derfor borger og arbejdsgiver næste dag på arbejdspladsen og støttede til at få løst konflikten. Efterfølgende talte vi sammen flere gange for at evaluere situationen og støtte borgeren i at identificere, hvordan hun klarede at komme igennem konflikten og atter få en god kontakt med arbejdsgiver. Efter 14 dage var niveauet for støtte igen som før konflikten."



Nedenfor fremgår de primære opgaver, som CTI-medarbejderen skal varetage i forbindelse med tilpasning af aktiviteter.

- Observere om borgerens støttenetværk fungerer efter hensigten og evaluere indsatsen sammen med borgeren.
- Støtte borgeren i at tilpasse og styrke støttenetværket, hvis det er nødvendigt.
- Støtte borgeren med det fortsatte arbejde med borgerens mål – og eventuelt med at justere disse efter behov.

Dokumentation i 2. CTI-fase



For at understøtte faseskift kan det være en god ide at gennemføre dokumentationsaktiviteter ved faseskift. Dokumentationen kan f.eks. afspejle om CTI-metoden er blevet overholdt og at faseovergangen sker, som metoden foreskriver.

Overgang til 3. CTI-fase

Overgangen til 3. CTI-fase sker efter enten 4 eller 6 måneder efter opstart af 1. CTI-fase alt efter lovhjemmel. Ved overgangen til 3. CTI-fase er der foretaget justeringer i borgerens plan for CTI-forløbet, hvis afprøvningen af aktiviteterne og indsatsen i praksis har givet anledning til det. Ansvar overdrages nu til borgeren og dennes netværk, herunder de tilbud og støttepersoner, som den videre indsats forankres hos.

Også i skiftet mellem 2. CTI-fase og 3. CTI-fase er det vigtigt, at borgeren bliver gjort opmærksom på det skifte, der sker i CTI-medarbejderens opgaver, og dermed den støtte, som borgeren får fra CTI-medarbejderen.

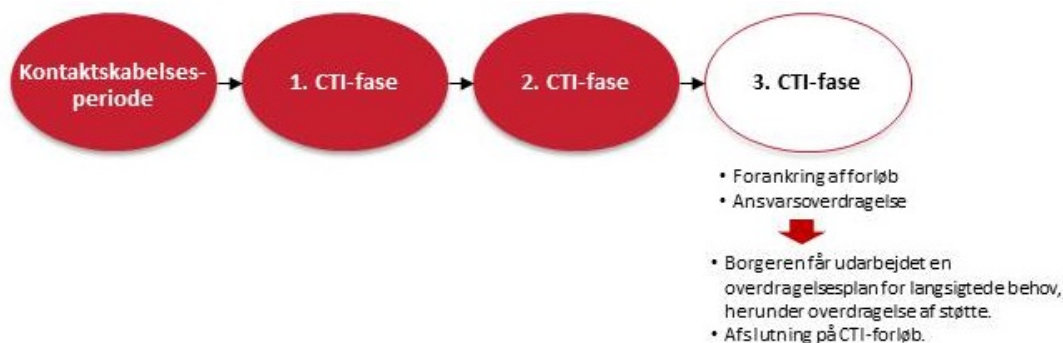
Tjekliste



Nedenfor fremgår de forhold, der skal være opfyldt ved overgangen til 3. CTI-fase.

- Borgeren støttes til at foretage evaluering af aktiviteter og indsatser i samarbejde med CTI-medarbejderen.
- Der skal være foretaget eventuelle ændringer af CTI-planen i samarbejde med borgeren på baggrund af afprøvning og evaluering af den tidligere plan.
- CTI-medarbejderen har støttet borgeren til at få sin hverdag med job til at fungere.
- Borgeren har modtaget støtte til at indgå i velfungerende relationer på arbejdspladsen og i det omgivende samfund.
- Borgeren har oplevet at få støtte til at leve op til de forpligtelser, som kontakten med arbejdsmarkedet har medført.
- Borgeren er orienteret om og indforstået med overgangen til fase 3.

3. CTI-FASE



3. CTI-fase starter 4 eller 6 måneder efter, at 1. CTI-fase er begyndt. Formålet med 3. CTI-fase er at afslutte forløbet med et stabilt støttenetværk, som tager over. Det er i denne fase, der sker endelig overdragelse af ansvaret for borgerens fremtidige støtte til borgeren selv og til det støttenetværk, der er blevet etableret undervejs i CTI-forløbet. Da flere borgere vil have behov for fortsat støtte efter CTI-forløbet, udarbejder borgeren og CTI-medarbejderen en overdragelsesplan for borgerens langsigtede mål og støttebehov og en plan for en videre indsats, hvis det er nødvendigt. Nogle borgere bliver usikre på, om der fortsat er støttetilbud efter endt CTI-forløb. Det er derfor vigtigt at sikre, at borgeren får lagt en plan og opnår tilstrækkelig tryghed i forhold til den fremtidige indsats efter CTI-forløbets afslutning. Derfor er det også vigtigt, at planlægningen af det videre forløb får fokus i 3. CTI-fase.

Nedenfor ses de opmærksomhedspunkter, der er styrende for 3. CTI-fase.

- Sammen med borgeren udarbejdes en overdragelsesplan for den nødvendige støtte i forhold til borgerens behov, herunder overdragelse af støtte til borgeren og støttenetværket.
- Afslutning af CTI-forløbet sammen med borgeren.

Nedenfor beskrives de to opmærksomhedspunkter enkeltvis.

