



## Evalueringsrapport

### SAMMEN OM TRYGHED OG TRIVSEL



Ekstern evaluator

Annelise Dalsgaard

2020

# Evalueringsrapport

## SAMMEN OM TRYGHED OG TRIVSEL

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Donationsmodtager: | Home-Start Familiekontakt Nordvestsjælland,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Projekt:           | Sammen om tryghed og trivsel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Formål:            | At (gen)skabe trivsel og tilknytning til fællesskaber for de (allermest udsatte familier)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Tildelt beløb:     | 624.250 kr                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Projektperiode:    | 1.8.2017 til 31.12.2019                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Fokusområde:       | TRIVSEL – en plads i fællesskabet<br><br>At styrke kvaliteten i frivilligt socialt arbejde og fremme frivillige foreningers kapacitet og forudsætninger for at inkludere socialt ekskluderede i deres aktiviteter.<br><br>At give personer som er, eller som er i risiko for at blive socialt ekskluderet adgang til rådgivning og støtte, som kan styrke deres forudsætninger for deltagelse i fællesskaber |

### **INDLEDNING**

#### **Baggrund**

Gennem de 10 år, hvor Home-Start Familiekontakt Nordsjælland har eksisteret, har man såvel i Holbæk som i Kalundborg fået henvendelser fra et stigende antal familier med "komplekse og uoverskuelige problemstillinger", betegnet "Wicked Problems".

Home-Start Familiekontakts frivillige tilbud er en familieeven til familien med et ugentligt besøg af ca. 2 timer i 6 til 12 mdr.

Umiddelbart synes børnene ikke at udvise problemer. Det man i Home-Start Familiekontakt først får øje på, er den kaotiske livssituation, en del af de henviste familier befinder sig i – en livssituation uden netværk og uden overskud og ressourcer til at søge den hjælp, de har behov for. Konsekvensen her og nu er, at familien enten flakker rundt i et slags offentligt "ingenmandsland" eller helt har opgivet at få hjælp. På sigt trues børnenes udvikling og trivsel.

Gennem partnerskabsaftaler med Kalundborg og Holbæk kommuner har Home-Start Familiekontakt Nordvestsjælland opnået et samarbejde, der bygger på gensidighed og tillid. Af samme grund ses også mange flere henvendelser fra familier i en særlig sårbar og udsat position.

Samtidig findes der kun lidt opsamlet viden om samarbejde på børneområdet mellem civilsamfund og myndighed. At skabe fokus på såvel indhold som proces i et sådant samarbejde vil ikke bare være værdifuldt, men sandsynligvis også nyskabende.

De to samarbejdskommuner har både en forskellig organisering og arbejdsform, som koordinator har måttet tage højde for i det udvidede samarbejde. Det indebærer også, at hastigheden for igangsættelse af indsats har været forskellig. Alligevel hænder det en sjælden gang, at man oplever et helt eksemplarisk forløb, som beskrevet her:

For 3 år siden tog en alenemor med 4 børn, hvor den yngste var nyfødt, kontakt Home-Start Familiekontakt Nordvestsjælland. Familien har en frivillig besøgsven i 1 år, og forløbet afsluttes. Samtidig introduceres familien af besøgsvennen til et andet frivilligt tilbud i kommunen, hvor den samme besøgsven også er frivillig.

For et par måneder siden bliver den frivillige voldsomt bekymret, da hun oplever en drastisk ændring hos den ældste pige. Hun henvender sig til lederen og får at vide, at de lige må se tiden an. Den frivillige er dog så bekymret, at hun ikke kan sove om natten, hvorfor hun ringer til koordinatoren i Home-Start Familiekontakt og spørger: Kan vi gøre noget?

Koordinator fortæller:

"Jeg beder den frivillige kontakte mor og høre, om det er i orden, at jeg kommer forbi. Jeg har i det tidligere forløb haft samtaler med mor. Da jeg kommer på besøg, er pigen hjemme, og hun har ikke været i skole i 5 uger. Ingen har reageret med en underretning.

Pigen er vred og aggressiv og mor er "på hælene" og ved ikke sine gode råd, kun at de venter på et nyt skoletilbud. Men siden pigen er holdt op med at komme i skole, virker det som om, der ikke længere er "tråde til støttemuligheder". PPR stopper deres igangværende udredning, og mor kan ikke få fat i skoleleder, der skulle være bindeled til ny skole.

Jeg fortæller mor, at jeg på baggrund af denne viden, vil lave en underretning, hvilket mor er med på, for som hun siger: Børn skal ikke være væk fra skole så længe, uden at nogen reagerer.

14 dage senere indkalder sagsbehandleren mor til et møde, som mor ønsker jeg deltager i. Inden mødet har sagsbehandler fået gang i det nye skoletilbud, og hun bliver hurtig klar på, at det er en familie i krise. Sagsbehandler "tager nu fat i" såvel den forrige som den kommende skolepsykolog. I mødet siger hun: Jeg har ikke modtaget en underretning tidligere og vidste derfor ikke, hvor galt det var. Nu har jeg dog fat, og pigen kan starte på mandag i ny skole. Samtidig vil jeg gå i gang med en §50 undersøgelse, og mor takker ja til et tilbud om et observationsforløb (tidligere Marthe Meo).

Endelig aftales et opsamlingsmøde, og sagsbehandleren spørger, om jeg skal med, og hvad jeg vil anbefale. Jeg svarer, at opgaven nu er afleveret på rette sted, og til mor siger jeg: "Hvis du igen får brug for det, ringer du bare".

Dette eksempel er eksemplarisk, fordi Home-Start som civilsamfund gør en forskel, inden det går helt galt. I dette tilfælde bliver koordinator både "brobygger" og "bevidner" i stedet for "bulldozer". Og eksemplarisk fordi sagsbehandler tager opgaven på sig, så koordinator kan passe på den frivillige og bevare den frivillige på det frivillige felt. Det kan være en både lang og tung proces for familien at få den fornødne hjælp, og det er på den baggrund, at dette projekt er opstået.

Selv om ovenstående eksempel er en oplevelse fra projektperioden, rummer eksemplariske eksempler altid den risiko i sig, at de er forenkledte. Mange vil derfor spørge, om dette er et realistisk forventeligt billede af virkeligheden. I dette tilfælde: JA - i andre NEJ, men eksemplariske eksempler kan altid bruges som ledestjerne for udvikling af det fremtidige samarbejde.

### **Projektets formål**

Med udgangspunkt i det eksisterende samarbejde med Holbæk og Kalundborg kommune har Home-Start ønsket at intensivere den tidlige indsats omkring de særligt sårbare og udsatte familier. Antagelserne var, at jo tidligere et nødvendigt samarbejde kunne etableres, desto større var familiens muligheder for at udvikle troen på sig selv og at opbygge energi til at handle på langsigtede mål for familiens trivsel og børnenes udvikling.

I henhold til projektansøgningen var projektets overordnede mål at hjælpe særligt udsatte familier til

1. at få ro og overskud til at kunne skabe sig overblik over deres livssituation
2. at få handlekraft og få (re)etableret en sund balance i familielivet

3. at familier, der har brug for yderligere hjælp og støtte fra andre instanser, får etableret kontakt til disse og iværksat de nødvendige tiltag
4. at den frivillige får den nødvendige sparring og vejledning i mødet med særligt udsatte familier
5. at der opsamles erfaringer og viden om samarbejdsfladerne mellem den frivillige organisation og kommunale forvaltninger, uddannelser og andre frivillige organisationer

Undervejs i projektforløbet opstod et behov for

6. at undersøge koordinatorrollen og koordinators opgave med disse familier

### **Projektets aktiviteter**

Aktiviteterne blev i projektansøgningen beskrevet således:

1. Udvikling af et forberedelseskursus for frivillige omhandlende etik, respekt, forældrevilkår og relationel kompetence. Desuden en kursusdel omhandlende loyalitet over for det offentlige system og afgrænsning af den frivillige indsats fra myndighedsopgaven
2. Tæt opfølgning med de frivillige og familierne, så den frivillige opretholder den korte hverdagsrelaterede støtte. Koordinator hjælper familien til at etablere kontakt til kommune, uddannelse eller andre relevante parter
3. Koordinators møder med kommunale kontaktpersoner for løbende at afklare hinandens handlerum og sikre, at den nødvendige støtte kan iværksættes
4. Frivilligcafé, hvor der følges op på kurser, og hvor de frivillige sparrer med hinanden for at opretholde respekt og tålmodighed
5. Kørselsgodtgørelse til frivillige pga. ekstra besøg
6. Førstehjælp og netværk i form af 3 årlige kurser, hvor familier og frivillige deltager. Kurserne afholdes i samarbejde med kommunernes sundhedsplejersker, hvor kontekst og lokaler er kendte. Her skabes der også kontakt til andre familier i samme situation.

### **Den primære målgruppe**

Denne beskrives i projektet som

“særlig udsatte og sårbare familier i krise. Familier der er sårbare, f.eks. pga. sygdom, handicap, flerbarnsfødsel, efterfødselsreaktion, manglende netværk, skilsmisse, isolation og/eller følelsen af magtesløshed”.

