

Episode 2 - Brug af specialiserede støttemetoder

Hjemløshed er defineret ud fra boligsituationen, og optræder i sammenhæng med andre sociale problemstillinger, som både kan gøre det svært at skaffe sig en bolig og at beholde den. Der kan fx være tale om psykiatriske udfordringer, misbrug eller manglende tilknytning til uddannelse og beskæftigelse. I starten af maj 2023 blev lov nummer 482 vedtaget. Den indeholder en række lovændringer på hjemløshedsområdet, som trådte i kraft 1. oktober 2023.

Formålet med lovændringen er at understøtte en omstilling af indsatsen på hjemløshedsområdet i Danmark, hen imod, at vi opnår at have færre borgere i hjemløshed. Det helt gør op med antallet af borgere i langvarig hjemløshed, med henblik på selvfølgelig også at understøtte en videre udbredelse af Housing First-tilgangen, som den tilgang, man arbejder med på området herhjemme.

Lovændringen har blandt andet øget fokus på kommunens samarbejde, hvor effektivt borgeren kommer ud i egen bolig, og hvordan borgeren støttes i at fastholde sin nye bolig. I denne episode fokuserer vi på brugen af de specialiserede støttemetoder, som til daglig går under forkortelserne ACT, ICM og CTI.

Nu er det jo blevet et politisk valg. Metoderne har fået deres egen bestemmelse, og det har de af en grund. Og det kan vi kun støtte i forhold til, at hvis vi skal lykkes med, at borgere skal være mindre på forsorgshjem og mere i egen bolig, så er det de metoder, vi skal arbejde med.

Den nye lovændring giver med § 85 a kommunerne mulighed for at tilbyde hjælp, omsorg eller støtte til udvikling af færdigheder, efter de specialiserede støttemetoder fra Housing First-tilgangen.

Tidligere har vi jo udført utrolig meget velmenende arbejde på det sociale område, men vi har måske ikke rigtig vidst, hvad er det præcis, der virker. Med de her støttemetoder, der får vi jo nogle manualer og nogle vejledninger, som vi siger, okay, hvis vi udfører det på den måde, så ved vi faktisk, at det virker. Og det gør, at det giver en øget kvalitet, og det får nogle mere effektive forløb.

Målet med denne podcastserie fra Social- og Boligstyrelsen er at give dig en forståelse for den nye lovgivning, og hvordan man bedst implementerer den i kommunen ud fra Housing First-tilgangen.

Jamen, man kan sige at vi tænker jo grundlæggende borgerne ind hele tiden, det er jo dem der er centrum for indsatsen.

De specialiserede støttemetoder skal som led i Housing First-tilgangen hjælpe borgeren til at få en stabil boligsituation og styrke borgerens øvrige livssituation efter ønsker og behov. I Aarhus kommune har man i mange år arbejdet med støttemetoder, når det kommer til arbejdet med Housing First-tilgangen. Alligevel kan der opstå udfordringer med anvendelse og brug af støttemetoderne, det fortæller Mia Bækskov der er afdelingsleder for Center for forsorg i Aarhus Kommune.

De specialiserede støttemetoder skal som led i Housing First-tilgangen hjælpe borgeren til at få en stabil boligstation og styrke borgerens øvrige livssituation efter ønsker og behov. I Aarhus Kommune har man i mange år arbejdet med støttemetoder, når det kommer til arbejdet med Housing First-tilgangen. Alligevel kan der opstå udfordringer med anvendelse og brug af støttemetoderne. Det fortæller Mia Bækskov, der er afdelingsleder for Center for Forsorg i Aarhus Kommune.

Det, som borgerne oftest nævner, det er det her med, at de kan have en oplevelse af at løbe spidsrod i systemet. At det er svært at navigere i, hvor man skal have den rigtige hjælp.

Men det er slet ikke usædvanligt at støde på en række udfordringer, når det kommer til arbejdet med støttemetoder. Det fortæller Cristina Skøtt-Christensen, som er chefkonsulent i Social- og Boligstyrelsen.

