

University Colleges

Projekt TrivselsPiloter

Andersen, Kamilla Kielsgaard

Publication date:
2015

Document Version
Pre-print (ofte en tidlig version)

[Link to publication](#)

Citation for pulished version (APA):
Andersen, K. K. (2015). Projekt TrivselsPiloter: - En beskrivelse og evaluering af projektet.

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Projekt TrivselsPiloter

- En beskrivelse og evaluering af projektet



TRIVSELSPILOTER

Indhold

1. Forord	4
2. Indledning.....	5
3. Projektperiode	5
4. Baggrund for projektet	5
4.1 Baggrund for projektet.....	5
4.2 Kort om indsatserne i TrivselsPiloter	6
4.3 Overordnede formål og mål.....	7
4.4 Projektets organisering og proces	8
4.4.1 Deltagere	8
4.4.2 Organisering	9
5. Resultater og anbefalinger	10
5.1 Resultater for mål på borgerniveau	10
5.1.1 Resultater for følgende mål:.....	10
5.1.2 Resultater for målet: at borgeren oplever sammenhæng i kommunikationen mellem kommune og TrivselsPilot	11
5.1.3 Anbefalinger.....	12
5.1.4 Resultater for målet: At borgeren oplever at føle sig set og hørt i dialogen med TrivselsPiloten.....	13
5.1.5 Anbefalinger.....	14
5.1.6 Resultater for målet: at borgeren ud fra egne forudsætninger oplever øget livskvalitet efter indsats/kontakt med TrivselsPiloter	14
5.1.7 Anbefalinger.....	15
5.1.8 Resultater for målet: at borgeren oplever øget indflydelse på egen situation gennem formidlet kontakt til andre frivillige foreninger eller andre tiltag i den nye livssituation	15
5.1.9 Anbefalinger.....	16
5.2 Resultater for mål for samarbejdsmodel	17
5.2.1 Resultater for målet: at opbygge effektive kontaktveje mellem rehabiliteringsafdelingen i Fredericia Kommune og TrivselsPiloter	17
5.2.2 Anbefalinger.....	20
5.2.3 Resultater for målet: at implementere og forankre samarbejdsmodellen både hos Fredericia Kommune og i frivilligt regi.	20
5.3 Andre væsentlige resultater	21
5.3.1 Resultater for oplevelsen af at blive klædt på til og udføre arbejde som TrivselsPilot.....	21
5.3.2 Anbefalinger.....	22
6. Metodisk tilgang.....	23
6.1 Metode for processen.....	23
6.2 Metode for evaluering.....	24

7. Projektets leverancer	25
7.1 Formidling	25
7.1.1 Formidling til fagprofessionelle	25
7.1.2 Formidling til borgere	25
7.1.3 Bachelorprojekter	26
7.1.4 Andet	26
8. Konklusion	27
9. Fremadrettede perspektiver	27
10. Kontaktoplysninger	29

1. Forord

I gennem en 4-årig periode har der i Fredericia været arbejdet med udvikle en innovativ idé til et søstærkt koncept – nemlig TrivselsPiloter. Ideen var innovativ, idet den kunne imødekomme et samfundsbehov om at styrke vores velfærd ved at bygge bro mellem kommune og civilsamfundet. Nærmere gik ideen ud på, at frivillige besidder ressourcer til at støtte medmennesker, der befinder sig i svære situationer, med at opnå bedre livskvalitet, når de professionelle ydelser ikke længere er nødvendige, men når der stadig er behov for anden støtte.

Processen fra idé til udvikling af et velimplementeret tilbud har budt på både med- og modvind undervejs. Hvor forskellige interesser, vilkår, ideologier og samarbejdsmetoder mellem projektdeltagerne har givet anledning til diskussioner og konflikter, har det fælles mål om at realisere en idé med forankring i et fælles mål overvundet forskellighederne og skabt en gensidig respekt og forståelse på tværs af sektorer og tilhørsforhold.

Denne rapport er en afrapportering af projekt TrivselsPiloter. Rapporten er udarbejdet med henblik på at beskrive projektets formål, udvikling og leverancer, samt at opsummere erfaringer fra projektet på baggrund af foretagne evalueringer. Der vil i rapporten følge nogle anbefalinger for, hvordan rammer og procedurer bør tilrettelægges for en fremtidig drift af TrivselsPiloter. Disse anbefalinger er blevet til på baggrund af projektets udførelse og evaluering, og de kan betragtes som grundpiller i en konceptualisering af projektet til brug som videndeling i forhold til interessenter, der ønsker at implementere et lignende samarbejde mellem kommunale og frivillige indsatser.

God læselyst!

Mit liv er blevet væk

Inge er 73 år. Hun har altid været en glad, perfektionistisk og effektiv kvinde. Men nu har hun fået kræft og har mistet sin ægtefælle for 2 år siden. Inges børn og børnebørn bor i udlandet. Da TrivselsPiloter møder Inge, er hun trist og opgivende – og tæt på at miste håbet om, at livet kunne blive værd at leve.

Det er ikke Inges sygdom, kræften, der bekymrer hende mest, men hun har en dyb følelse af ensomhed og et kæmpe savn efter familie.

Efter to samtaler med TrivselsPiloter finder Inge frem til, at savnet af børn og børnebørn er det, der fylder mest. At flytte til udlandet er ikke en mulighed for Inge pga. sygdommen. Derfor drøftes muligheder for andre fællesskaber med Inge, og Inge beslutter sig for at melde sig til Ældresagens EDB-undervisning, for som hun siger: "Så slår jeg to fluer med ét smæk. Jeg er sammen med andre mennesker, OG jeg lærer at bruge mail, så kan jeg kan sende mails om stort og småt til mine børn og børnebørn, når jeg savner dem – og glæde mig til, at de svarer."

2. Indledning

Denne rapport er en afrapportering af Projekt TrivselsPiloter og har til formål at beskrive projektet og præsentere de erfaringer, som er opnået.

Rapporten er inddelt i følgende overordnede områder:

- Baggrund for projektet med beskrivelse af formål, mål og organisering
- Resultater af evaluering og anbefalinger på baggrund af disse
- Metodiske tilgange til tilrettelæggelse og evaluering af projektet
- Leverancer som er leveret i projektperioden
- Fremadrettede perspektiver, der formidler status på projektets fremtidige forankring.

3. Projektperiode

Projektperiode: 01.09.2011-30.06.2015

4. Baggrund for projektet

4.1 Baggrund for projektet

Projekt TrivselsPiloter er opstået ud fra tanken om, at vi som mennesker grundlæggende altid kan hjælpe et andet menneske, der er i nød.

Samfundsmæssigt set står vi i Danmark med udfordringer, i forhold til at den offentlige sektor ikke kan løfte velfærdsopgaver i forhold til det ønskede niveau. Som følge af dette er der fra politisk side blevet større bevågenhed omkring, hvordan frivillige og civilsamfundet kan spille en større rolle i at forbedre kvaliteten af disse velfærdsydelser¹. År 2011 var udnævnt til at være europæisk år for frivilligt arbejde til fremme af aktivt medborgerskab. I Danmark besluttede regeringen i den forbindelse at afsætte midler til støtte for projekter, der ville fremme, at flere danskere engagerede sig i frivilligt arbejde².

I Fredericia havde Fredericia Kommune og Frivilligcenter Fredericia påbegyndt samarbejde om flere tværsektorielle projekter, hvor også University College Lillebælt deltog. I det forum blev ideen om at starte et tilbud med frivillige støttepersoner varslet, hvilket blev begyndelsen på et tværgående samarbejde om en ansøgning til Socialministeriets satspulje 2011.

¹ Huset Mandag morgen (2012) Den aktive borger.

2. Kilde: frivillighed.dk

[http://www.frivillighed.dk/Webnodes/da/Web/Public/Nyheder/Socialministeriet+lancerer+hjemmeside+for+EUs+Frivil+\(26370\)](http://www.frivillighed.dk/Webnodes/da/Web/Public/Nyheder/Socialministeriet+lancerer+hjemmeside+for+EUs+Frivil+(26370))

Projekt TrivselsPiloter er et projekt, der er skabt med henblik på at udvikle et tilbud, hvor frivillige kan støtte borgere i en svær situation til at kunne agere i eget liv og opnå øget livskvalitet. Den oprindelige målgruppe var borgere over 50 år, der efter afsluttede rehabiliteringsforløb havde brug for støtte til at håndtere udfordringer i egen livssituation, eller ældre over 75 år, der ved forebyggende hjemmebesøg oplever at have et behov for støtte til samme. Efter første projektår blev målgruppen udvidet til at inkludere alle borgere i Fredericia over 18 år. TrivselsPiloterne skal fungere som brobyggere mellem kommune og civilsamfund, dels ved at hjælpe borgere videre, der har modtaget en kommunalydelse, men stadig har et udviklingsbehov efter endt tilbud, der ligger ud over den offentlige ydelse, og dels ved at formidle kontakt til andre frivillige foreninger.