I projektperioden er der sårbare familier både med og uden støtte fra kommunale myndigheder. Der er således stor variation i årsager til sårbarheden og i behovet for støtte.

### **Faktuelle oplysninger**

Projektet er i overensstemmelse med bevillingen afviklet i perioden 1.august 2017 til 31.12.2019. Det er gennemført fra Home-Start Familiekontakt Nordvestsjælland afdeling i Holbæk og udført i Kalundborg og Holbæk kommuner.

## **EVALUERINGENS GENNEMFØRELSE**

### ***Evalueringens hovedpunkter***

Evalueringen er foretaget af selvstændig konsulent, cand.pæd.psyk. Annelise Dalsgaard i tæt samarbejde med koordinator, styregruppe og bestyrelse.

Evalueringen skal forsøge at give svar på

- om projektet er gennemført som planlagt
- hvilke resultater, der er opnået/ skabt med projektet
- hvilken effekt/indvirkning projektet har haft
- hvilken læring man kan uddrage af projektet

For at øge troværdigheden af evalueringen og dens konklusioner, er der anvendt to forskellige metoder.

**Desk studie**, hvor data fra eksisterende materiale er blevet gennemgået. Det drejer sig bl.a. om: projektbeskrivelse og ansøgning med bilag, partnerskabsaftaler med kommunerne, statusrapporter, midtvejsevalueringer og informationer fra hjemmesider.

**Interviews** med projektdeltagere. Med forældre og koordinator er der tale om individuelle interviews. De to forældre og deres familier udfordringer matcher fuldkommen målgruppen, selv om deres problemstillinger er vidt forskellige. Interviews med forældre, frivillige og kommuner/kommunalt personale har omfattet henholdsvis 2, 2 og 6 deltagere. Kommunerne er ikke i henhold til projektansøgningen projektdeltagere, men som partnere i en aftale med Home-Start Familiekontakt Nordvestsjælland, har medarbejdere i kommunerne erfaringer med koordinatorens udvidede arbejde.

### ***Afrapportering***

TrykFondens donationer tildeles altid med forventning om en afsluttende evaluering, der skal dokumentere gennemførelse og resultater. Denne er foretaget af projektleder via fondens spørgeskema på nettet.

Home-Start Familiekontakt Nordvestsøllands bestyrelse og kommunernes kontaktpersoner har desuden ønsket en evaluering, der foruden at afdække fokusområder i det udvidede samarbejde også afdækker, hvad der skal til for at bevare den afprøvede indsats.

På baggrund af evalueringen har evaluator udarbejdet en rapport, som alle involverede har fået mulighed for at læse og kommentere.

### ***Begrænsninger i evalueringen***

I projekter som dette kan der være en tilbøjelighed til positivt at overvurdere resultaterne, fordi man så gerne vil lykkes og vise en god effekt.

Der er til denne evaluering interviewet 2 forældre, 2 frivillige, projektleder (Home-Start koordinator), 1 leder og en koordinator fra Kalundborg Kommune og 1 leder, to koordinatore og en sagsbehandler fra Holbæk Kommune samt 3 medlemmer af bestyrelsen.

I Kalundborg har ingen af de to interviewede været med fra projektets start, idet de begge var på barsel. Tilbage på jobbet – ca. 1 år inde i projektet - var der mange hængepartier i afdelingen, men ingen overlevering vedr. nærværende projekt fra den tidligere kontaktperson.

Dog er begge de interviewede meget optagede af Home-Start Familiekontakts forebyggende arbejde, som de beskriver som både "ordentligt og ærbødigt". Men det har ikke været tydeligt for dem, at Home-Start koordinators engagement gennem de sidste par år er et resultat af et projekt.

I Holbæk har man helt fra start af medvirket i det udvidede samarbejde med koordinator.

Antallet af interviews er naturligt begrænsede, men understøttes af "data" i form af fortællinger fra den altid foretagne evaluering med hver enkel familie. På den måde bliver datamængden i forhold til projektets omfang en god retningsviser for effekt og muligheder i det fremtidige arbejde.

Udvikling er langsigtet. Det er ikke muligt at forudsige, om familien som et resultat af dette projekt også om 5 - 10 år har udviklet en positiv selvfortælling, eller om den har en oplevelse af udvidede handlemuligheder.

Årsagssammenhæng – det vil være selvfølgelig at spørge sig selv, om flere familier vil kunne få den fornødne støtte tidligere, såfremt denne måde at arbejde på bliver fremtiden i Home-Start Familiekontakts frivillige arbejde.

## **ER PROJEKTET GENNEMFØRT SOM PLANLAGT**

### ***Er det gennemført i overensstemmelse med ansøgningen?***

Projektet er i det store og hele gennemført som beskrevet i ansøgningen. Ansøgningen omfattede et samarbejde med Kalundborg, Holbæk og Odsherred kommune. Sidstnævnte valgte dog ikke at forny partnerskabsaftalen med Home-Start Familiekontakt Nordvestsjælland, hvilket var en forudsætning for at deltage i projektet. Til trods herfor vurderes det, at formålet om et intensiveret samarbejde mellem kommunerne og Home-Start er opfyldt.

I midtvejsevalueringer i januar og december 2018 beskrives fremdriften i projektet. Det planlagte førstehjælpskursus er ikke gennemført, da mange andre organisationer tilbød samme kursus. I stedet blev det erstattet af andre aktiviteter, hvor familier og frivillige har deltaget sammen.

### ***Er ansøgningen fulgt?***

At Odsherred Kommune valgte at udtræde af projektet har ikke betydet ændringer i forhold til den oprindelige ansøgning. Denne er fulgt, og alle aktiviteter er gennemført med de forventede antal deltagere.

### ***Hvordan var projektets organisering***

Koordinator Stine Welent Andersen har været projektets daglige leder med ansvar for projektets gennemførelse. Til støtte for denne opgave oprettede man en projektgruppe, der i 2 årlige møder har bistået med faglig sparring. Samtidig valgte begge kommuner en kontaktperson, som koordinator kunne henvende sig til efter behov. I Kalundborg har der som følge af organisatoriske ændringer, barsel og nyt job været forskellige kontaktpersoner i forløbet. I Holbæk har det været den samme person i hele forløbet.

Eventuelle ændringer, som de to kommuner måtte have foretaget i organisation eller i interne processer og arbejdsgange, skyldes ikke samarbejdet med Home-Start Familiekontakt.

Et år inde i projektet blev der nedsat en styregruppe bestående af projektleder, et bestyrelsesmedlem og de to kontaktpersoner fra henholdsvis Kalundborg og Holbæk. Styregruppen har haft til opgave at medvirke til projektets fremdrift. Det er dog ikke helt tydeligt, hvordan det er kommunikeret til denne.

I hele projektførelsen har der været tæt kontakt mellem koordinator og projektgruppe, styregruppe og bestyrelse i form af såvel fastlagte møder, mails, telefonopkald etc. En del af de involverede personer har deltaget i flere fora, f.eks. som både styregruppemedlem, som kommunale kontaktpersoner for projektet og som ledere i de implicerede kommuner.

### ***Har samarbejdet med TrygFonden i projektperioden været tilfredsstillende?***

Det løbende samarbejde med TrygFonden har fungeret meget fint. Det har været nemt at få svar på spørgsmål og få afklaret usikkerhed.

Dog har projektleder haft en forventning om at modtage en tilbagemelding, når man har sendt midtvejsevalueringer til TrygFonden.

### ***Evaluators vurdering***

Det er evaluators vurdering, at projektet både er gennemført i henhold til ansøgningen og inden for den beskrevne tidsramme.

Projektets organisering har fungeret, fordi projektleder har styret det. Der er dog forekommet situationer, hvor det ikke har været helt klart, om den pågældende deltager udtaler sig som bestyrelses-/styregruppemedlem, kommunal leder/styregruppe medlem etc. Alligevel synes sparring fra projektgruppen og styring af fremdrift at have fungeret tilfredsstillende og efter hensigten.

Evaluator foreslår dog, at bestyrelsen af hensyn til succes i fremtidige projekter skærper opmærksomheden på den valgte organisering, samt på hvilken rolle, den enkelte har/ skal have og hvad der forventes i rollen. Det gælder især, når man har "flere kasketter" på.

## HVILKE RESULTATER ER DER SKABT I PROJEKTET?

### Resultater.

I projektansøgningen beskrives formålet: **Vi ønsker at (gen)skabe trivsel og tilknytning til fællesskaber for de allermest udsatte familier.**

Sagt på en anden måde har hele projektet haft til formål at have fokus på, hvordan man som civilsamfund og myndighed kan samarbejde med det **ene formål**, at familierne får et bedre udgangspunkt for deres videre liv.

Dette formål er opfyldt for en stor del af de familier med komplekse og uoverskuelige problemstillinger, der har haft familielevn i projektperioden. Projektet har også resulteret i, at Home-Start Nordvestsjælland – i modsætning til tidligere – har kunnet konkretisere, hvad indsatsen egentlig består i, og hvad den udvidede koordinatørrolle indeholder.

I 2019 har Home-Start Familiekontakt arbejdet med 55 familier, der selv har ønsket støtte. Ud af disse 55 familier hører 34,5% til de mest udsatte familier. I Holbæk drejer det sig om 11 ud af 31 familier, og i Kalundborg 8 ud af 24 familier.