Det kan handle om, at man ikke har et tilstrækkeligt antal medarbejdere, der i virkeligheden har kompetencerne og kvalifikationerne i forhold til de her metoder, og at man derfor ikke er i stand til at levere metoderne til alle de borgere i målgruppen, man i virkeligheden gerne ville. At man har et for højt caseload pr. medarbejder, hvilket påvirker den fleksibilitet, der i virkeligheden ligger i metoderne. Det vil sige, at man i stedet for at arbejde med metoderne, kommer til at arbejde med nogle versioner eller nogle tilpassede modeller af dem. Det kan handle om, at man i virkeligheden ikke har det tilstrækkelige samarbejde, der er brug for i forhold til at kunne etablere de her tværfaglige teams f.eks., så det kan være svært at etablere og starte sådan nogle teams i det hele taget.

Og det er netop nogle af de konkrete udfordringer, som Aarhus Kommune møder i arbejdet med de specialiserede støttemetoder. Det fortæller Jacob Maj, der er centerchef i kommunen.

Når vi bliver præsenteret for metoder, vi skal arbejde med, kan der være en tendens til, at når vi møder vanskeligheder i udfoldelsen eller i udviklingen eller implementeringen af de her metoder, at vi så vælger at lave nogle shortcuts, at vi lige hugger en hæl eller klipper en tå og måske kalder det en model, der ligner det, det skulle have været, men ikke helt er det. Det knytter sig til, at vi jo rigtig gerne vil have tingene til at lykkes, og at der jo også bliver kigget efter, at vi får tingene til at lykkes. Og der er jo mange aktører, der kigger efter sådan nogle udfører som os. Og det er jo ikke alle aktører, der har den samme forståelse af metoderne, som vi har, eller nødvendigvis den samme. Det er jo ikke det samme perspektiv på, hvordan de rent faktisk skal udrulles. Så en risiko, det er, at man fra starten af ikke får kommunikeret rigtigt med de rigtige i forhold til, hvad det rent faktisk er for et perspektiv, vi har på at arbejde med de her metoder.

Og hvis det ikke lykkes at støtte borgeren i sin nye bolig, så kan hele arbejdet med Housing First-tilgangen let falde til jorden.

Vi har haft borgere, som får tildelt en bolig, men som ikke er lykket med at etablere et hjem. Så de vil sige, at de er udgående. De søger ud, og de søger måske ud i hjemløsemiljøet igen. Nogle gange kan det betyde, at de faktisk er i risiko for at miste deres bolig.

Ifølge den nye paragraf 85a kan kommunen tilbyde støtte, der skal hjælpe borgeren i sin udvikling af færdigheder, og på den måde klæde borgeren på til at varetage livet i egen bolig.

Jamen altså, støtte er jo det ene ben i Housing First. Altså, Housing First er jo boligen. Ideen med at snakke om Housing First er jo ikke at snakke om housing in the middle, eller housing at last, men rent faktisk at sige, at du har godt nok de sociale problemer, du har, og dem har du så, men du skal altså have en bolig at bo i, mens vi kigger på de sociale problemer sammen med dig, så du kan få dem løst, uanset om det er manglende tilknytning til arbejdsmarkedet, eller svagt netværk og ingen fællesskaber, eller hvad vi nu har med at gøre afhængighedsbehandling, eller andre somatiske lidelser osv. Det løses altså, mens du er i en bolig. Det er hele fundamentet. Den historiske tænkning har jo været, at hvis du er hjemløs, så skal du være på et forsorgshjem, så skal du på en eller anden måde kvalificere dig til at komme i en bolig, sådan en trappetrins-agtig model, og den har vi forladt. Men afløst den simpelthen med en Housing First-strategi, der siger, at det er bolig, og så er der alle problemerne, om man så må sige, bagefter. For at problemerne så kan løses, så skal vi selvfølgelig have en masse adækvat støtte til borgeren.