Projektet er etableret i samarbejde med Frivilligcenter Fredericia og Fredericia Kommune og med deltagelse af University College Lillebælt. Center for Socialøkonomi deltog i første del af projektperioden med henblik på at medvirke til etablering af en forretningsmodel og sikre forankring af projektet. Projektperioden er finansieret gennem Socialministeriets Satspulje i 2011.

Uden Mona var det aldrig gået

Lene er 50 år og har hele sit liv arbejdet hos den samme private virksomhed som bogholder, men nu er hun blevet fyret. Det har slået benene væk under Lene. Den tidligere så perfektionistiske kvinde fortæller selv, at hun fuldstændigt mangler overblik over sin situation, struktur på sin hverdag og mod på at søge job.

Over en periode på to måneder mødes Lene og TrivselsPiloten ca. en gang om ugen. Her afholder de strukturerede samtaler med fokus på, hvad Lene gerne vil opnå, og med aftaler om, hvad Lene vil bruge den næste uge på. Men der er samtidig også plads til, at Lene kan "læsse af", græde og være fortvivlet.

Da TrivselsPilot-forløbet afsluttes, har Lene netop fået job – som ønsket indenfor en anden branche. Hun er blevet klar over, hvad hun i øvrigt ønsker i sit liv, og hun går målrettet efter det! TrivselsPiloten siger, at Lene kunne det meste selv. Lene siger, at uden TrivselsPiloter var det aldrig lykkedes...

4.2 Kort om indsatserne i TrivselsPiloter

Når borgere bliver henvist eller henvender sig til TrivselsPiloter, laver driftslederen³ en aftale om et personligt møde. På dette møde får borgeren informationer om, hvad TrivselsPiloter er. Fx at det er en frivillig person, der gennem ca. tre måneder vil komme og gennem sine medmenneskelige kompetencer støtte vedkommende, i forhold til de særlige udfordringer vedkommende måtte have. Driftslederen anvender en åben tilgang i samtalen, således det er borgeren, der fortæller om sit liv og sin nuværende situation, og derved finder frem til de mål, som borgeren gerne vil have støtte til at nå.

Driftslederen udvælger den frivillige fra korpset af TrivselsPiloter, som hun finder bedst egnet i forhold til borgerens behov og personlighed. Dette match laves på baggrund af driftslederens viden om borgeren fra samtalen samt et indgående kendskab til de frivillige.

3. Ved beskrivelse af driftsopgave benævnes vedkommende "driftsleder" og ved beskrivelse af projektarbejde benævnes samme person "projektleder". Dette gøres for at adskille opgavetyper.

Derefter arrangeres et møde mellem borger og frivillig, hvor driftslederen også deltager. Ved dette møde aftales mål og rammen for forløbet, og borgeren og den frivillige præsenterer sig for hinanden. Begge skal efter mødet tilkendegive, om de har lyst til at indgå i et forløb sammen. Når borger-frivillig-matchet er etableret, aftaler borger og frivillig, hvornår og hvor de skal mødes. Mødet foregår ofte i borgerens hjem 1-2 gange om ugen.

Driftslederen og gruppen af TrivselsPiloter mødes hver 14. dag til supervisionsmøder, hvor de frivillige sparrer med hinanden og med driftslederen. De frivillige kan også få enkeltvis supervision, hvis de eller driftslederen finder det hensigtsmæssigt. Trivselspiloten og borgeren afslutter forløbet, når målene er nået. Driftslederen ringer derefter til borgeren og evaluerer. TrivselsPiloter har tavshedspligt, og der er direkte borgeradgang uden registrering af persondata.

4.3 Overordnede formål og mål

Projektets formål indeholder to elementer. Det ene har fokus på borgernes trivsel, mens det andet drejer sig om at etablere en større tilknytning mellem Fredericia Kommune og de tilbud, der er i frivilligt regi.

Formålet kan udpindes i følgende dele:

- At skabe et netværk af frivillige TrivselsPiloter, der fungerer som støttepersoner for borgere, der har behov for konkret hjælp og motivation til at agere i eget liv.
- At forandringen for den enkelte borger øger dennes livskvalitet, en forandring der afspejles i, at borgeren tager beslutninger om tiltag i eget liv.
- At TrivselsPiloten er brobygger mellem den kommunale verden, borgerens netværk og de sociale foreninger, således at en kultur omkring samarbejde opbygges til gavn for borgeren.
- At borgerens kendskab til den frivillige verden øges og gøres implicit.

Ud fra formålet er der opstillet konkrete mål. Disse er lige som formålet rettet dels mod borgere og dels mod en samarbejdsform. Målene præsenteres herunder.

Mål på borgerniveau:

- TrivselsPiloten etablerer kontakt og gennemfører 1-10 samtaler over et år pr. borger.
- I projektperioden gennemføres samtaler med mindst 35 borgere fra målgruppen.
- 75 % af borgerne, som har haft en samtale eller samtaler med en TrivselsPilot, har efterfølgende kontakt til et frivilligt tilbud eller på anden måde tiltag til ændring og forbedring i eget liv.
- At borgeren oplever at føle sig set og hørt i dialogen med TrivselsPiloten.
- At borgeren oplever sammenhæng i kommunikationen mellem kommune og TrivselsPilot.
- At borgeren ud fra egne forudsætninger oplever øget livskvalitet efter indsats/kontakt med TrivselsPiloter.

- At borgeren oplever øget indflydelse på egen situation gennem formidlet kontakt til andre frivillige foreninger eller andre tiltag i den nye livssituation.

Mål for samarbejdsmodel:

- At opbygge effektive kontaktveje mellem rehabiliteringsafdelingen i Fredericia Kommune og TrivselsPiloter.
- At implementere og forankre samarbejdsmodellen både hos Fredericia Kommune og i frivilligt regi.

Disse mål har været styrende for processen og evalueret undervejs. Den endelige evaluerings resultater, som præsenteres i denne rapport, tager udgangspunkt i de opsatte mål.

Hurra – nu kan jeg selv!

Gerda er 81 år. Hun er tidligere kokekone og har indtil for nylig klaret alt selv, men et kompliceret benbrud ændrede Gerdas daglige liv.

Efter endt sygehusophold gik Gerda til genoptræning, og hun fik rollator. Da genoptræningsforløbet afsluttes, kan Gerda gå med støtte fra rollatoren - men hun tør ikke! I hvert fald ikke udendørs. Gerda er blevet utryg. Hun er bange for at falde, og samtidig er hun rigtig ked af, at hun ikke selv kan handle mere. Det har været en stor del af Gerdas livskvalitet selvstændigt at kunne lave mad og selv vælge de råvarer, hun vil bruge.

Gerdas store ønske er derfor at blive tryk nok til selv at gå i Føtex og hjem igen.

Hjælpen fra TrivselsPiloten er derfor målrettet: Gåture med rollator til Føtex og retur. Dog afsluttes hver gåtur med en kop kaffe og en snak hjemme hos Gerda.

Da forløbet afsluttes er Gerda atter i stand til selv at handle ind, og i øvrigt færdes udendørs på egen hånd, men Gerda er lige så begejstret for de samtaler, hun fik med i købet: "Aldrig har jeg mødt et menneske med så store ører – hvor var det dejligt."

4.4 Projektets organisering og proces

Dette afsnit indeholder en beskrivelse af hvilke deltagere, der har været tilknyttet projektet, hvilke opgaver, de har varetaget, samt strukturen for organisering.

4.4.1 Deltagere

Projektet er organisatorisk forankret i Frivilligcenter Fredericia, hvor den daglige leder er projektejer. Der har i projektperioden været ansat en projektleder med ansvar for den daglige drift og ledelse af projektet. Herunder også dokumentation af kvantitative data, som fx antal borgerhenvendelser. Projektlederen har haft ansættelsessted ved Frivilligcenter Fredericia. Som følge af et øget antal borgerforløb i løbet af perioden er projektlederen timetal blevet opnormeret fra 29 timer til 37 timer, og der har siden 2014

været ansat en projektmedarbejder, der har varetaget en del af projektlederens driftsopgaver⁴.

Fredericia Kommune har haft afsat syv timer ugentligt i projektperioden. Denne pulje er primært gået til én projektmedarbejder, der er ansat i rehabiliteringsafdelingen, men den har også dækket tidsforbrug for andre ad hoc involverede. Projektmedarbejderens primære formål har været at bidrage til at udvikle og implementere en samarbejdsmodel mellem kommunen og Frivilligcenter Fredericia. Herunder dels en generel samarbejdsmodel, der skal give en lettere kontaktvej mellem de to indsatsområder, og dels et specifikt samarbejde i forhold til at øge kendskabet og kontakten til TrivselsPiloter i kommunen.

Der har fra University College Lillebælt (UCL) deltaget en konsulent med henblik på at udarbejde en model for dokumentation og evaluering af projektets mål, samt løbende evaluere målene og foretage den endelige evaluering af projektet. Desuden deltager en konsulent fra UCL's udvikling- og forskningsenhed til at rådgive i forhold til projektets opbygning og udvikling igennem hele projektperioden.