At der med den udvidede indsats, som projektet yder, sker ændringer i familiernes trivsel og tilknytning, understøttes af de interviewede forældres udtalelser. De siger klart, at de ville ikke være der, hvor de er i dag, uden den støtte de får/har fået fra såvel frivillige som koordinatører.

De understreger samtidigt, at selv om det kan være svært at få den fornødne hjælp hos myndighederne, kan de bevare håbet, når koordinatør fortsat har kontakt til familien. Kun for enkelte familier synes tiden at gå, uden at der sker tilstrækkelige ændringer i og for familien.

Home Starts tal fra 2019 viser at ud af de 19 familier, der befandt sig i en uoverskuelig problematik, har 5 fået hjælp og er kommet videre, da de har fundet fodfæste og kan gøre brug af nye handlemuligheder, når livet rammer. I 11 familier forekommer der fortsat uafklarede problematikker. Af disse har 9 familier stadig en besøgsven og/eller et udvidet samarbejde med myndighederne. 2 familier ønsker aktuelt ikke støtte fra Home-Start, men ved, at de kan vende tilbage.

2 familier synes at "sidde fast", hvilket betyder at koordinatør fortsat har udvidet kontakt til familien, selv om denne ikke har en besøgsven.

I Kalundborg drejer det sig om et forløb, hvor der er mange komplicerede problematikker og en del skift og sygdom hos behandlere. I Holbæk er der tale om en flygtningefamilie, der begrænses i sit samspil med omverdenen som følge af store læse- og sprogproblemer.

Der fremgår tydeligt, at det frivillige arbejde, som baseres på "tillid, nærvær og støtte, der hvor familien befinder sig", gør familierne trygge og tillidsfulde. Det er også tydeligt, at denne tillid gør det muligt at støtte familien i at få hjælp fra det offentlige, selv om der i udgangspunktet er stor modstand. Endelig ses der flere eksempler på, at forældre, når de er blevet hjulpet til kontakt med myndigheder, selv formår at tage kontakt til de myndighedsudøvende fagfolk uden om Home-Start Familiekontakt.

Det er ikke muligt med sikkerhed at sige noget om langtidseffekten af projektet, men såvel det eksemplariske eksempel – der reelt har fundet sted i projektperioden – som flere forældredtalelser underbygger betydningen af, at alle parter har fælles fokus på det, familierne har brug for, så man hurtigt får en klar afgrænsning af roller og opgaver.

Flere forældredtalelser antyder også, at de gennem koordinators udvidede funktion har fået et "talerør", som kan medvirke til at løse op for aktuelle problemer og udfordringer. Den udvidede funktion kan betegnes som henholdsvis "brobygger, bulldozer og bevidner", hvor alle tre positioner kan komme i spil i samme forløb.

Resultaterne viser også, at koordinators udvidede funktion ikke står i vejen for hverken forældres eller frivilliges tryghed og tillid. Den sikrer i stedet, at flere familier kan få den fornødne hjælp.

Der er væsentlige forskelle i måden, det udvidede samarbejde har fungeret på, et forhold der væsentligst må tilskrives den uklare overdragelse og information om projektet i Kalundborg.

I begge de involverede kommuner er man meget glade for og har stor tillid til Home-Start Familiekontakts arbejde – og samarbejde omkring de mest udsatte familier. Begge steder understreger man betydningen af det forebyggende arbejde, f.eks. stiller man spørgsmålet, om det er muligt at gøre mere og andet, end det, man gør nu. Begge kommuner investerer meget i tidlig indsats, og begge kommuner er optaget af øget viden om, hvad civilsamfundet kan bidrage med.

I det fortsatte samarbejde med Kalundborg Kommune vil det være gavnligt med en grundig gennemgang af projektets intentioner, for dermed at lave forventningsafstemning og yderligere afklaring af positioner og roller.



Det er angiveligt første gang, at en Home-Start afdeling i Danmark - og i udlandet - har indgået et så tæt samarbejde med en myndighedsudøvende organisation. Af samme grund findes der heller ikke studier eller forskningsresultater, der kan give svar på, hvordan man bedst kan lykkes.

Man ved dog fra andre forsøg på samarbejde mellem civilsamfund og offentlig myndighed, at det kræver tålmodighed og tro på sagen fra alle parter, for at et samarbejde skal fungere.

Projektets overordnede mål var at "Hjælpe særligt udsatte familier til at få ro og overskud til at kunne skabe sig overblik over deres livssituation og at få handlekraft til at få (re)etableret en sund balance i familielivet".

De interviewede forældre er ikke i tvivl. Om de to koordinatore siger de:

*"Jeg elsker personer, der er ligetil og ærlige – mennesker med hjertet på rette sted"*

*"Jeg var lidt forvirret, da min ven fortalte mig, at jeg kunne henvende mig til Home-Start. Jeg synes det var svært med kommunen, der siger: gør dit og gør dat. I dag skylder jeg Home-Start så meget. Både den frivillige besøgsven og koordinator er vidunderlige mennesker, der også hjælper mine børn".*

*"Hun får en travl hverdag til at lyde, som om man bare skal bage en kage, og så kikker den en gang imellem – og så må man bage en ny"*

*"Jeg synes, jeg kender hende og alligevel ikke, for jeg har kun mødt hende to gange", men hun får mig ikke til at føle, at jeg ikke kan klare morrollen"*

*"Besøgsvennen er et pusterum, som vi alle kan have brug for. Nogen gange er det en TV serie – her er det to timer om ugen med et andet menneske. Det er utrolig godt".*

*"Jeg har mødt modstand, men jeg retter ryggen og siger: lad os komme videre."*

På vejen mod målopfyldelse har Home-Start Familiekontakt opnået flere forskellige resultater, som har været vigtige skridt for at kunne støtte familiernes eget arbejde frem mod mere handlekraft. De vigtigste resultater er i skrivende stund:

- 1. Udvikling af en afklaringsmodel i en grafisk udformning.** Det er lykkedes at tegne Home-Start Familiekontakts, koordinators og de frivilliges praksis op i 3 nye modeller, hvor den enkelte families problematik kan beskrives som henholdsvis: simpel, vanskelig og kompleks uoverskuelig.

Ideen til modellen opstod under et foredrag med psykologer og frivillige. Disse sagde samstemmende, at det kunne være svært at se, at deres indsats "gør en forskel, når problemet ikke løses". Det blev derfor vigtigt for koordinator at vise, at den frivillige indsats har værdi, selv om problemerne ikke klares her og nu.

I projektforløbet er modellerne blevet et vigtigt redskab i støtten af familiens eget udviklingsarbejde. Med dem er det blevet muligt for frivillige og koordinatore at udvikle et fælles sprog, når de taler om familiens udfordringer og handlemuligheder. Og med modellerne er det blevet muligt at skabe sig overblik over, hvilke problemer, der til enhver tid står forrest, og som derfor må afhjælpes, før næste skridt kan gås.

Modellen, som gennemgås efterfølgende, er nu en del af de frivilliges grundkursus hos Home-Start Familiekontakt Nordvestsjælland, ligesom den allerede har forandret hidtidig praksis i afdelingen.

Der er altid en risiko for, at en model bruges til noget andet end oprindeligt tilsigtet. Det har derfor været nødvendigt og vigtigt for koordinator at understrege, at de familier Home-Start Familiekontakt kommer i kontakt med, aldrig må opleve, at frivillige eller koordinatore "putter dem i kasser. De mest udsatte familier har brug for præcis det, alle andre familier har brug for, så de har de samme krav på at blive lyttet til, og at der lyttes færdig til deres fortælling, så der kan tages udgangspunkt i deres behov, for

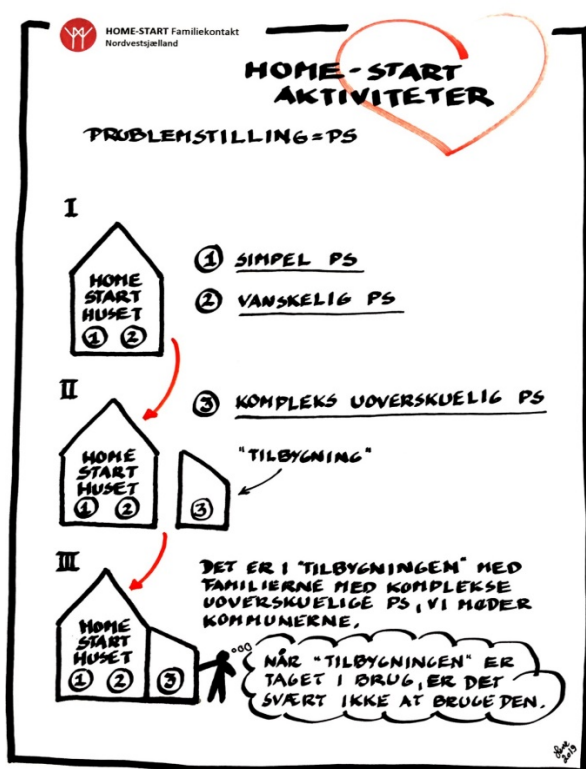
*"en model er aldrig eller kan aldrig rumme virkeligheden, og hvis vi alene forsøger at forstå og forklare verden ud fra modellens forenkling, taber vi altid væsentlige informationer"*

Den nyudviklede model har udelukkende til hensigt at skabe et fælles sprog, der kvalificerer dialogen om og med familien, for derved at skabe overblik og afklaring. Den hjælper også til at sætte problematikken og ikke familien i centrum, fordi familien bliver en del af kredsen, der forsøger at finde løsninger på en given problematik. Endelig gør modellen det muligt at forstå, hvorfor nogle ting løsner sig op, lykkes, eller stadig opleves endeløst og håbløst

Med udgangspunkt i modellen giver dialogen Home-Start Familiekontakt mulighed for at fastholde afgrænsningen i det frivillige felt, selv når man arbejder sammen med familier, der står meget udsat.