Der findes tre specialiserede støttemetoder til at arbejde med Housing First-tilgangen; critical time intervention, intensive case management og assertive community treatment. Derudover findes der også en modificeret assertive community treatment. Disse metoder er kendt som forkortelserne CTI, ICM, ACT og M-ACT.

CTI er en specialiserede støttemetode, som er tidsafgrænset og faseopdelt, hvor man arbejder meget intensivt med borgeren i starten, for så at udfase stille og roligt over de her ni måneder, som den varer. Til at borgeren i virkeligheden, man får lavet en ordentlig brobygning, og man får skabt de forbindelser og etableret de relationer for borgeren, der ligesom skal være i forhold til et etableret støttesystem. Til at vi har ACT og Modificeret ACT i den anden ende, som er et tværfagligt indsatsteam, som i virkeligheden leverer støtten der, hvor borgeren er. Teamet består af som minimum en socialfaglig indsats, en administrativ indsats og en sundhedsmæssig indsats. Og både ICM og ACT er tidsubegrænset og leveres, så længe borgeren har behov for den støtte.

Selvom alle de specialiserede støttemetoder indgår i den danske Housing First-model, er det op til den enkelte kommune, hvilke af metoderne, der anvendes lokalt. I Aarhus Kommune har de erfaring med alle metoderne, særligt M-ACT, som de har arbejdet intenst med siden 2020.

Der hvor vi starter i f.eks. M-ACT i kerneteamet, så starter vi jo selvfølgelig med en dialog med borgeren. Og alt det arbejde, der skal i gang der, det handler om, hvad borgeren har af ønsker, håb og drømme. Så det vil sige, når vi skal starte et forløb, jamen så tager vi egentlig afsæt i, hvad er det for en forandring, borgeren ønsker sig. Der er mange andre steder, i mange andre faggrupper, hvor man kommer til at måske overforanstalte, eller man kommer til at tage afsæt i et fagligt ønske eller en faglig ambition på borgerens vegne. Men her, der vender vi det faktisk om og starter med at sige: jamen hvad har du brug for at støtte? Hvad kunne du ønske dig at forandre?

Det er sådan en amerikansk civilsamfundstankegang, hvor alle de relevante aktører omkring at støtte en borger i vanskeligheder, i en borgers, det vi kalder en recovery, at komme sig-proces, at alle relevante aktører mødes, så at sige, på daglig basis for at finde ud af, hvordan skal borgerne støttes i dag, i forhold til at vi kan overholde vores aftaler med borgeren, og borgeren kan komme i den retning, borgeren gerne vil i sit liv. Pointen er, at det er stykket sammen på en måde, så man sammen kan løse den opgave, der er omkring borgeren, på meget, meget kort basis, altså med hurtig omsætning.

Et konkret eksempel på det, det ser vidt forskelligt ud. Ofte, så er det jo måske noget lavpraktisk til at starte med, hvor man kan sige, jamen jeg synes, det er svært at være i boligen. Jeg kan føle mig ensom. Jeg kan have brug for et tættere samarbejde. Jeg kan have brug for nogle flere besøg i mit hjem. Jeg er svært ved at komme ind på kommunen og holde det her møde, så jeg kunne egentlig ønske mig, at de kom hjem til mig i stedet for.

Støtten handler i sidste ende om borgeren. Derfor bliver borgeren altid inddraget, uanset hvilken støttemetode, der anvendes.

Det er vigtigt, at man kan tilbyde borgeren den støtte, borgeren har brug for, og i det omfang, som borgeren har brug for. Sådan, at borgeren kan få etableret en hverdag i den bolig, borgeren nu har fået. Og få etableret sig et liv på de vilkår, og med det indhold, som borgeren nu gerne vil have. Og drømmer om at have.

Og i lovændringen er der masser af hjælp til kommunerne, der understøtter de håb og drømme, borgeren måtte have. Blandt andet et helt nyt incitament til at prioritere støtten i eget hjem.