Center for Social Økonomi har deltaget for at rådgive angående økonomisk forankring. Samarbejdet blev dog afsluttet midtvejs i projektperioden pga. manglende enighed om leverancer. De resterende midler herfra er blevet anvendt til at ansætte en konsulent, der arbejder med at forankre projektet efter projektperioden.

4.4.2 Organisering

Projektgruppe

Projektgruppen er sammensat af: Projektleder- og driftsleder ansat ved Frivilligcenter Fredericia, daglig leder af Frivilligcenter Fredericia, projektmedarbejder fra UCL, projektmedarbejder fra Fredericia Kommune (og oprindeligt medarbejder fra Center for Socialøkonomi) og projektkonsulenten fra UCL. Projektgruppens rolle har været at planlægge, drøfte og beslutte tiltag, der fører mod projektets mål. Det har bl.a. været opgaver som at planlægge aktiviteter, fx frokostmøde mellem TrivselsPiloter og medarbejdere i Fredericia Kommune som kunne fremme en god samarbejdsmodel. Derudover har projektgruppen taget stilling til at vedholde eller ændre arbejdsgange og procedurer på baggrund af de evalueringer, der løbende har været foretaget. Projektlederen har været ansvarlig for at lede og udfolde projektet, imens det har været et fælles ansvar at bidrage med relevante input i gruppen. Det har været væsentligt, at der har været mulighed for at mødes regelmæssigt i gruppen for at opnå kendskab til hinanden og de forskellige forståelser og vilkår, som arbejdes efter i henholdsvis offentlig og frivillige sektor. Dermed har møderne også fungeret som fora for forventningsafstemning og fordeling af roller.

Arbejdsgruppe

Arbejdsgruppen har på baggrund af beslutninger i projektgruppen arbejdet med konkrete leverancer. Deltagere har været: Projekt- og driftsleder, projektmedarbejder fra UCL og projektmedarbejder fra Fredericia Kommune.

4. Målgruppen for projektet er i 2011 blevet udvidet til at omfatte alle voksne i Fredericia, hvorfor der blev startet en undergruppe op for unge med titlen "Trivselspiloter og brobygning", som projektleder og projektmedarbejder også har deltaget i. Dette projekt blev selvstændigt finansieret.

Følgegruppe

Følgegruppen har bestået af forskellige interessenter, for hvem projektet har haft en betydning. Formålet med møder i følgegruppen har været at have et forum med mulighed for kvalificerede drøftelser om projektet undervejs i processen. Deltagere er projektgruppen samt en repræsentant fra TrivselsPilotgruppen, bestyrelsesformand for Frivilligcenter Fredericia, rehabiliteringschef fra Fredericia Kommune, teamleder fra Fredericia Kommune og en leder fra en anden frivillig forening.

5. Resultater og anbefalinger

Der vil i det følgende afsnit blive gjort status over de resultater, der er opnået, samt hvilken virkning, der har medført resultatet. Resultaterne bliver præsenteret for hvert mål.

5.1 Resultater for mål på borgerniveau

5.1.1 Resultater for følgende mål:

- TrivselsPiloten etablerer kontakt og gennemfører 1-10 samtaler over et år pr. borger.
- I projektperioden gennemføres samtaler med mindst 35 borgere fra målgruppen.
- 75 % af borgerne, som har haft en samtale eller samtaler med en TrivselsPilot har efterfølgende kontakt til et frivilligt tilbud eller på anden måde tiltag til ændring og forbedring i eget liv.

	1. år	2. år	3. år	4. år
Antal borgerhenvendelser⁵	13	26	38	79
Antal borgere i forløb fra målgruppen⁶	11	13	17	25
Antal samtaler i alt	132	143	204	275
Gennemsnit pr. borger	12	11	12	11
%-del der har kontakt til andet frivilligt tilbud eller andre ændringer	77%	94%	83%	+ 75 % ⁷

5. Antal henvendelser inkluderer alle henvendelser og start samtaler med borgere. Nogle er allerede her henvist til andre tilbud, har takket nej eller er inkluderet i "Projekt TrivselsPiloter Brobygning", som er en særlig gren af TrivselsPiloter for unge psykisk sårbare.

6. Målgruppen inkluderer alle borgere i Fredericia over 18 år. De borgere, der har henvendt sig pga. problemstillinger iht. at være ung og psykisk sårbar, er optalt i "Projekt TrivselsPilot Brobygning". Match i alt henviser til det samlede antal borgere, der er i forløb, også de unge psykisk udsatte.

7. Procentdelen er ikke præcist opgjort, da flere af forløbene er i gang ved udarbejdelsen af evalueringen, og resultatet derfor ikke kan opgøres. Procentsatsen for de afsluttede og igangværende forløb er over 75 %, så derfor vil det præcise tal ligge herover.

5.1.2 Resultater for målet: at borgeren oplever sammenhæng i kommunikationen mellem kommune og TrivselsPilot

Hvorvidt borgerne oplever sammenhæng i kommunikationen mellem kommunen og TrivselsPiloter, afhænger af kommunikation på flere organisatoriske niveauer. Borgerne forholder sig primært til den kommunikation, der sker i forhold til kontaktableringen, men fremfører også vigtigheden af et indgående gensidigt kendskab mellem kommunalt ansatte og TrivselsPiloter, hvilket rækker ud over den direkte kommunikation i et borgerforløb. Måden samarbejdet tilrettelægges på giver plads til, at borgerne kan sætte mål med TrivselsPiloterne uafhængigt af de mål, der er sat i kommunen, hvormed de får mulighed for at arbejde med det, der er meningsfuldt for dem. Dermed ses det, at samarbejdet er klientcentreret, fordi borgeren forbliver omdrejningspunktet i forløbet, hvilket er afgørende for, om der kan opleves sammenhæng på tværs af de to indsatses. På baggrund af evalueringen kan det imidlertid konkluderes, at informanterne ikke oplever et behov for ændring af kommunikation mellem kommunen og TrivselsPiloterne, men derimod er tilfredse med den nuværende grad af samarbejde. Punkterne herunder uddyber de væsentligste temaer fra evalueringen.

- Formidling af information om TrivselsPiloterne

De kommunalt ansatte behøver ikke nødvendigvis at give specifikke og faktuelle informationer om TrivselsPiloterne. Det er væsentligt, at TrivselsPiloterne selv varetager denne del af formidlingen. Dog er det vigtigt, at den information, som de kommunalt ansatte giver, kan give specifik viden om, hvad tilbuddet indeholder, og at der kan svares på eventuelle spørgsmål. Herunder hvordan TrivselsPiloterne kan hjælpe i det konkrete tilfælde. Borgere, der har fået uklare eller forkerte billeder af TrivselsPiloter, har følt sig usikre og overvejet at takke nej til tilbuddet. For at den kommunalt ansatte kan tilpasse informationer til den enkelte borgers behov, er det nødvendigt, at vedkomne har et indgående og nuanceret kendskab til TrivselsPiloter.

- Folderen kan ikke stå alene

Idet den udarbejdede folder henvender sig til en bred målgruppe med meget forskellige problemstillinger, kan det være vanskeligt for den enkelte borger at vurdere, om TrivselsPiloter kan være noget for dem. Det kan virke forvirrende og afskrækkende, hvis man ikke kan identificere sig med de nævnte problemstillinger. Derfor er det vigtigt, at borgeren har mulighed for at drøfte egen situation enten med kommunalt ansatte eller med lederen af TrivselsPiloter. Folderen fungerer dermed som en nem tilgængelig informationskilde, men kan ikke stå alene.

- Etablering af kontakten

Borgerne opfatter det som værende positivt, at det var den medarbejder fra kommunen, de havde været tilknyttet, der tog kontakt til TrivselsPiloter på deres vegne. Det får en betydning for, at der overhovedet bliver taget kontakt, fordi der ifølge borgerne ville være en stor risiko for, at de aldrig havde taget kontakt, hvis de selv havde fået nummeret og skulle etablere den videre kontakt.

- Tidsperspektivet i overgangen

Overgangen mellem kommune og TrivselsPiloter oplevedes af borgerne som værende en automatiseret proces, der gik helt af sig selv. De oplevede, at TrivselsPiloter tog kontakt til dem meget kort tid efter, de havde talt med kommunen om, at det kunne være en relevant

mulighed. Dette tillægges en stor betydning, idet de ved et længere tidsrum kunne medføre, at borgerne havde fortrudt og ville sige nej til TrivselsPiloter.

- Videregivelse af oplysninger

Der er variationer i, hvorvidt borgerne ønsker, at der videregives oplysninger om dem fra kommunen til TrivselsPiloter. Nogle fremhæver, at det kan være rart ikke at skulle gentage faktuelle oplysninger igen og igen, men de fleste synes, at det har været godt at starte på en frisk, hvorfor det ikke har været nødvendigt at videregive nogle oplysninger. Lederen af TrivselsPiloter giver borgerne mulighed for at bringe det frem, som de finder vigtigst og har lyst til at fortælle om ved start samtalen, og der laves mål for forløbet ud fra dette. Derefter oplever borgerne, at den frivillige selv spørger til det, der er relevant i denne sammenhæng, hvorfor de heller ikke behøver at få en masse informationer på forhånd.