Modellen omfatter foruden et forord 4 billeder: 1) Home-Start Huset, 2) simpel problemstilling, 3) vanskelig problemstilling og 4) kompleks og uoverskuelig problemstilling.

Her i rapporten er en del af forordet for overskuelighedens skyld placeret ud for de fire billeder. Nærværende projekt har omhandlet familier med kompleks og uoverskuelig problemstilling.



### HOME-START HUSET med ny tilbygning

Home-Start Familiekontakts kerneopgave er forebyggelse.

Det er småbørnsfamilier under pres, der "bor" i det oprindelige Home-Start Hus – dvs. familier, der i udgangspunkt ikke er i kontakt med anden kommunal indsats end den kommunale sundhedspleje.

Disse familier har ofte et lille eller intet netværk, og de problemstillinger, familierne oplever kan være både simple og vanskelige, men samtidig "midlertidige".

Tilbygningen kom til, da det i årenes løb har vist sig, at mange af de familier, der ønskede en besøgsven, stod et meget mere udsat sted. Det var familier, hvor den kommunale myndighed allerede havde kontakt med familien – eller burde have det.

Til trods for komplekse problemstillinger gav det også mening med en besøgsven til disse familier, og derfor med koordinators udvidede rolle.

Home-Start Familiekontakt er ikke en foranstaltning iht. serviceloven, og må heller aldrig blive det. Til gengæld vil man gerne være det lille tandhjul, der får andre instanser eller foreninger til at nå hinanden i den samme interesse, nemlig

### "at samarbejde for og med familien"

for gennem dette samarbejde at sætte skub i tingene omkring familien.

Målet for Home-Start Familiekontakt er ikke absolut at afhjælpe alle familiens problemer, men man ønsker at efterlade den et bedre – frem for et værre - sted, end da man mødte den første gang.

Til opfyldelse af dette mål, har modellen vist sig meget brugbar.



HOME-START Familiekontakt  
Nordvestsjælland

## ① SIMPEL PROBLEMSTILLING "LILLE BRAND"



### SIMPEL PROBLEMSTILLING

Den simple problemstilling er kendetegnet ved at være afgrænset, og ved at løsningen består i **aflastning, omsorg og tid**.

Den ses oftest i ellers ressourcerstærke familier, der udsættes for aktuelle belastninger. Typisk er der tale om familier, der f.eks. har fået tvillinger eller et barn med reflux. Eller en alenemor til to – den ene et spædbarn – som har måttet flytte væk fra familie og venner for at opretholde sit arbejde på fuld tid, da økonomien er stram.

Det er vanvittigt hårdt, mens det står på, men det går over, når forældrene får søvn eller bliver fortrolige med den nye situation – med mindre de bliver skilt på grund af stresset.

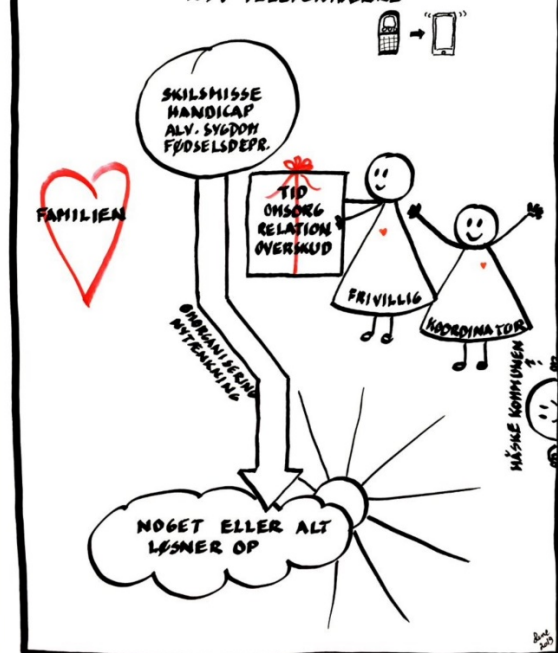
Den frivilliges opgave er at aflaste og støtte familien i den hårde periode, så familien igen får overskud til at klare forældreopgaven og livet.

Koordinators rolle er meget lille i forhold til familien, når forløbet er igangsat – typisk 6-8 mdr.



HOME-START Familiekontakt  
Nordvestsjælland

## ② VANSKELIG PROBLEMSTILLING "NYT TELEFONMÆRKE"



### VANSKELIG PROBLEMSTILLING

Denne problemstilling er kendetegnet ved at være livsforanderende, og ved at løsningen kræver **tid, nytænkning og ny orientering**.

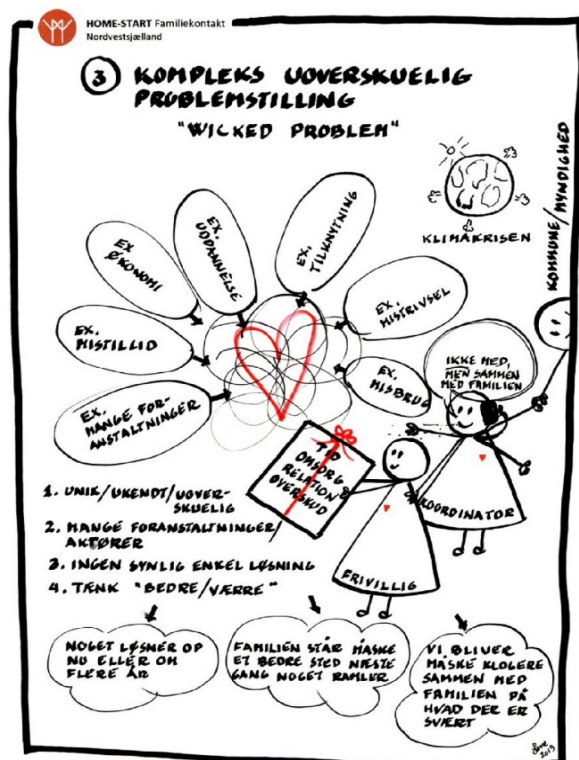
Her er der tale om familier, der f.eks. er blevet ramt af skilsmisse, handicap eller alvorlig sygdom. Og oftest er det familier med et lille eller intet netværk.

Selv om det er en "midlertidig" problemstilling, er det vanskeligt midt i en krise at få overblik og finde nye veje.

Den frivilliges opgave er at give familien det nødvendige overskud og omsorg, der skal til, for at livet finder sin måske nye ro og rytme.

Typisk vil den frivillige komme i familien i op til 12 måneder.

Koordinators opgaver og rolle kan være mere "synlig" i forhold til familien i bestræbelserne på at hjælpe denne med at finde nye netværk og/eller nye veje.



### KOMPLEKS UOVERSKUELIG PROBLEMSTILLING

Problemstillingen er kendetegnet ved netop at være uoverskuelig med mange forskellige problematikker. Disse er filtret ind i hinanden, så der ikke umiddelbart ses eller findes en løsning. Typisk kræver den nødvendige støtte og indsats mange aktører og mere tid.

Den frivilliges opgave og udfordring består i at blive på et lille – ret afgrænset hjørne af håbløsheden. Herfra må familien hjælpes til at bevare håbet – gennem anerkendelse, praktisk hjælp, støtte og omsorg.

Koordinator's rolle er i disse familier omfattende i såvel indhold som tid.

I forhold til den frivillige må hun afgrænse og støtte dennes indsats, når det er for stor en udfordring, at der ikke altid er eller skal findes en løsning.

I forhold til familierne må koordinator støtte dem i at få etableret kontakt til anden relevant hjælp – ofte over lang tid og i mange omgange. Typisk mere end 12 mdr.

## 2. Adgang til hjælpeforanstaltninger.

Der er forskel på, hvor let adgangen har været i de to kommuner. Begge kommuner udtaler, at præmissen for samarbejdet

*"er relationen til borgeren. Vi må have respekt for hinandens faglighed, og vi blander os ikke i hinandens arbejde"*

Det er også denne præmis, partnerskabsaftalen bygger på, idet en del af formålet er, "at forebygge kriser og sammenbrud i småbørnsfamilier og øge stressresiliens".