Det er det, der forhåbentlig sætter skub i kommunernes brug af de specialiserede støttemetoder under Housing First-tilgangen er, at man ændrer ved de refusionsmekanismer, der ligesom ligger i lovgivningen nu. Man flytter en del af refusionen fra lange ophold på boformer for borger i hjemløshed til støtten i eget hjem i stedet for. Og det er støtte, der skal gives efter en ny paragraf 85a i Serviceloven. Som specifikt handler om de specialiserede støttemetoder under Housing First-tilgangen. Så det vil sige, at man med en ny paragraf som decideret handler om Housing First-tilgangen og de specialiserede støttemetoder og en ændret økonomisk incitamentsstruktur med refusionsordning så forhåbentlig også sætter skub på, at der er flere borgere, der får en støtte efter de her specialiserede støttemetoder.

Altså da jeg var et ganske ungt menneske. Der troede jeg, at økonomiske incitamentsstrukturer ikke duede. Jeg troede, man skulle arbejde på den psykologiske og det var bedst med overbevisning og at vi kunne snakke os til rette om det og alt muligt andet. I denne her sammenhæng må jeg konstatere at økonomiske incitamentsstrukturer duer. Ideen om at flytte pengene fra forsorgshjem til støtte i egen bolig er rigtig, rigtig god. Den skal vi selvfølgelig være loyal med. Og i det ligger der jo altså også et betydeligt incitament. Fordi den statsrefusion, der knytter sig til ophold på en paragraf 110 boform jo bortfalder efter 120 dage. Hhv. 90 dage fra 26 og frem. Til gengæld så kan du få statsrefusion. Det vil sige halvdelen af udgifterne vil støtte i egen bolig betalt. Så du flytter simpelthen incitamentsstrukturen fra at have borgere på et forsorgshjem til at have borgere i egen bolig.

Men for at implementere og udføre metoderne bedst muligt, så kræver det at kommunen tager stilling til metoderne og de omkringliggende faktorer der skal til for at levere støtten bedst muligt.

Det kræver at man som kommune har truffet nogle beslutninger om hvorfor nogle metoder man i virkeligheden gerne vil have i tilbudsviften. Det er som sagt metoder, der er målrettet forskellige delmålgrupper inden for den samlede målgruppe alt efter deres støttebehov og problemkompleksitet. Det kræver også at man har truffet nogle beslutninger om kapaciteten i forhold til at man kan levere støtten til alle de borgere, der i virkeligheden har behov for den. Det skal også ses i lyset af at der netop i forhold til de her metoder er et kerneelement, der handler om fleksibilitet. Det vil sige at der også er en lavere caseload for de enkelte støttemedarbejdere end der traditionelt er på anden social støtte. Så det er muligt at have den fleksibilitet og lave den fleksibilitet. Og så kræver det at man har nogle medarbejdere, som har kompetencerne. Og som har viden om de her relevante metoder de nu engang skal udføre i forhold til at man også får udført dem, som metoder nu skal udføres.

Og netop uddannelse har Aarhus Kommune haft et særligt fokus på.

Det betyder at vi jo følger styrelsens anvisninger. Og uddanner medarbejdere der skal give støtte rigtigt. Og styrelsen har jo samarbejdet med Via University om udbud af de her uddannelser. Så vi har stillet op som kriterium, at hvis man skal give støtte efter de her metoder, så skal man være uddannet i henhold til de udbud som Via University laver.

Dertil kan kommunerne i kraft af den nye lovændring også hente hjælp udefra. Hvis ikke kommunen selv har viden og kompetencer inden for egne rammer.

Det er sådan at man ikke nødvendigvis skal løse opgaven med at levere støtte efter den nye paragraf 85a selv som kommune. Man kan her også vælge at gå ind og lave aftaler med for eksempel boformer for borgere i hjemløshed. Det vil sige at hvis borgeren har haft ophold på paragraf 110 boformen forud for at flytte i eget hjem. Så kan det være at borgeren i virkeligheden har nogle rigtig gode relationer til medarbejdere på den her boform. Og hvis boformen er i stand til at levere den her støtte og gerne vil levere den her støtte, så kan det jo være en mulighed at man som kommune går ind og laver en aftale med boformen om det.