Det, der fremhæves som værende vigtigt, er, at de kommunalt ansatte drøfter med borgeren, om der skal gives oplysninger videre.

- Samarbejde og sammenhæng

Ved evalueringen af, om borgerne oplevede en sammenhæng mellem indsatserne i kommunen og ved TrivselsPiloter, tilkendes en god sammenhæng. Denne beror hovedsagligt på, at overleveringsproceduren fungerer godt, idet der sker en automatiseret og hurtig overgang. Det er derimod ikke vigtigt for dem, at der er en sammenhæng imellem mål og det, der er blevet arbejdet med. De er tilfredse med begge indsatser, men ser et tydeligt skel imellem dem, hvor det har været væsentligt, at det hos TrivselsPiloterne havde handlet om noget andet end fx ved genoptræningen, idet det nu var en helt anden indsats, som de havde brug for.

- En indsats ad gangen

De to indsatser ligger i forlængelse af hinanden, hvilket opleves som en fordel, idet der derved bedre kan fokuseres på indsatsen hos kommunen, når der ikke også fokuseres på indsatsen hos TrivselsPiloter. Desuden kan det muligvis have en betydning for motivationen i det igangværende tilbud, da borgerne kunne distancere sig fra den igangværende indsats og dermed ikke yde den nødvendige indsats, hvis hun vidste, at hun skulle i gang med en anden indsats efterfølgende.

- Der foretages et godt match mellem TrivselsPiloter og borgere

For at der opleves en høj grad af sammenhæng, fremhæves vigtigheden af matchet mellem borger og TrivselsPiloterne, således borgerne oplever en tæt relation til den frivillige. Borgerne vurderer, at de oplysninger, som de giver forud for mødet med den konkrete TrivselsPilot, er en forudsætning for det gode match. Men det er de oplysninger, som fremkommer i samtalen med driftslederen, og ikke de oplysninger, som kommunen evt. har videregivet, der har en betydning for dette.

5.1.3 Anbefalinger

På baggrund af evalueringen kan følgende anbefalinger være med til at kvalitetssikre borgerens overgang fra kommune til TrivselsPiloterne:

- Det bør i samarbejde med borgeren aftales, om vedkomne selv har ressourcer til at tage kontakten til TrivselsPiloterne, eller om denne skal etableres af kommunen.

- Borgeren kan være med til at tage beslutninger om, hvilke oplysninger om dem som videregives til TrivselsPiloterne.
- De to indsatsen kan med fordel forblive tidsmæssigt adskilte, således borgeren kan fokusere på den igangværende indsats.
- Kommunikation mellem kommunen og TrivselsPiloterne bør fortsat ske hurtig, således borgeren ikke oplever ventetid imellem de to indsatsen.
- Borgere kan med fordel inddrages i udarbejdelsen af folderen om TrivselsPiloterne, da det kan sikre, at den er forståelig for målgruppen.
- Kommunalt ansatte bør have et indgående kendskab til TrivselsPiloterne for at kunne formidle relevant viden til borgeren.
- Kommunalt ansatte bør have kendskab til og videregive tidligere borgeres gode oplevelser med TrivselsPiloterne med henblik på at "sælge" tilbuddet godt.
- Samarbejdet mellem TrivselsPiloterne og kommunen skal vedvarende omhandle at øge kendskabet til hinanden, evt. igennem fælles møder.

5.1.4 Resultater for målet: At borgeren oplever at føle sig set og hørt i dialogen med TrivselsPiloten

At borgerne følte sig set og hørt i dialogen med TrivselsPiloterne, har vist sig at have en positiv indvirkning på motivationen for at komme i gang med forandringer, der højnede livskvaliteten. Herunder beskrives elementer, som peger på en betydning af at opleve sig set og hørt.

- "Kemi" og forståelse

For at borgerne føler sig set og hørt, er det væsentlig, at relationen mellem borger og den frivillige er god. Her spiller matchet en vigtig rolle, da det er her vurderingen af, hvem der kan skabe en god relation starter. Borgerne udtrykker, at det, der har en særlig betydning i relationen, er, at der er en god "kemi" mellem dem og den frivillige, hvilket bl.a. afhænger af at udvise god forståelse for hinanden. Dette kræver, at driftslederen har særlige kompetencer ift. at matche par ud fra personlige egenskaber og faktorer.

- Engagement og tilgang

Den tilgang, som TrivselsPiloterne har til borgerne, har stor betydning for oplevelsen af at blive set og hørt. Borgerne udtrykker, at de føler sig hørt, idet TrivselsPiloterne giver sig god tid til at lytte til borgerens livshistorie og særlige udfordringer, fremfor at give gode råd. De frivillige er engagerede og autentiske i deres væremåde, således borgerne oplever, at de møder et menneske, der oprigtigt vil dem af egen fri vilje.

- På egne præmisser

TrivselsPiloten har ikke en egen agenda eller er underlagt stramme rammer for ydelser, hvilket gør, at borgerne oplever, at de bliver mødt på egne præmisser, idet de kan få den støtte, de har brug for på det tidspunkt, hvor de er klar til det. Det er borgerens ønsker,

der er i bestemmende for indholdet i samarbejdet, hvilket bidrager til, at borgerne oplever en ligeværdig relation med TrivselsPiloten.

- Indsatser i rette kontekster

Mødet mellem borger og frivillige foregår typisk i borgerens hjem, men kan også foregå i de kontekster, hvor problemstillingerne optræder. Derved har TrivselsPiloten mulighed for at opnå en dyb forståelse for borgerens person, hvilket bidrager til, at borgeren føler sig set og er i en nær relation. Desuden bidrager det til, at borgeren kan få støtte i netop den situation, som de ønsker, hvad enten det er på biblioteket, ved lægen eller et møde i en forening.

5.1.5 **Anbefalinger**

- De frivillige skal være deres autentiske selv i relationen og have lyst til at engagere sig i et andet menneske.
- De frivillige skal kunne være lyttende og forstående for borgerne.
- Der skal være en gensidig god "kemi" mellem TrivselsPilot og borger.
- Den frivillige skal kunne sætte sig selv til side og skabe et forløb på borgerens præmisser.
- Matchet mellem frivillig og borger skal foretages af en person med kompetencer til at vurdere personlige egenskaber og faktorer hos borger og frivillige, og personen skal have overblik over mulige match.
- Det skal være muligt at mødes i de kontekster, hvor problemstillingerne udspiller sig.

5.1.6 **Resultater for målet: at borgeren ud fra egne forudsætninger oplever øget livskvalitet efter indsats/kontakt med TrivselsPiloter**

Det vellykkede samarbejde mellem borger og TrivselsPilot foregår som ovenfor bekræftet på borgerens præmisser for at opnå forandringer for bedre livskvalitet. Vurderingen af livskvalitet beror i projektet på en subjektiv bedømmelse ud fra den enkeltes livssituation. Igennem evalueringen fremkommer tydeligt, at borgerne oplever, at de får et væsentligt bedre liv både under og efter en indsats med en TrivselsPilot. Herunder beskrives, hvad der har betydning for oplevelsen af forbedret livskvalitet i en indsats.

- Den personlige relation

Det fremgår tydeligt, at den personlige relation mellem borger og TrivselsPilot har en stor betydning for, at borgeren oplever en forbedring i livskvaliteten. Ligeledes hvilke problemstillinger, der har været arbejdet med, har det, at et andet menneske frivilligt vil komme og engagere sig i den enkeltes liv og give den nødvendige støtte, givet stor glæde og mod på forandring. Her bemærker borgerne, at den frivilliges forstående tilgang, hvor der har været tid til at kunne fortælle sin livshistorie og blive lyttet til, har stor betydning for, at de oplever en ændring i deres livskvalitet. Kontakten er bygget på et ligeværdigt forhold og med brug af personlige medmenneskelige kompetencer, hvilket giver en nær relation. Det har således været i både TrivselsPilot og borgers interesse at være sammen og skabe positive forandringer i et samarbejde. Borgerne vurderer, at det har været muligt at opbygge en god relation, fordi de er blevet matchet med en TrivselsPilot, hvor der har været en god "kemi".

At den frivillige har tavshedspligt, opleves som en forudsætning for at turde fortælle om sine personlige problemstillinger.

- Meningsfuldt indhold i hverdagen

Den gode relation har betydet, at TrivselsPiloten har fået mulighed for at komme ind i borgerens liv og på den måde blive en afgørende forandringsagent, i forhold til at borgeren har ændret vaner og fundet motivation for at blive aktiv i eget liv. Dette beskriver borgerne med, at det at blive taget i hånden i en svær periode og få støtte til at afprøve nye tiltag har hjulpet. Det har været meget forskelligt, hvilke tiltag og former for støtte, som TrivselsPiloten har ydet, alt efter hvilket behov den enkelte borger har haft. Fælles for borgerne er, at de gennem indsatserne har fået mod på mere og genoptaget betydningsfulde dagligdags aktiviteter eller er kommet i gang med helt nye, således livet har syntes mere meningsfuldt.