Begge kommuners kontaktpersoner tager denne præmis alvorligt og sikrer sig, at sundhedsfagligt personale løbende er orienteret om, hvad civilsamfundet – i dette tilfælde Home-Start Familiekontakt – kan. Men som en interviewdeltager i Kalundborg siger:

*"Det ekstraordinære har vi ikke talt om"*

Denne udtalelse henviser til det manglende kendskab til, at der var tale om et projekt. Hun har dog i projektperioden haft kontakt med koordinator 4-5 gange vedr. konkrete familier, ligesom hun er blevet orienteret om den generelle status for Home-Starts arbejde. Med henvisning til disse tilfælde omtaler hun Home-Starts og koordinators indsats som

*"bærer af noget positiv og af håb, når det tager lang tid at motivere".*

I Holbæk taler man heller ikke om det ekstraordinære. Det skyldes sandsynligvis, at meget af det, som dette projekt omhandler, efter 10 års samarbejde i høj grad allerede var virkelighed. Home-Start Familiekontakt havde i forvejen et godt ry og skulle ikke promoveres. Det er også gennem de mange års samarbejde lykkedes at man udvikle en samarbejdsform, hvor ingen er i tvivl om, at en henvendelse fra Home-Starts koordinator indebærer, at relevante fagpersoner sætter sig sammen med koordinator og stiller spørgsmålet

*"Hvordan kan vi hjælpe hinanden med det her, til gavn for familien?"*

Home-Start Familiekontakt har også et godt ry i Kalundborg Kommune. Den interviewede Koordinator for forebyggelses- og undersøgelsesteam sørger for at nyansatte får indblik i Home-Starts eksistens og arbejde, ligesom hun er optaget af, at der skal investeres i tidlig indsats. Der er stor tillid til Home-Start koordinatorernes arbejde, og det er et udtalt ønske at finde ud af, hvilke forventninger Home-start har til indsatsen, f.eks.:

*"kan vi gøre mere end det, vi gør nu"*

Kalundborg kommune indgik partnerskabsaftale med Home-Start Familiekontakt et par år efter Holbæk. Der ses derfor heller ikke samme lange tradition i samarbejdet eller tilsvarende erfaringer med en samarbejdsform, hvor kommunalt ansatte sammen med Home-Starts koordinator undersøger, hvad man hver især og tilsammen kan gøre, så familien kommer videre. Der har samtidig været flere personskit i forvaltningen, men den nuværende nyansatte leder udtaler

*"Jeg vil have mere tidlig indsats, hvor vi samskaber.....Det kræver et nyt mindset  
..... vi har en fælles opgave, så borgerne kan opnå noget nyt tredje".*

og som koordinator for forebyggelse og undersøgelse siger, er det godt på vej

*"Nye medarbejdere "hapser" det med det samme".....*

Begge interviewede i Kalundborg er enige om, at Home-Starts koordinator er garant for et godt samarbejde og for, at forældres indstilling til myndighederne bliver mere imødekomende. De fremhæver også, at

*"det har været positivt, når koordinator har været med som bisidder eller har søgt  
sparring i forhold til evt. underretning"*

Til trods for manglende viden om, at der var tale om et projekt, har samarbejdet fungeret, så det i de fleste tilfælde har været muligt at få etableret kontakt til nødvendige hjælpeforanstaltninger. Men siger Home-Starts koordinator:

*"Nogle gange må man stå længe og banke på, inden det lykkes"*

I et enkelt tilfælde synes de nødvendige hjælpeforanstaltninger dog at trække så langt ud, at koordinator ikke kan slippe opgaven, selv om familien ikke længere har en besøgsven. Mor fortæller, at der har været mange aflysninger, hvorfor hun er glad for støtten fra koordinator:

*"Det er så godt, at koordinator presser på....., for de (kommunen) kan  
ikke sende Home-Start væk, og koordinator bakker mig op i, at jeg  
skal have svar fra min sagsbehandler. Men det er først, når hendes chef  
(kontaktpersonen) tager fat i hende, at der sker noget"*

I de særligt sårbare familier kan det således være svært at afslutte et forløb inden for den tidsramme, Home-Start almindeligvis opererer med – ½ til 1 år. En afrikansk mor, der har haft tre forskellige frivillige, fortæller:

*"Det er svært for mig at kæmpe mig igennem. Jeg taler ikke så meget dansk,  
men koordinator hjælper mig. Jeg arbejder i en børne have nu, hvor jeg  
taler dansk med børnene – det er lettere"*

*"Jeg er personligt meget stærkere i dag. Men det er så hårdt at kæmpe,  
men med Home-start er jeg blevet mere åben og glad..... jeg føler mig stærk,  
selv om jeg ikke har nogen familie eller venner, der kan støtte mig....."*

*"Hvis jeg havde en tryllestav, ville jeg ønske mig en familie"*

Det er **evaluators vurdering**, at denne og lignende situationer kalder på en vurdering af, om det er etisk i orden at afslutte et forløb, hvor familien bliver efterladt alene – enten fordi der ikke er noget tilbud, eller fordi, det har været svært at komme igennem til myndigheder.

Som frivillig organisation er det relevant at stille sig selv spørgsmålet: Er 6 – 12 måneder nok til disse familier, og kan man tillade sig at trække sig tilbage efter et bestemt antal måneder, når man nu har valgt at bevæge sig ind i dette sårbare felt? Koordinator formulerer det således:

*“hvis man skal sige ordentligt nej, dvs. farvel – Home-start har ikke mere at byde på – skal man have fundet et sted, der siger ja. Det kan tage lang tid, for måske findes det ikke”*

For Home-Start Familiekontakt er det at slippe familien måske heller ikke det vigtigste at gøre, for at de sammen med kommunerne kan imødekomme formålet med samarbejdet som beskrevet i partnerskabsaftalen. Dette projekt har været en udvidelse af Home-starts arbejdsfelt, selv om dette ikke er indskrevet i partnerskabskontrakten. Derfor må det vurderes, om den oprindelige tidsramme er tilstrækkelig, hvis formålet skal opfyldes. Endelig findes der familier, der bliver ved med at være sårbare, indtil der er bygget en tilstrækkelig ramme op om dem, så de kan klare sig selv. Faktisk signalerer teksten på den nationale hjemmeside også, at Home-Start Familiekontakt støtter familien med

***”et besøg af en familielevn i et halvt år, eller så længe, der er behov for det.”***

Home-Start Familiekontakt har også medvirket til at give en anden form for ”hjælpeforanstaltning”. I såvel Holbæk som Kalundborg ønskede sundhedsplejen at oprette grupper for forældre med efterfødselsreaktioner. Det viste sig imidlertid, at forældrene ikke kom til disse arrangementer, da de ikke vidste, hvordan de skulle få passet børn. Derfor passer de frivillige besøgsvenner i 2½ time pr uge børnene i et rum ved siden af forældrenes rum. Og Home-Start Familiekontakt udbreder på denne måde deres tilgang til støtte og omsorg for sårbare familier, ikke bare ved at være der, men også ved f.eks. at opfordre til at sørge for lidt ”spiseligt”, så forældre føler sig ventede og velkomne, og som en af de interviewede siger:

*”Jeg taler på alle de frivilliges vegne, når jeg siger, at det er rigtig godt”*

- 3. Den tætte opfølgning fra koordinator** med familier og frivillige har ikke bare givet forældrene håb, men har også gjort dem mere trygge ved samarbejdet med myndigheder og uddannelser.

*“Jeg får breve på dansk, som jeg ikke kan læse. Så bruger jeg google, skriver det på dansk, og Google læser det op på engelsk. Det er bedre end ingenting. Jeg kan klare mange ting på den måde, men der er også svære breve, hvor jeg ikke kan”*

*“Jeg var først i praktik i børnehaven og de ville gerne have mig....nu har jeg en toårig ansættelse”*

*“Jeg har lært at samarbejde og jeg har tiltro til, at man godt kan tænke selv. Man skal ikke bare acceptere alt, vi er ikke bare en brik i systemet, vi kan alle lave fejl....”*

*“I starten var jeg ikke enig med koordinator. Hun prikkede til mig og sagde, at jeg ikke kunne styre det derhjemme..... Men hun hjælper mig til at se, at jeg måske nok, “sætter lidt for mange plastre på”...*

De mange års udvidede samarbejde i Holbæk har også gavnet det myndighedsudøvende arbejde, idet måden at samarbejde på understøtter kommunens intention

*“Send ikke en person videre, men hold i hånd, indtil de ved, hvor de skal hen”*

En sagsbehandler udtaler, at Home-Start er blevet en del af hendes ”pakke”, som da en familie pludseligt mistede en forælder

*“jeg kunne anbefale dem Home-Start, da de kom i krise”*

Eller som en sagsbehandler, der arbejder med asylansøgere nævner

*"det gavner familien - og mig og mit arbejde - når jeg bliver inviteret til fællesmøde hos en familie, der søger asyl, og som ikke ved, hvor længe de skal vente på svar"*

*"Home-starts koordinator er katalysator og garant for en guidning med almindelig sund fornuft"*

Betydningen af koordinatorens støtte til familierne synes således uvurderlig, da den giver familien tillid til og tro på, at der kan skabes forandring og ske ny udvikling. Samtidig har den kunnet hjælpe familier til selv at rette henvendelser de pågældende steder:

*"Hver gang jeg skal mødes med sagsbehandler, tager jeg fri fra arbejde, og så aflyser hun! .....Jeg ringer så for at få en ny aftale".*

*"I sidste uge aflyste hun også, og dagen før jeg skal mødes med dig (evaluator), ringer hun og spørger, om hun må komme i morgen. Det siger jeg nej til, men hun må godt komme kl. 17. ....jeg synes, jeg svigtede ved at aflyse"*

Også de 2 frivillige besøgsvenner, der er blevet interviewet, understreger betydningen af koordinators støtte til dem

*"Jeg stoler på hende, hun er en kapacitet både fagligt og personligt, og hun gør det, hun lover"*

*"Hun ved godt, jeg er bekymret, og hun tager min bekymring seriøst..... og hun tager ansvaret for det videre forløb, så jeg kan fortætte min støtte i familien"*

*"Hun formår altid at anerkende en. Du skal aldrig være i tvivl om, at du gør en forskel"*

*"Tilliden gjorde det naturligt at være mere direkte med familien"*

*"Jeg er blevet mere rummelig.....når jeg har fået indsigt i hvor forskelligt, familier kan gøre tingene – og alligevel lykkes med dem.....De behøver ikke gøre som mig"*

#### 4. Koordinator roller.

Ovenstående leder naturligt tilbage til ønsket om at undersøge og beskrive koordinators udvidede roller og opgaver i forhold til de særligt udsatte familier.