I Aarhus Kommune har man altså gode erfaringer med at støtte borgerne når de kommer i eget hjem. Derfor er man heller ikke i tvivl om vigtigheden af støtten og de tilhørende metoder. Men det er ikke kun erfaringer fra Aarhus der tæller ind i hvor vigtig støtten er.

Vi ved at det virker at bruge de her specialiserede støttemetoder under Housing First. Og det ved vi fordi evalueringerne viser både internationalt men også herhjemme, at helt op til 8-9 ud af 10 borgere i hjemløsheden faktisk kommer i boligen. Og også fastholder boligen hvis man bruger de her specialiserede støttemetoder.

Det gavner jo borgerne at vi arbejder evidensbaseret på flere niveauer. Det åbenlyse det er selvfølgelig at vi er faste i vores metode. At vi ved at det vi faktisk omsætter på i praksis. Det er også noget der virker.

Og her til sidst så er der en række gode råd til dig der er involveret i hjemløshedsområdet og ønsker at bruge de specialiserede støttemetoder i din kommune.

Jamen altså for det første så skal støtten jo være velorganiseret. Konsolideret. Medarbejderne skal vide hvad de laver og købe ind på den måde det er organiseret på. Og så skal vi have ledelseskraft på. Altså vi skal have masser af ledelseskraft på lige præcis M-ACT-delen. Det tænker jeg det er en helt fuldstændig grundlæggende forudsætning. Ellers så lykkes det ikke. Og det var sådan set lidt det jeg sagde i udgangspunktet. Hvad kan en af udfordringerne være? Ja det kan være at vi begynder at hukke en hæl og klippe en tå, fordi vi gerne vil nå imod med noget. Men evidensen på metoderne er jo altså at vi for det første følger metoderne. Og så kan vi se resultatet. Hvis vi ikke følger metoderne, så kan vi jo ikke sige at metoderne ikke dur. Så kan vi bare sige, at vi ikke har gjort det vi skulle og derfor så lykkes det heller ikke. Så derfor er det for os i denne her organisation meget vigtigt at være meget metodefaste.

Altså noget af det som vi har været meget optaget af det er det her med at visualisere. Og også kompleksitetsreducere. Det har været nogle svære handleplaner som er blevet udarbejdet tidligere. På den måde forstået at de har været lidt abstrakte for mange af borgerne. Vi har valgt at egentlig bruge science of safety, hvor vi bruger det som en M-ACT handleplan. Og det gør egentlig at vi tegner det sammen med borgeren. Hvad er det der fungerer? Hvad er det der udfordrer? Og hvad er det for nogle aftaler vi skal indgå sammen? Og det har haft en enorm effekt for borgerne. Det har gjort at de har følt sig både set, hørt og mødt. Jeg tænker at noget jeg har af opmærksomheder, det er også det her med vores sprog. At lige nu der har vi enormt optaget af at gå ind og lære omkring de forskellige metoder. Der gør at nu taler vi altså omkring bogstavkombinationerne. Men det er jo vores fagtermer og det skal helst blive i den faglige kulisse. At det er faktisk vigtigt at når vi taler med borgerne om hvad det er for en støtte de skal modtage, så skal vi tale mere om hvad det er de har brug for og hvordan vi kan hjælpe dem. Frem for at gå og bruge nogle forkortelser, som de ikke rigtig er klar over hvad betyder. Det kan i hvert fald virke mere ekskluderende.

Du kan få mere information om brug af de specialiserede støttemetoder i kommunen ved at klikke ind på Social og Boligstyrelsens hjemmeside sbst.dk. I samme podcast-serie findes også en episode om organiseringen af indsatsen og samarbejde på tværs.

Podcasten er produceret af Kontekst og Lyd, Mit navn er Mads Christian Heede. Tak fordi du lytter med.