- Forandringer kræver tid

Den tidsmæssige ramme har vist sig at have en betydning for, om der er sket en forandring i livskvaliteten. Det har været vigtigt, at TrivselsPiloten er kommet jævnlige og over en længere periode. Ved de første besøg foregår en udforskning af problemstillinger og en opbygning af relationen, hvilket har betydet en oplevelse af øget glæde og bedre humør. Men for at opnå længerevarende forandringer er det vigtigt, at TrivselsPiloten kan give støtte, indtil borgeren har følelsen af at kunne klare dagligdagen. Det kan fx være indtil nye vaner er dannet, eller praktiske foranstaltninger er implementeret. Ved korte indsatser er der en risiko for, at dette ikke sker, og at der derved ikke opleves en forbedring af livskvalitet. Ligeledes er det vigtigt, at borger kender til rammen for varighed af forløb og aftaler om, hvor ofte de kan få støtte. Hvis dette er uigennemskueligt, kan det bevirke, at borger føler sig utryk.

5.1.7 **Anbefalinger**

- Den frivillige skal give sig tid til at lytte og forstå borgeren.
- Den nære relation skal dyrkes, da den skaber livsglæde og er en forudsætning for indsatsen.
- Fokus skal være på at finde ud af, hvad der er vigtigt for den enkelte borger, og iværksætte tiltag, der retter sig herimod, for derigennem at bedre livskvaliteten.
- Den tidsmæssige ramme for indsatsen på tre måneder bør kun være vejledende, så den er fleksibel i forhold til at slutte, når borgeren har opnået målet iht. bedret livskvalitet.
- Der skal være klarhed omkring, hvor meget støtte den enkelte frivillige kan give. Dette bør aftales mellem borger og den frivillige fra start, da det ellers kan risikere at hindre den gode relation og flytte fokus fra samarbejdet.
- Tavshedspligt er en forudsætning for at åbne op omkring problemstillinger.

5.1.8 **Resultater for målet: at borgeren oplever øget indflydelse på egen situation gennem formidlet kontakt til andre frivillige foreninger eller andre tiltag i den nye livssituation**

Igennem indsatserne med en TrivselsPilot tilkendes gives, at støtten har givet borgere lyst til at blive herre i eget liv. Det har bl.a. været som følge af, at praktiske omstændigheder er

blevet løst, hvilket har givet overskud, men også den personlige medmenneskelige støtte har givet borgere følelsen af, at der var noget at stå op til. Forløbene har igangsat nogle ændringer for den enkelte, som herefter har startet en proces, hvor borgerne har fået mod på endnu flere positive forandringer.

- Fokus på det, der betyder noget

I forløbene hos TrivselsPiloter har der været fokus på at finde ud af, hvordan den enkelte borger opnår livskvalitet. Ved at beskæftige sig med det, der betyder noget, har borgere oplevet, at de har fået et større overskud i hverdagen, som giver dem mod på at agere aktivt i eget liv. Efter at have været i en sårbar periode af sit liv forklarer en borger, at det er "som om at blive sig selv igen" efter indsatsen med TrivselsPiloter.

- Ring i vandet

At få flere betydningsfulde aktiviteter i hverdagen har betydet, at borgerne også har fået energi og overskud til at gå i gang med andre ting end dem, der var udpeget som mål. Så indsatsen med en TrivselsPilot har haft anden virkning udover de udarbejdede mål. Den får også en betydning for, at borgerne opnår øget handlekompetence i eget liv.

- Afsluttet - men ikke slut

Indsatsen hos TrivselsPiloter har fokus på, at borgeren ikke afsluttes uden selv eller ved hjælp af andre at kunne opretholde de forandringer, der er iværksat for at undgå de problemstillinger, som samarbejdet har drejet sig om. Evalueringen efter endt forløb viser, at borgerne har fået mod på at indgå i nye aktiviteter på egen hånd eller er tilknyttet andre tilbud, fordi de nu har fundet lysten og overskuddet til dette. Det har også haft betydning, at TrivselsPiloter har fungeret som facilitator til at blive tilknyttet andre tilbud ved at kunne fortælle, hvilke tilbud der findes, og give støtte til at tage kontakt og komme afsted.

5.1.9 Anbefalinger

- Oplevelsen af støtte og engagement skaber øget lyst og motivation for at være aktiv i eget liv. Derfor er det vigtigt, at den frivillige også har interesse i at arbejde med borgerens udfordringer, så et ægte engagement opnås.
- Fokus på indsatsen skal være at finde frem til, hvordan den enkelte oplever øget livskvalitet og arbejde konkret med det, der betyder mest. Det kan give borger energi og lyst til selv at arbejde videre med andre eventuelle problemstillinger.
- Ved afslutningen af et forløb skal borger og TrivselsPilot vurdere, om der er behov for yderligere tiltag for at opretholde positive forandringer.
- TrivselsPiloterne skal have sparring på, hvilke andre kommunale og frivillige tilbud der findes for at kunne afslutte borgeren til disse, hvis der er behov herfor.

Hvad fanden sker der?

Søren er 40 år og fraskilt far til tre børn med to mødre. I forbindelse med en skilsmisse væltede Sørens verden. Han blev ramt af angst og depression, hvilket betød, at han isolerede sig og fx ikke var i stand til at lave aktiviteter med sine børn uden for lejligheden. Søren har indtil da været en almindelig mand, der har passet sit arbejde og familie, men skilsmissen blev dråben, hvor en meget traumatisk barndom og opvækst ikke længere lod sig skjule.

Søren tager selv kontakt til TrivselsPiloter og spørger med egne ord: "Hvad fanden sker der for mig?" Søren fortæller, at han udover angst også lever med en meget kort lunte, og han bliver bange for, hvad han kan finde på at gøre ved folk, når han oplever at blive trådt på.

TrivselsPiloternes indsats bliver efter Sørens ønske telefonisk. Det er samtaleforløb, hvor indholdet er meget konkrete teknikker til at turde ting, og det er små opgaver, der følges op på. Det aftales, at Søren kan ringe, lige når han står i problemet, og TrivselsPiloten vil efter bedste evne skabe tid til samtalen.

Under forløbet starter Søren i arbejdsprøvning, hvor han støttes i at holde ud, og han støttes i at ignorere kollegers uskyldige bemærkninger, som han umiddelbart tager meget ilde op.

Langsomt bliver Søren bedre og bedre til at agere i det sociale liv på arbejdspladsen. Han tilbydes efter arbejdsprøvning et vikariat og herefter fast arbejde på arbejdspladsen. Han søger og får efterfølgende på eget initiativ andet arbejde. I forhold til hans liv med børnene er han nu i stand til at deltage i aktiviteter sammen med dem, og han har fundet kæreste, som han trives med.

5.2 Resultater for mål for samarbejdsmodel

Udviklingen af samarbejdsmodellen har haft fokus på at afprøve hvilke strategiske og opgave specifikke tiltag, der har kunnet understøtte et samarbejde og kontakt mellem rehabiliteringsafdelingen i Fredericia Kommune og TrivselsPiloter i Frivilligcenter Fredericia.

Herunder præsenteres evalueringen af henholdsvis at opbygge og forankre en samarbejdsmodel.

5.2.1 Resultater for målet: at opbygge effektive kontaktveje mellem rehabiliteringsafdelingen i Fredericia Kommune og TrivselsPiloter

- Borgernes perspektiv

Som tidligere beskrevet oplever borgerne, at der er en hurtig og automatisk overgang mellem forløb i kommunen og hos TrivselsPiloter. Det vigtige for borgerne er, at der ikke går lang tid, da det kunne betyde, at der kunne opstå tvivl og usikkerhed og derved risiko for at sige fra over for tilbuddet. Dog er det fint, at de to indsatser ikke er overlappende, da begge kræver energi og fokus.

Et andet vigtigt budskab, som fremkommer fra borgerne, er, at de fagprofessionelle bør adspørge borgeren om, hvorvidt de skal viderebringe informationer om borgeren og dennes forløb til TrivselsPiloterne. Da det frivillige arbejde beror på andre metoder og

tilgange end i kommunen, er det ikke nødvendigt at planlægge et konkret mål for indsatsen. Flere borgere peger på, at der i TrivselsPiloter er mulighed for at starte på en frisk, samt at selve indholdet i forløbet adskiller sig fra det kommunale forløb, så de oplever de to indsatser som meget forskellige. Derfor er det ikke en nødvendighed at videregive oplysninger, da borger og TrivselsPiloter selv skaber indholdet i forløbet. Dog oplever nogle borgere, at det er en hjælp, hvis faktuelle oplysninger kan videregives, så de undgår at skulle gentage disse.

For at sikre en god overgang mellem forløbene er det essentielt, at de fagprofessionelle har et dybdegående kendskab til TrivselsPiloter, så de kan imødekomme borgerens spørgsmål og afklare om tilbuddet er relevant i forhold til borgeren. Dette kan fx være at hjælpe med at adskille TrivselsPiloter fra andre tilbud.