Som antydte tidligere gør koordinator meget af det, hun altid har gjort, men betydningen af at bevidstgøre et normskred i Home-Starts oprindelige arbejde samt at konkretisere, hvad man kan opnå i samarbejdet, fyldte tiltagende i projektet. I ansøgningen blev rollerne beskrevet som: **brobygger, bulldozer og bevidner**, roller som de fleste mennesker nok har en fornemmelse af, hvad indebærer, men uden at de er særligt nuancerede

I nærværende projekt er mængden af roller og indhold i disse blevet tydeligere, specielt gennem det lange samarbejde med Holbæk Kommune.

I Kalundborg Kommune er man på vej, og begge de interviewede personer tilkendegiver behovet for en kulturforandring i forhold til de udsatte familier og et ønske om at få civilsamfundet – i dette tilfælde Home-Start Familiekontakt mere med i det forebyggende arbejde.

##### A) Tovholder/ overordnet koordinering

Med den udvidede rolle gør koordinator det, som til enhver tid er koordinators opgave: at "samle, organisere og styre ressourcer og processer ud fra et bestemt overordnet formål" – i dette tilfælde

Home-Start Familiekontakts og partnerskabsaftalens formål.

Som tovholder medvirker hun til, at noget nødvendigt bliver bragt i spil eller samordnet, og at der bliver etableret et samspil med andre aktører - offentlige som private.

Endelig følger hun sammen med familien op på, hvad der er aftalt og evt. skal ske videre, så udviklingen fortsætter. I Holbæk opleves det på denne måde

*"Hun binder tingene sammen – samler trådene"*

*"Det er en trykthed at vide, at hun tager sig af ting.....og finder løsning på det"*

*"Det er fagligt supergodt - en overordnet, der koordinerer indsatsen.....Hun ved jo, hvad familien slås med, fordi hun kommer der så ofte"*

Som tovholder kommer koordinator også ofte til at fungere som en "insisterende" sekretær, når der må bruges uforholdsvist meget tid på at få et svar fra offentlige instanser.

### **B) Brobygger**

En del familier har en familieven fra Home-Start Familiekontakt, som de er blevet introduceret til af den kommunale sundhedspleje. Hvis det viser sig, at familien har brug for andre tilbud, er koordinator typisk brobygger til disse ved f.eks.

*"at tage med på introbesøg i en udsat familie.....det letter også sundhedsplejen at dele opgaven med Home-Start, der hjælper til at få struktur på familien i God Start.....og hun løser konkrete opgaver"*

*"Som myndighedsperson bliver jeg mindre bekymret, fordi jeg ved, at koordinator vender tilbage"*

En vigtig del af brobyggerfunktionen er at kende sine positioner og roller, så man samarbejder i respekt for disse. Alle roller må være bevidste og veldefinerede, så hver især ved, hvilken opgave man skal løse. Derfor forekommer det også jævnligt, at koordinator sammen med familien har forberedt og forventningsafstemt mødet med kommunen, men mest afgørende er, at man har tillid til hinanden og fokus på, at det vigtigste for familien er

*"hvordan kan vi hjælpe hinanden med at klare det her"*

### **C) Mediator**

Brobyggerfunktionen bliver gang på gang fremhævet i interviewene. I samme åndedrag fremhæver de interviewede den særlige funktion, som koordinator har mulighed for at udøve, netop fordi familien har fået tillid til besøgsvennen og koordinator. Funktionen definerer hun selv som: "Vi kan låne tillid ud til myndighederne" og "jeg bliver familiens bevidner". Og endnu vigtigere ser det ud til, at denne funktion kan modtages succesfuldt af de fagfolk, der skal udøve myndighed:

*"Koordinatoren står også på mål for os.....hun oversætter og bygger broer..... hun tror ikke mere på den ene eller den anden, men er sin rolle meget bevidst"*

*"Hun står midt imellem, med værdigheden i behold.....udøver borgerdiplomati..... Hun udviser stor ærlighed – også til os - og fejrer intet under gulvtæppet"*

Som koordinator er det vigtigt at vide, hvordan man kan bruge systemet, så hun også kan hjælpe systemforskrækkede familier. En sagsbehandler fortæller:

*"Jeg havde en specifik familie, som i forvejen havde kontakt med Home-Start. Denne familie havde dårlige erfaringer med systemet, og jeg havde svært ved at komme igennem til dem. Koordinatoren hjalp mig, så familien kunne få den fornødne hjælp"*

### **D) Bisidder**

Funktionen med at låne tillid ud, bliver også bragt i anvendelse, når koordinator er bisidder for en familie. Det opleves i såvel Kalundborg som Holbæk kommune som positivt for det videre forløb, da koordinator formår at respektere deltagernes positioner og roller. At tilliden er høj, ses også af denne udtalelse

*"koordinator oversætter også fra mor til mig, og sikrer dermed at mor får sagt det, hun gerne vil"*



I et andet tilfælde deltog koordinator som bisidder for en udenlandsk mor, der skulle møde op i retten. Mor taler kun lidt dansk, kan ikke læse og har brug for en "oversætter" og samtalepartner, der kan hjælpe med at forklare systemerne.

#### **E) Undersøger**

I flere tilfælde har det været nødvendigt for koordinator i begge kommuner at søge sparring hos den kommunale kontaktperson og/eller hos koordinator for forebyggelse for at få afklaret egne tanker, eller for at få vurderet, om en gængs problematik kalder på en underretning.

Det er både et krævende, ansvarsfuldt og meget givende arbejde at være koordinator i disse mange roller. Derfor består en del af undersøgelsesarbejdet også i løbende at undersøge Home-Starts og koordinators egen praksis.

#### **F) Støttende samtaler**

Koordinator kommer fortsat i flere familier, selv om støtten med den frivillige besøgsven er ophørt. Dette forekommer især i familier, hvor der fortsat er stor usikkerhed på fremtiden, og hvor der stadig er behov for en person, der støtter i forhold til myndigheder og andre organisationer. For som koordinator udtaler

*"det er gået op for mig, at disse familier ikke i første omgang har behov for et netværk, men for et sikkerhedsnet"*

Nogle af familierne har faktisk et rimeligt stort netværk, men når tingene ramler for dem, er netværket ikke det sikkerhedsnet, de troede, og som de har brug for, for at familien kan finde et nyt ståsted.

#### **G) Udfordrende samtaler**

Koordinator har erfaret, at det i andre familier er *"nødvendigt at uddele store skideballe"*. Derfor er der ikke noget, man i Home-Start Familiekontakt ikke kan sige højt – eller tale direkte om. Som koordinator må man turde tale om det indlysende - og for mange grænseoverskridende, f.eks.:

*"du er en rigtig dejlig mor, men hvor er her rodet og beskidt"*

Selvfølger bliver mor chokeret og frustreret, men fordi koordinator tør rumme hendes følelser, lykkes det snart at være på bølgelængde. Især hjælper det, da koordinator tilbyder at tage en gulvskrubbe og hjælpe med gulvvask, samtidig med, at hun insisterer på, at mor faktisk er en dejlig mor.

#### **H) Container**

Arbejdet med de særligt udsatte familier er følelsesmæssigt udfordrende for såvel familien som for den frivillige, der møder værdier, handlemåder og normer, der er langt fra ens egne. Samtidig forventes den frivillige at være empatisk anerkendende og støttende, rummelig og til stede for familien.

For at kunne det over tid må koordinator gennem samtaler med de frivillige hjælpe dem til at stå i relationen. Det er nemlig ikke det at være sammen med nogen, der har det svært, der dræner os, men nærmere, hvordan vi agerer og reagerer (ubevidst) i situationen.

**Evaluators vurderer**, at koordinators udvidede rolle er et godt skridt på vejen til på et tidligere tidspunkt at hjælpe en udsat familie ud af en kompleks situation. Denne vurdering underbygges i samtlige interviews, hvor de interviewede fortæller, hvordan familierne får nyt håb, bliver motiverede, får mere mod og bliver mere samarbejdsparate omkring at få hjælp til videre udvikling.