Borgeren får udarbejdet en overdragelsesplan og overdragelse af støtte



Eftersom CTI-forløbet afsluttes i denne fase, er det afgørende, at borgeren får sit støttenetværk endeligt på plads. CTI-medarbejderens primære opgave i 3. CTI-fase er at støtte borgeren i at sikre, at netværket har den nødvendige stabilitet til at hjælpe borgeren fremadrettet, i det omfang det er nødvendigt, og at borgeren er tryk ved, at forløbet afsluttes.



Nedenfor fremgår en række hjælpe- og støttepunkter, som CTI-medarbejderen skal være opmærksom på i denne fase.

- At borgeren får den nødvendige hjælp til at klare hverdagen.
- At borgeren overholder sine forpligtelser i forhold til at opretholde sin tilknytning til arbejdspladsen.

Borgeren og CTI-medarbejderen afholder et eller flere møder med de vigtigste personer i borgerens støttenetværk. Formålet med møderne er, at borgeren, CTI-medarbejderen og borgerens støttenetværk sammen udarbejder en overdragelsesplan med den nødvendige støtte, der gør det muligt for borgeren at leve et selvstændigt liv i trivsel med kontakt til

arbejdsmarkedet. Møderne skal gerne finde sted senest en måned før forløbets afslutning, da det kan være nødvendigt at foretage mindre ændringer i de aktuelle indsatser.

Case: Overdragelse af ansvar for støtten

En CTI-medarbejder fortæller: "En borger havde ved opstart af CTI-forløbet tilknyttet en kontaktperson fra Børn- og Familieområdet med henblik på at støtte op om borgerens søn. Ved afslutning af CTI-forløbet ønskede borgeren, at hun fremadrettet også kunne drøfte sin jobsituation med denne kontaktperson, fordi hun var tryk ved personen og ønskede så få professionelle mennesker i sit liv som muligt.

Borger, kontaktpersonen og jeg mødtes og drøftede borgerens præcise støttebehov. Herefter blev det afklaret, at kontaktpersonen fremadrettet også varetog denne opgave, og at hun skulle kontakte borgerens sagsbehandler på Jobcentret, hvis støttebehovet udviklede sig til et omfang, hvor der var behov for yderligere støtte."

Erfaringer fra andre målgrupper er, at nogle borgere først begynder at bruge deres støttenetværk, når CTI-forløbet er afsluttet. I disse situationer er det vigtigt, at CTI-medarbejderen fastholder afslutningen af forløbet og tror på, at borgeren ved, hvem han/hun kan kontakte ved behov.



Nedenfor fremgår de primære opgaver, som CTI-medarbejderen skal varetage i forbindelse med overdragelse af støtte.

- At borgeren får afklaret, om der fortsat er behov for individuel støtte efter CTI-forløbets afslutning.
- At borgeren får koordineret, at en sådan indsats igangsættes og forankres inden forløbets afslutning.
- At borgeren og CTI-medarbejderen mødes med støttenetværket for at symbolisere overdragelsen af støtten.
- At støttepersonernes rolle bliver slået fast, herunder at ansvaret for den langsigtede støtte forankres hos borgeren eller én aktør i støttenetværket, f.eks. en kommunal sagsbehandler.
- Understøtte, at borgeren sikrer, at støttenetværket er på plads og er klar til at varetage støtten til borgeren.
- At borgeren får udviklet en overdragelsesplan for, hvordan den fortsatte støtte fra det opbyggede støttenetværk skal varetages efter CTI-forløbets ophør.

Afslutning af CTI-forløb

Efter 6 eller 9 måneder afsluttes CTI-forløbet. Ved afslutningen af CTI-forløbet er det vigtigt, at borgeren og CTI-medarbejderen sammen ser tilbage på forløbet med fokus på, hvad borgeren har opnået og taler om borgerens fortsatte mål og drømme. Det er vigtigt, at CTI-medarbejderen signalerer over for borgeren, at vedkommende har tillid til og tro på, at borgeren med støtte fra det etablerede støttenetværk kan fastholde de forbedringer, som borgeren har opnået i sit liv.

Dokumentation ved forløbets afslutning



For at understøtte afslutningen kan det være en god ide at gennemføre dokumentationsaktiviteter. Dokumentationen kan f.eks. afspejle om CTI-metoden er blevet overholdt, og at afslutningen sker som planlagt efter henholdsvis 6 eller 9 måneder.

Tjekliste



Nedenfor fremgår en tjekliste for de forhold, der skal være opfyldt ved afslutningen af CTI-forløbet.

- Borgeren er afklaret omkring fremtidigt støttebehov.
- At borgeren sammen med CTI-medarbejderen har sikret, at der er etableret et støttenetværk omkring borgeren, der kan tage over efter afslutningen af forløbet.
- At borgeren sammen med CTI-medarbejderen har afholdt overdragelsessamtaler med borgerens støttenetværk.
- At borgeren, CTI-medarbejderen og støttenetværket har udarbejdet en overdragelsesplan.
- Der er sket koordinering i forhold til borgerens fremtidige støttebehov, så den eventuelle støtte iværksættes og forankres inden afslutning af CTI-forløbet.
- Borgeren og CTI-medarbejder har mødtes med borgerens netværk for at symbolisere overdragelsen af støtten.
- At borgeren og CTI-medarbejderen har forankret ansvaret for den langsigtede støtte efter forløbets ophør hos borgeren eller én person fra støttenetværket.
- Borger og CTI-medarbejder har evalueret forløbet med henblik på vidensopsamling med fokus på borgerens nye mål.
- CTI-forløbet – og dermed kontakten mellem CTI-medarbejder og borger – er afsluttet.



Socialstyrelsen

Socialstyrelsen
Edisonsvej 1
5000 Odense C
Tlf.: 72 42 37 00

www.socialstyrelsen.dk