- De fagprofessionelle

De fagprofessionelle i rehabiliteringsafdelingen er vigtige aktører i forhold til at kunne informere borgerne om tilbuddet og eventuelt etablere kontakten til TrivselsPiloter. Så som tidligere beskrevet er det væsentligt, at de fagprofessionelle har et indgående kendskab, så de kan give præcis information om TrivselsPiloter.

En barriere for at formidle kontakten til TrivselsPiloter har vist sig at være, at de kommunalt ansatte ikke er direkte inddraget i at løfte den videre opgave. De slipper borgeren efter en etablering af kontakten, og det manglende kendskab til det videre forløb og indhold i TrivselsPiloter kan give anledning til usikkerhed om tilbuddet og medføre, at de undlader at oplyse borgeren om muligheden for at tilknyttes TrivselsPiloter.

De fagprofessionelle giver udtryk for, at de ikke oplever, at deres kompetencer bliver inddraget og brugt i det videre forløb, da samarbejdet mellem kommune og frivillige stopper ved formidlet kontakt. Især i starten af projektperioden var der fra de fagprofessionelle stor efterspørgsel på et øget samarbejde med TrivselsPiloter, hvor der var mulighed for at formidle oplysninger om borgeren og udveksling af viden og metoder. De fagprofessionelle arbejder typisk efter et andet rationale, hvor en del af professionskompetencen består i, at der med borgers samtykke udveksles informationer tværsektorielt for at skabe et relevant forløb for borgeren. De fagprofessionelle har dermed indflydelse på borgerens forløb fx i form af målsætning. Dermed har det været en barriere, at der i frivillig regi arbejdes efter et andet rationale, hvor de frivillige ikke har efterspurgt et tættere samarbejde. For nogle professionelle har det betydet en usikkerhed i forhold til at henvise til TrivselsPiloter. Denne usikkerhed er blevet imødekommet ved at lave "personlige" møder mellem frivillige og fagprofessionelle, hvor det har været muligt at udveksle viden, afklare spørgsmål og opnå gensidig forståelse.

De(n) kommunalt ansatte medarbejder(e) har haft en stor betydning i brobygningen mellem kommune og TrivselsPiloter, idet hun har kunnet formidle kontakt mellem de to indsatser og har opnået kendskab til de forskellige rationale for frivillighed og professionsfaglige. Brobygningen har været en proces, hvor adgangen til både frivillige og kommune har fordret mulighed for at italesætte, hvordan de forskellige tilgange kan være en styrke i samarbejdet og borgeren. Adgangen til de frivillige har krævet tæt samarbejde med projektlederen.

- De frivilliges perspektiv

De frivillige anser samarbejdet med de fagprofessionelle som et samarbejde, hvor hver instans løser deres del af en opgave. Der kan godt være et fælles formål i at hjælpe borgeren til øget indflydelse på egen situation, men rationalet omkring, hvad der kan gøres, adskiller sig fra de fagprofessionelles.

Deres engagement ligger, som tidligere beskrevet, bl.a. i at rammerne for den frivillige indsats ikke er stramme samt at kunne anvende medmenneskelige egenskaber. Derfor efterspørger de frivillige ikke de professionelles viden, men ønsker primært en dialog med dem for at øge de professionelles kendskab til TrivselsPiloter, idet de primært anser dem som gatekeepere til at henvise borgere videre hertil.

- Driftslederens perspektiv

Samarbejdet med kommunen er vigtig for, at borgere får kendskab til projektet. Der er mange indgange til forskellige afdelinger i kommunen, som alle kan være relevante samarbejdspartnere, hvilket kan være vanskeligt at få kendskab til og skabt en vedvarende samarbejdsrelation med. Derfor har det været bærende for projektet, at der har været afsat ressourcer til en fast kontaktperson i en afdeling, som har deltaget i projektet, og som løbende har arbejdet med at udvikle og forankre kendskab til TrivselsPiloter. Det har vist sig at være vigtigt at have en fagprofessionel, som gentagne gange har formidlet viden om TrivselsPiloter til ansatte, da tilbuddet ellers ville blive glemt med tiden, men også at vedkomne har mulighed for at bruge de interne kanaler til formidling.

Driftslederen har som oftest haft den direkte kontakt med den henvisende fagprofessionelle, hvor det har været muligt at drøfte TrivselsPiloter i forhold til en konkret borger. Driftslederen har som ofte ikke behov for anden viden end navn og kontaktoplysninger på borgeren, da det er vigtigt for TrivselsPilotforløbet at afklare fokus for indsatsen sammen med borgeren. Dog har der i enkelte tilfælde været behov for andre oplysninger, hvis der er noget særligt at tage hensyn til. Fx hvis borger lider af demens og er kognitivt udfordret.

Målene kan ikke afklares i kommunalt regi, da rammen og metoder for at arbejde med mål er vidt forskellige i de to kontekster. Der kan være samme overordnede formål, men ikke ens tilgang i forløbene. Borgeren og TrivselsPiloten (med det gode match) skaber selv forløbet.

- Det strategiske niveaus betydning

I processen med skabe effektive kommunikationsveje og en samarbejdsmodel har det været væsentligt at inddrage ledelsesniveauet for de implicerede medarbejdere i en formel organisering. Gennem løbende inddragelse af ledere i rehabiliteringsafdelingen og fra frivilligt regi har der på strategisk niveau været en fælles platform med mulighed for at drøfte og vedtage beslutninger om bedste samarbejdsform samt opnå gensidig forståelse. Denne top-down organisering kan dog have haft den betydning, at de fagprofessionelle og frivillige ikke er blevet involveret i udviklingen af TrivselsPiloter, hvorfor deres samarbejde til dels har fungeret som et parallelt samarbejde fremfor en fælles samproduktion. Denne samproduktion er forsøgt styrket ved at iværksætte ”personlige” møder mellem fagprofessionelle og frivillige.

Projektlederen har fungeret som det centrale bindeled til de andre aktører, idet al kommunikation mellem det strategiske niveau i projektledelsen, brobyggeren og de frivillige går gennem hende. Derfor har det været essentielt at opbygge en formaliseret

mødestruktur, hvori det har været af betydning, at projektlederen har varetaget funktionerne med at koordinere og skabe kommunikationsveje på tværs af alle aktører.

5.2.2 anbefalinger

- I projektgruppen bør inddrages personen både fra ledelsesniveau og udførende niveau for at skabe rammer for indflydelse og engagement i samarbejdet.
- Der skal jævnligt skabes forum for at frivillige og fagprofessionelle kan mødes, idet "det personlige møde" giver øget gensidig forståelse og tillid, hvilket sikrer den bedste kontaktvej. Mødet må gerne foregå under mindre formelle forhold, fx et fælles frokostmøde.

Møder og materiale med og om TrivselsPiloter skal kunne give et godt kendskab til tilbuddet, således de professionelle bliver klædt godt på til at informere borgere herom, og for at der bliver henvist til tilbuddet.

- Der bør være en fast og kendt kontaktperson i den kommunale afdeling og hos TrivselsPiloter, så det er nemt at lave regelmæssige møde, få afklaret spørgsmål og opnå gensidig kendskab til de forskellige rationaler for frivillighed og professionsudøvelse.
- Den kommunale medarbejder skal varetage rollen som brobygger og bruge interne kanaler for at sikre kendskab til TrivselsPiloter.
- Der skal organiseres faste kommunikationsforummer mellem aktører, bl.a. med fast mødestruktur. Projektlederen er bindeled og skal kunne varetage denne funktion samt have gode kommunikationsfærdigheder.

5.2.3 Resultater for målet: at implementere og forankre samarbejdsmodellen både hos Fredericia Kommune og i frivilligt regi.

Herunder beskrives de vedtagne samarbejdsaftaler, som skal medvirke til at udvikle og fortsat forankre samarbejdsmodellen. Disse aftaler er, pga. at de er fremtidsrettede, ikke evalueret endnu, så derfor følger ingen anbefalinger.

- Fortsat kontinuerlig mødekontakt på samarbejdsplan og strategisk plan

Der er rammesatte aftaler mellem driftslederen og samarbejdspartnere i kommunen. Fredericia Kommune har fremadrettet prioriteret timer til mødeaktivitet, både på strategisk plan og til konkret samarbejde, hvor der skal afholdes arrangementer, hvor frivillige og fagprofessionelle kan mødes og udvikle et gensidigt kendskab. Samproduktion øges ved at inddrage det udøvende led - medarbejdere og frivillige - ikke kun ledelsesniveauet. Ledelsesniveauet skal dog også inddrages, da det er en forudsætning, at ledelsen er medinddraget for at kende til betydningen af samarbejdet, og dermed kan støtte op omkring det.

- Faste kontaktpersoner - herunder en ansat driftsleder, der kan varetage denne opgave

Der skal være faste kontaktpersoner både i TrivselsPiloter og i kommunen, som har ansvaret for det etablerede samarbejde. På den måde sikres en samarbejdsrelation og enkelthed i kontaktvejen.