Det er samtidig evaluators vurdering, at begge involverede kommuner er parate til at gå videre ad denne vej i deres bestræbelser på at øge den tidlige indsats gennem at inddrage civilsamfundet mere.

### **5. Kurserne for frivillige**

har givet forventningsafstemning til egen indsats og rolle og en fælles reference ramme, bl.a. ved brug af de nyudviklede modeller. Det har især været vigtigt for den gruppe af frivillige, som i deres tidligere job har arbejdet med familier med særlige behov. Kurser og frivilligcaféer har givet ny viden

- der klæder de frivillige bedre på til at fastholde og udføre den frivillige opgave – dagligdags hverdagsrelateret støtte

- der gør, at de frivillige hurtigere bliver opmærksomme på familier, der kræver mere hjælp og støtte

De to frivillige, der er blevet interviewet, har ikke været på kursus i projektperioden, da de startede som frivillige før projektets start. I deres professionelle liv har de begge i mange år arbejdet med familier – også de udsatte. De fortæller dog samstemmende om deres forberedelseskursus, hvor vigtigt det var, at de gang på gang fik understreget, at de ikke er myndighedspersoner, men frivillige. Det har været udfordrende og givende ikke at være observerende, men i stedet at komme ind i hjemmet og mærke familien og dens grænser, og hvad den har brug for.

At kurserne når sit mål, kan evaluator konstatere i de situationer, hvor der er fuldstændig overensstemmelse mellem familiens og den frivilliges fortællinger.

## 6. Kørsel

Der er i forbindelse med projektet blevet udbetalt kørselsgodtgørelse med mindste takst til frivillige, der kom i de særligt udsatte familier. Disse familier har krævet flere besøg end den oprindelige målgruppe, hvorfor det har været vigtigt at matche besøgsven og familie uden hensyn til afstand.

Da den frivillige kompenseres for kørsel i egen bil, er det lykkedes at gøre de enkelte match mere kvalificerede og rettet mod netop den problematik, familien står i. Samtidig har man fået frivillige, som ellers ikke ville melde sig, fordi de ikke havde mulighed for/ råd til at køre selv. Dette ses klart som en nødvendig forbedring i forhold til projektets målgruppe.

## 7. De netværksskabende aktiviteter havde bl.a. til formål at "udbygge, udvikle og opkvalificere Home-Start Familiekontakts arbejde. I Holbæk og Kalundborg findes mange andre typer af frivilligt arbejde og tilbud til familier, som Home-Start Familiekontakt kunne "knytte" sig nærmere til. Som koordinator siger:

*"Vi behøver ikke lave det, de andre organisationer har som tilbud.*

I projektperioden har det medført et nyt samarbejde med Red Barnets Familieoplevelsesklub i Holbæk. Da begge organisationer har fælles frivillige, har Familieoplevelsesklubben kunnet bane vejen for familiernes deltagelse i udflugter.

Endvidere har man indgået et tæt samarbejde med Red Barnets projekt "Plads til alle", hvor 4 familier fra målgruppen har fået friplads og følgeordning til en idrætsaktivitet for børn.

Med **Mødrehjælpen og Red Barnet i Holbæk** mødes man 2 gange om måneden og drøfter igangværende tilbud og nye muligheder. Og i projektperioden har en mor med støtte fra Home-Start Familiekontakt været i praktik i Mødrehjælpen.

HS har afholdt en stor **fælles sommerfest samt julefest** med frivillige og familier. Til disse fester er der et overtal af de familier, der tilhører målgruppen i nærværende projekt, og som typisk ikke har andet netværk.

Endelig hæfter en af de interviewede sig ved, at koordinator også i forhold til specifikke familier sørger for at involvere andre, f.eks. har hun

*"udvidet samarbejdet med et boligområdes boligsociale medarbejdere i håb om at hjælpe en familie til et netværk"*

## Blev projektet en succes?

Alle forskellige interviewdeltagere oplever projektet som en succes, idet man iht. partnerskabsaftalen og ansøgningen

- har arbejdet med det beskrevne antal familier
- har gennemført projektet inden for den givne tidsramme
- oplever resultaterne som positive

Flere understreger betydningen af koordinatorrollen som den måske væsentligste faktor for succes, da denne "binder tingene sammen og samler trådene". Hun er den, der kommer mest i familien, og som oplever effekten af det, andre instanser iværksætter.

Projektet er forberedt og udarbejdet af koordinator og drøftet og godkendt af bestyrelsen. Et medlem af bestyrelsen har fungeret som direkte kontaktperson til koordinator, der har stået for driften af projektet.

For at sikre ejerskab til projektet, var det en forudsætning, at man havde indgået en partnerskabsaftale med Home-Start Nordvestsjælland.

I begge deltagende kommuner, valgte man desuden at tilknytte hver sin faste kontaktperson til projektet. Disse personer blev samtidig medlemmer i styregruppen.

Der har løbende været tæt kontakt om samarbejdet med fagfolk og kontaktpersoner i kommunerne i form af møder, temadage, evalueringer, årsberetninger og diverse oplæg.

### **Hvordan er effekten målt?**

Effekten af indsatsen blev målt på

1. om det var muligt at få etableret en bæredygtig kontakt til familien for af den vej at kunne etablere den nødvendige kontakt til myndigheder, uddannelse, frivillige organisationer etc.
2. familiens egne udtalelser og selvfortælling ved afslutning af et forløb hos Home-Start
3. familiens deltagelse i afviklede aktiviteter
4. længden på familiens Home-Start forløb, og hvad de går ud til
5. om der er opbygget et tilstrækkeligt støtte system/ sikkerhedsnet, som familien kan gøre brug af

### **Opstod der uventede sideeffekter?**

I Home-Start Familiekontakt har man ikke tænkt så meget i forskel på effekt og sideeffekt. Det er en præmis, at der altid kan opstå uventede effekter i arbejdet med andre mennesker. Det er også tilfældet i dette projekt, hvor der helt klart er tale om en positiv effekt, når

- familien oplever sig set og taget alvorligt – ikke bare hos Home-Start, men også hos samarbejdspartnere – frivillige eller myndighed
- det er lykkedes at slippe familier og knytte disse til andre netværk
- det er lykkedes at vende systemmodstand til modtagelighed for hjælpeforanstaltninger
- myndighedspersoner udtaler, at "Home-Start står også på mål for os", eller at "vi har brug for hinanden for at støtte familien

Man har ikke oplevet deciderede negative effekter af projektet, men **barrierer**. Først og fremmest nævnes udskiftning af personale i Kalundborg Kommune, hvor væsentlige informationer om projektet enten ikke er givet eller ført ajour.

Dernæst er det blevet tydeligt, at forebyggelse i udsatte familier ikke kun handler om at børnene er udsatte. Med partnerskabskontrakten i hånden har det været overkommeligt at løse problemstillinger, der er knyttet til børneindsatsen og forebyggelse.

Det har været vanskeligere, når problemstillingen omfatter forhold i voksen- eller asylområdet. Det får en af de interviewede kontaktpersoner til at stille spørgsmålet, om Home-Starts koordinator også bør have en kontaktperson fra disse to områder.

Tanken opstår, da Home-Start koordinatoren jævnligt er udfordret i forhold til det kommunale systems voksenområde. Uden en kontaktperson i vokseområdet er der en risiko for, at lederen af børneområdet bliver en flaskehals. Og som den interviewede udtaler

*"må det også formodes, at et øget kendskab til Home-Starts koordinator fra voksenområdet og dermed formentlig opbygning af samme tillid, som findes på børneområdet, yderligere kunne styrke mulighederne for at hjælpe og vejlede familierne og gøre opgaven med brobygning lettere.*

Der har dog været en uventet sideeffekt, som omhandler den frivillige. Det har vist sig, at frivillige, der i deres arbejdsliv har arbejdet med børn og familier, er dem der har vanskeligst ved at stå på den frivilliges platform - og at blive der. De har langt sværere ved at slippe den rolle, der gjorde dem til gode fagpersoner, hvilket indebærer, at koordinator kommer til at bruge meget mere tid på afgrænsning.

### **Hvem har været målgruppe for formidlingen af projektet?**

Home Start har i hele projektperioden formidlet resultater og ny viden i form af undervisning samt i oplæg på årsmøder og temadage. Koordinatoren har således afholdt kurser for/ undervist

- andre frivillige
- andre HS afdelinger
- Red Barnet i Holbæk

- børneinstitutioner i Holbæk og Kalundborg
- sundhedsplejen i Tåstrup
- Mødrehjælpen Sjælland

Kursernes indhold har vakt genklang hos deltagerne, hvor også den nyudviklede model har været formidlet. Denne er endnu ikke offentliggjort, men det planlægges at udarbejde en folder eller lignende til det fremtidige arbejde, for som en deltager fra Mødrehjælpen sagde:

"Det er så dejligt at få sat ord på det, vi gør".