5.3 Andre væsentlige resultater

Under evalueringen er fremkommet andre relevante fund, som har betydning udviklingen af projektet. Disse drejer sig om, hvad de fungerende TrivselsPiloter oplever som værende væsentligt for at varetage funktionen som TrivselsPilot. Herunder hvad det kræves for at blive TrivselsPilot, hvordan deres processer bedst understøttes, samt hvad der driver dem i det frivillige arbejde. Fundene præsenteres herunder.

5.3.1 Resultater for oplevelsen af at blive klædt på til og udføre arbejde som TrivselsPilot

- Selvopfattelse og personlig udvikling

Det frivillige arbejde som TrivselsPilot opleves som indbringende for de frivillige. Det at kunne hjælpe andre føles positivt og glædesfuldt, hvilket øger TrivselsPiloternes selvopfattelse positivt. Forløbene giver erfaringer med at imødekomme borgers behov, hvilket opleves som en personlig udvikling. Flere frivillige har en professionel baggrund med sig, og de finder det udviklende at bruge viden herfra på en ny måde, hvor ydelserne og rammerne er anderledes.

Det frivillige arbejde opleves som værende udbytterigt, hvor det at se andre menneskers situation bedres er "en løn i sig selv". TrivselsPiloterne opnår anerkendelse og respekt for deres indsats, hvilket er en betydningsfuld motivation til at udøve det ulønnede arbejde.

- Egenskaber og kompetencer

Når en frivillig ønsker at starte som TrivselsPilot, vurderer driftslederen om personen kan varetage funktionen. Desuden afdækker driftslederen, hvilken særlig motivation den frivillige har i forhold til netop at arbejde som TrivselsPilot. TrivselsPiloterne vurderer selv, at det er en forudsætning at kunne tilsidesætte egne problemer i arbejdet med borgeren, så det bliver denne, der er i centrum. Derudover har det en betydning at være bevidst om sin rolle og kunne skelne mellem at være professionel og frivillig. Nogle frivillige har en professionel baggrund med sig, som giver dem noget viden, der fint kan anvendes i forløbet, men klarheden over, at TrivselsPiloter bygger på medmenneskelige relationer og løser opgaver, der ligger ud over offentlige ydelser, skal være der.

Derudover lægger TrivselsPiloterne vægt på, at egenskaber som at udvise respekt for borgerens situation, ressourcer og hjem er vigtige for at kunne varetage opgaverne. Samtidig skal TrivselsPiloten udvise seriøsitet omkring det udviklingspotentiale, som borgeren har, og være i stand til at motivere borgeren til at gå i gang med passende udfordringer. Derfor er det ingen hindring ikke at have en professionel baggrund, idet det særligt er den åbne og respektfulde tilgang, der har betydning for forløbet. Hvis der opstår udfordringer i et forløb, har TrivselsPiloten mulighed for individuel supervision med driftslederen eller sparring med gruppen af TrivselsPiloter.

- Kontinuerlig mulighed for sparring og supervision

Det er af stor vigtighed, at der er et supervisorsforum, hvor de frivillige mødes, og hvor der er plads til at fortælle og lytte til forskellige forløb. Hermed opleves, at der er mulighed for at få sparring, supervision og råd ud fra deltagernes forskellige erfaringer og perspektiver. Dette er medvirkende til, at de frivillige øger deres kompetencer. Der

skal være kontinuitet i mødetidspunkterne for at sikre en tilstrækkelig mulighed for at de kan få inputs og blive klædt på til arbejdet.

Hvis der er behov for særlig vejledning eller supervision kan den enkelte TrivselsPilot få det af driftslederen, hvilket opleves som en stor støtte. Her er det af betydning, at driftslederen opleves at være tilgængelig og udviser professionalisme. Gennem supervision og sparring føler de frivillige sig godt klædt på til at udføre arbejdet. Driftslederen har dermed en vigtig opgave i forhold til at sætte rammerne for forløbene, så de frivillige oplever støtte og får hjælp til at sætte grænser i forhold til "vilde" opgave. At driftslederen er tilgængelig og tager ledelsesansvar har betydning for fastholdelse af TrivselsPiloterne.

Ligeledes er de fælles møder vigtige i forhold til evaluering af forløbene i forhold til at få afsluttet et forløb med en borger, idet det kan være vanskeligt for den enkelte TrivselsPilot at tage beslutningen om at slutte. Ved mødet kan det drøftes, om mål er opfyldte, samt om der skal iværksættes andre tiltag.

- Engagement

Udover glæden ved at kunne støtte medborgere i sårbare perioder af livet giver det også de frivillige lyst og energi, så de kan engagere sig i et andet menneske og se, at det bærer positiv forandring med sig. Rammen for indsatsen skal være kendt ift. forventninger, men derudover er det væsentligt, at rammen ikke er snæver, og at der ikke er mange krav til særlig uddannelse eller dokumentation. Den brede ramme giver netop den frivillige en bred vifte af muligheder for at give den støtte, der netop er nødvendig for den enkelte borger. Det giver et stort drive i arbejdet.

Udover dette fremgår det, at det er vigtigt for de frivilliges engagement, at matchet tilgodeser deres interesse og motivation. Det kan handle om særlige forbehold, interesse for bestemte problemstillinger eller efter tålmodighed og temperament i forhold til personlighedstræk. Derfor skal den frivillige også have mulighed for at sige "nej tak" til et forløb, hvis de ikke føler for den stillede opgave.

- Fællesskab

Fællesskabet mellem de frivillige er også en vigtig faktor i drivkraften for indsatsen. I gruppen af frivillige dækkes både behov for sparring og udvikling af formelle kompetencer, men samtidig formår gruppen også at vægte et fællesskab, hvor de også får dækket psykosociale behov for samhørighed. Dette er medvirkende til, at de frivilliges engagement og solidaritet i arbejdet øges, og dermed øges også effektiviteten af arbejdet. For at støtte op om at skabe et godt fællesskab med mulighed for uformel kontakt, kan de sociale og fysiske omgivelser inddrages, så de muliggør en god ramme herfor. Det har driftslederen fx imødekommet ved, at de frivillige har fået et mindre traktement til møderne og følt sig modtaget.

5.3.2 anbefalinger

- Den gode relation mellem frivillig og borger skal støttes, så den frivillige oplever at kunne hjælpe og derved opnår drivkraft og engagement.
- Der skal arbejdes på at etableres et fællesskab med de frivillige, der kan imødekomme behov for sparring og oplæring.
- Møderne skal foregå kontinuerligt.

- Fællesskabet skal også arbejde på at opnå følelsen af samhørighed og kunne dække psykosociale behov. Dette kan understøttes ved fx at sørge for fællesspisning ved møderne.
- Det skal være muligt at få individuel sparring fra en med kompetencer til dette.
- Matchet skal tilgodese den frivilliges interesser og motivation.
- TrivselsPiloten skal være i stand til at tilsidesætte egne problemstillinger og erfaringer.
- De medmenneskelige egenskaber som at være autentisk, udvise respekt og evne til at motivere er vigtige i forhold til at kunne varetage funktionen som TrivselsPilot.
- Rammen for arbejdet skal være tydelig, men det må ikke være en nødvendighed at bruge mange ressourcer på at forholde sig til den, når forløbet er i gang.
- Møderne skal være forum for at evaluere, hvorvidt mål for forløb er opfyldte, og forløbene skal afsluttes. Desuden skal der vurderes, om der skal iværksættes kontakt til andre foreninger.

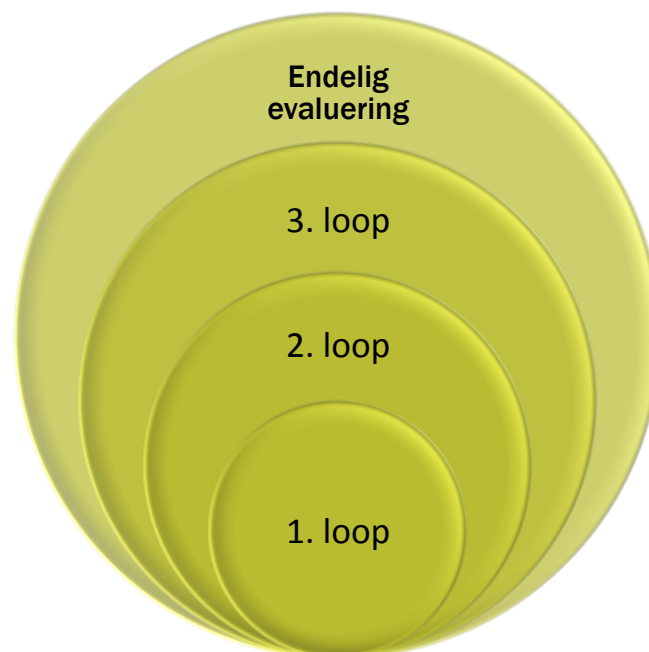
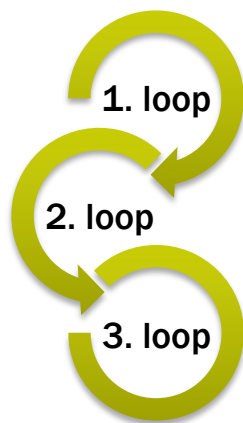
6. Metodisk tilgang

For at opnå formålet med projektet er der blevet valgt et systematisk evalueringsdesign, der gennem løbende evalueringer har muliggjort at justere de forskellige indsatser i projektet, således de opstillede mål bedst er opnået.