Home Start har desuden deltaget i Velux Fondens civilsamfundspanel, hvor koordinator og en far, der har modtaget støtte fra Home Start, holdt et oplæg om projektet. I dette satte faren fint ord på, hvordan det er at "falde ned mellem to stole" og blive tabt i systemet. Og på hvordan den frivillige var med til at opretholde håbet, når han selv mistede det.

På Home-Start Familiekontakt Nordvestsjælland's årsmøde i Kalundborg for frivillige, familier, samarbejdspartnere og politikere – i alt ca. 80 deltagere – lavede koordinator og samme far oplæg som i VeluxFonden. Årsmødet blev planlagt og gennemført i samarbejde med en jordmoder i Kalundborg kommune.

## **HVILKEN EFFEKT HAR PROJEKTET HAFT?**

### ***På hvilke måde har projektet skabt effekt?***

Der er med projektet skabt øget opmærksomhed vedr. samarbejdet mellem civilsamfund og myndighed, og det umiddelbare resultat er, at begge kommuner har fornyet partnerskabsaftalen. Samtidig har begge kommuner fokus på, hvordan de kan udbygge det forebyggende arbejde.

Der er også i projektperioden skabt nye samarbejder med flere frivillige organisationer og myndigheder. Derfor er der også stor efterspørgsel på foredrag om måden at arbejde på fra sundhedspleje, uddannelsesinstitutioner og andre frivillige organisationer.

Det har ikke været forsøgt at få andre Home-Start afdelinger til at arbejde på samme måde. Udsagn fra såvel koordinators som fra fagfolk i kommunerne giver dog formodning om, at det er en arbejdsform, der vil kunne etableres i alle Home-Starts afdelinger. Hvis en afdeling "betjener" flere kommuner, er det vigtigt at gøre sig klart, at selv om koordinators indsats skal være den samme begge steder, kan udgangspunktet for denne indsats være meget forskellig.

Når talen falder på effekt, handler hele dette projekt jo om familier, der har brug for at finde et nyt ståsted i livet, når alting ramler.

Familierne fremhæver til stadighed i såvel interviews som i Home-Starts egne evalueringer, at man vokser og tør tro på fremtiden, når man mødes med tillid og lydhørhed. Man får håbet tilbage, og man tør møde systemet trods tidligere modstand og dårlige erfaringer.

Forældre fortæller også, hvordan de bliver klogere på sig selv og livet. Som faren, der talte videre ud fra koordinators oplæg hos Velux Fonden "offentligt" sagde, da hun gennemgik af den nyudviklede model

*"Nu forstår jeg, hvorfor jeg altid er stresset. Jeg har så meget at slås med, og jeg synes jeg skal ordne det hele. Måske skal jeg lade være med det!"*

Eller den forælder, der sidste år var med til at begrave "sin frivillige". Hun kender effekten af en besøgsven, og nu er hendes familie støttefamilie for enken.

Og endelig oplever man, at tidligere støttede forældre, hvor børnene nu er blevet store, selv ønsker at være og bliver frivillige besøgsvenner.

### ***Er der en national strategi på området?***

Der findes hverken en national eller international strategi for det udviklingsarbejde/ den samarbejdsmodel, Home-Start Familiekontakt Nordvestsjælland har gennemført. Som nævnt tidligere har det fra Home-Starts første start været en præmis, at de to organisationer ikke udvekslede informationer med hinanden. Hver passede deres eget område.

### ***Er resultaterne publiceret og formidlet?***

Foreløbige resultater – eller rettere erfaringer - er delt i foredrag og undervisning, mens man afventer evalueringsrapporten.

I projektperioden har pressen i flere omgange bragt artikler om arbejdet i familierne.

Home-Start Familiekontakts arbejde er forevigtet i 8 små film – "Ingen kan alting alene – hvem er der for dig?". Filmene er blevet til i samarbejde med en journalist og findes alle otte på nettet.

### ***Hvordan er TrygFonden blevet profileret i projektet?***

I hele projektforløbet og i alle sammenhænge, hvor det har været muligt, er det blevet nævnt, at dette projekt er blevet en realitet med støtte fra TrygFonden. I alle oplæg, årsberetninger, samarbejder m.m. er det gjort tydeligt, at TrygFonden støtter, og endelig er det synligt på Home-Start Nordvestsjællands meget aktive Facebookside.

## **HVILKEN LÆRING KAN UDDRAGES AF PROJEKTET?**

Med dette projekt er det blevet tydeligt, at udsatte familier/ forældre gerne vil have hjælp – både af frivillige og af myndigheder, når de bliver lyttet til og respekteret. De tåler også sandheden, når den præsenteres omsorgsfuldt og med en kontinuerlig støtte.

I alle interviews fortælles der, hvordan forældre overvinder frygten for systemerne, og endda selv tør tage kontakt – fordi de oplever den kontinuerlige støtte.

Koordinatorfunktionen, hvor Home-Start Familiekontakts koordinator er det bindende kontakttled til myndigheder fremhæves i interviewene som yderst vigtige, da hun er den, der registrerer effekten af forskellige tiltag og indsatser – og dermed af familiens fremskridt. Netop denne funktion vurderes stressreducerende for familien, ligesom den øger stressresiliens.

Projektlederen har ofte været på uddannelsessteder og i andre organisationer, hvor deltagerne særligt bliver optaget af, hvilken betydning værdigrundlaget og den altid nærværende kontakt har for familiens udvikling.

### ***Har projektet efterladt langvarige spor?***

Det er evaluators vurdering, at nærværende projekt vil kunne have langtidseffekt, fordi der i dette samarbejde opstår noget tredje nyt. Det er ikke enten kommunen eller den frivillige organisation, der hjælper familien til udvikling, men de to systemer, der med familien som ligeværdig samarbejdspartner, etablerer et sikkerhedsnet, som giver nyt håb og tro på fremtiden.

### ***Kræves der støtte for at fortsætte projektet?***

I interviewene nævnes nødvendigheden af at søge ekstra midler for at opretholde og videreføre den udvidede koordinatorfunktion, der er primær i støtten til familierne. Dette skyldes bl.a. at flere udsatte familier selv henvender sig til Home-Start og må formodes fortsat at gøre det.

Som nævnt i et af interviewene, er det reelt også at forsøge at lave partnerskabsaftaler med voksen- og asylområdet, for på den måde at forøge indtægterne. Især fordi det er et ønske i begge kommuner at fortsætte det værdifulde forebyggende arbejde, der allerede er i gang.

### ***Er der aftalt procedurer for fortsat monitorering (opfølgning og indsamling) af resultater***

Der vil som altid blive evalueret på familiernes oplevelse af støtten. Der findes ikke evaluering af myndigheds og civilsamfunds samarbejde og resultater.

## KONKLUSION

Med dette projekt har Home-Start Familiekontakt Nordsjælland **bevidstgjort** og **synliggjort** et normskred i forhold til Home-Starts oprindelige udgangspunkt.

Evaluators mener, at projektet **SAMMEN OM TRYGHED OG TRIVSEL** i høj grad har sin berettigelse, da man også i fremtiden vil modtage mange kriseramte familier.

Samtidig er mange forvaltninger/ myndighedsudøvere belastede med mange sager, personaleudskiftninger, sygdom m.m., og mange familier oplever sig svigtede af systemet.

Denne evaluering har vist, at et fælles fokus fra myndighed og civilsamfund på familiens aktuelle behov, har gjort det muligt hurtigere at få etableret den nødvendige hjælp. Samtidig har samarbejdet gjort det lettere for myndigheder at komme til at udføre deres lovpligtige opgaver, når familierne bliver mere trygge.

Projektet har også vist, at fælles oplevelse af ejerskab og en løbende tæt kontakt, udviklet over tid, giver et fælles værdigrundlag, hvor alle stoler på, at hver især holder sig til deres egne opgaver og positioner, men uden at glemme, at samarbejdets egentlige formål er familiens udvikling.

Evalueringsen giver også formodning om, at den beskrevne arbejdsform kan indføres i alle Home-Starts afdelinger, og at kommuner, der ikke har en Home-Start afdeling, vil kunne oprette en sådan. Gennem partnerskabsaftaler vil kommuner kunne styrke deres forebyggende arbejde.

Projektet er fortrinsvist omtalt og præsenteret i de medvirkende kommuner og i organisationer, som projektleder i forvejen har adgang til.

Der er i skrivende stund indgået nye partnerskabsaftaler med Kalundborg og Holbæk Kommuner på Home-Starts sædvanlige arbejde. Tilbage står der en drøftelse med partnerskabskommunerne af, hvordan henholdsvis Kalundborg og Holbæk ønsker at implementere den forøgede indsats, som man i projektperioden har haft mulighed for, så dette projekts resultater også vil blive brugt fremover.

Evalueringsens resultater kunne være begrænset af en alt for positiv indstilling til, at projektet skal lykkes. Det er ikke evaluators formodning, at det er tilfældet. Der er klare tilkendegivelser af værdien i den fælles tilgang, at det må formodes at være en farbar vej for andre Home-Start afdelinger og kommuner.

Da det ikke er muligt at henvise til lignende projekter eller studier, kunne der være behov for at lave nye evalueringer – også hvis denne type samarbejde etableres i andre afdelinger. Til dette bør der nok søges ekstra midler.

Roskilde, den 16.2.2020

Annelise Dalsgaard