Dette afsnit beskriver de metodiske valg i processen og den teoretiske tilgang, der ligger til grund for disse valg.

6.1 Metode for processen

For at kunne udvikle og justere indsatserne undervejs blev de fire projektår inddelt i loops. Hvert år svarer til et loop, hvor der ved slutningen af loopet er blevet foretaget evalueringer af projektets mål. Det vil sige, at der er blevet lavet registreringer af kvantitative data som antal henvendelser, forløb, frivillige, samt tilknytninger til andre frivillige tilbud efter endt forløb. Derudover er der i hvert loop evalueret på udvalgte kvalitative mål. Efter hvert loop er de indsatser, der er blevet foretaget for at opnå et mål blevet evalueret, og ud fra den opsamlede viden har projektgruppen drøftet en handleplan, således indsatserne er blevet justeret til for at give den ønskede virkning. I løbet af det 4. loop foretages den endelige evaluering.



6.2 Metode for evaluering

Projektet bygger på "virkningsevaluering⁸" som evalueringsform. Fordelen ved at vælge virkningsevaluering er, at de indsatser, der er en del af projekt TrivselsPiloter, løbende kan evalueres og forbedres, således vi kan opnå den største effekt af projektet. Tankegangen i virkningsevaluering er, at man starte med at opstille en "programteori", som er de indsatser og handlinger, som formodes at kunne resultere i at målene opnås (se bilag 1 for programteori for projektet). Ved hver evaluering undersøges de enkelte indsatser systematisk for *om* de virker (mål), og *hvorfor* de virker/ikke virker. Herefter kan indsatserne afkræftes, bekræftes eller udvikles, hvilket har været foretaget ved hvert loop.

8. Kilde: Dahler-Larsen, P (2003) "Opskrift på virkningsevaluering". I Dahler-Larsen & Krogstrup. "Nye veje i Evaluering". Systime Academic, Viborg

Metoderne til at indhente data om de forskellige indsatser har i projektet været henholdsvis registrering af kvantitative data gennem borgerskemaer, samt kvalitative interviews med borgere, TrivselsPiloter og projektmedarbejdere.

De kvalitative interviews har været udført af ergoterapeutstuderende fra UCL, som har været tilknyttet projektet som en del af deres bachelorprojekt. Disse er udarbejdet efter videnskabelig metode, og de studerende har løbende haft vejledning med en metodevejleder i forhold til metodisk design.

Desuden har de studerende sparret med den ansatte projektmedarbejder fra UCL og projektlederen for at give dem kendskab til projektet, samt for at sikre at problemstillingerne var relevante for projektet og at data kunne anvendes til at evaluere et af de opsatte mål. Det har derefter været projektmedarbejderen fra UCL's ansvar at foretage evalueringer ved hvert loop på baggrund af data fra projekterne samt formidle dem og facilitere en handleplansproces i projektgruppen.

Der har undervejs været lavet et masterprojekt "Når frivillige og professionelle mødes"⁹, hvor TrivselsPiloter har været genstandsfelt for projektet, som omhandler samarbejde mellem professionelle og frivillige. Resultater herfra indgår som data under evaluering af samarbejdsmodellen.

Derudover har projektmedarbejderen foretaget semistrukturerede interviews med projektlederen og andre fra projektgruppen for at supplere data, så den endelige evaluering kunne foretages.

7. Projektets leverancer

7.1 Formidling

7.1.1 Formidling til fagprofessionelle

- Oplæg for samarbejdspartnere i forskellige kommunale forvaltninger.
- Kontinuerlige møder mellem kommunalansatte og frivillige. Fx frokostmøder hvor formålet har været at skabe et forum, hvor den direkte kontakt mellem parterne har givet grobund for bedre kendskab og viden om TrivselsPiloter.
- Kontinuerlig formidling til ansatte i nyhedsbreve og ved personalemøder om TrivselsPiloters tilbud og "de gode historier".
- Kontinuerlige møder mellem kommunale ledere og projektleder.

7.1.2 Formidling til borgere

- Pjece til borgere med introduktion til et tilbud ved TrivselsPiloter.
- Oplæg om TrivselsPiloter i forskellige frivillige foreninger.
- Folder til frivillige med introduktion til at blive frivillig.

9. Masterafhandlingen "Når frivillige og professionelle mødes" (2014) lavet af Tina Nør Langager, Lederkonsulent i Ergoterapeutforeningen.

- Lokal annoncering for at herved borgere.
- Visitkort.

7.1.3 Bachelorprojekter

Der er udarbejdet følgende syv bachelorprojekter i projektperioden:

Årstal	Titel
Forår 2012	Livspiloter - når livet er svært En kvalitativ undersøgelse af Livspiloternes oplevelse af at blive klædt på til rollen som frivillig i forbindelse med projektet Livspiloterne i Fredericia Kommune
Forår 2013	Et fænomenologisk studie om borgernes oplevelse af at være tilknyttet en frivillig
Forår 2013	TrivselsPiloters oplevelse af den frivillige verden og deres erfaringer
Efterår 2013	Livskvalitet - et fænomenologisk studie om, hvordan TrivselsPiloter påvirker borgernes livskvalitet
Efterår 2013	Projekt TrivselsPiloter - frivilligt socialt arbejde i praksis En kvalitativ forskningsundersøgelse af TrivselsPiloternes subjektive oplevelse af egne egenskaber i funktionen som TrivselsPilot, samt deres oplevelser af samarbejdet med projektlederen og de andre TrivselsPiloter
Efterår 2014	Udvikling og forandring af aktivitetsdeltagelse efter et forløb med en TrivselsPilot
Forår 2015	Borgerens oplevelse af samarbejdet mellem frivillige og professionelle Et praksisforskningsprojekt med fokus på borgerens oplevelse af sammenhæng mellem indsatsen hos henholdsvis Fredericia Kommune og Projekt TrivselsPiloter

7.1.4 Andet

- Afholdte workshops og temadage for frivillige.
- Supervision hver 14. dag i grupper med deltagelse af frivillige og projektleder.
- Logo for TrivselsPiloter.
- Plakat med logo.

- Årlige statusrapporter til Socialstyrelsen.
- Tre avisartikler.
- Oplæg om TrivselsPiloter ved dialogmøder med politikkere.
- Pjece til eventuelle samarbejdspartnere/sponsorer.

8. Konklusion

Ud fra evalueringen af de opsatte mål kan det konkluderes, at Projekt TrivselsPiloter har haft langt flere borgerforløb end forventet. Det har vist sig, at forløbene har været med til at bidrage til livskvaliteten hos de tilknyttede borgere. Dette gælder både under forløbet og efter. Dette kan tilskrives, at borgerne har fået støtte til at arbejde med de udfordringer, som har fyldt mest i deres livssituation, og at der samtidig er blevet fokuseret på tiltag, der kunne fastholde positive ændringer, fx i form af tilknytning til andre frivillige tilbud. Derudover har det også vist sig, at de frivillige TrivselsPiloter opnår stor tilfredshed ved at yde en forskel i andre medmenneskers liv samt ved at indgå i tætte relationer med andre frivillige.

Samarbejdet mellem fagprofessionelle og TrivselsPiloter har foregået som et parallelt samarbejde, hvor borgerne har udtrykt tilfredshed med, at de professionelle skaber kontakten, men hvor der er mulighed for at arbejde med mål, der ligger indenfor en anden ramme end den, de har arbejdet med i offentligt regi.

Ydermere pointeres, at et tæt samarbejde med henblik på gensidigt kendskab mellem professionelle og frivillige er nødvendigt for, at borgeren oplever sammenhæng på tværs af forskellige sektorer.

Driftslederen spiller en central rolle både som brobygger i samarbejdet med kommune og i relation til at koordinere forløb, matche borgere og frivillige samt i forhold til at supervisere og sparre med de frivillige under forløb.

9. Fremadrettede perspektiver

Status ved projektperiodens sidste kvartal er, at resultaterne fra Projekt TrivselsPiloter jf. evalueringen viser, at målene for projektet er nået. Der er således skabt et koncept for indsatsen, der kører på skinner. Dette har ansporet til at formulere en udvidet vision for et Projekt TrivselsPiloter 2.0.

Den udvidede vision for Projekt TrivselsPiloter 2.0 er, i et samskabende samspil med kommune, frivillige aktører og de videregående uddannelser på tværs af flere studieretninger, at finde svar på følgende spørgsmål:

"Hvordan hjælper vi medmennesker, som midlertidigt har brug for hjælp (fordi de er for gode til at få offentlig hjælp og for dårlige til at klare sig selv) på en måde, som sikrer at disse opnår en bedre livskvalitet og udsætter eller hindrer følgevirkningerne af deres problemstillinger, samtidig med at indsatsen kan bidrage til at aflaste de offentlige budgetter og til at styrke social inklusion og den indre sammenhængskraft i lokalsamfundet?"

Målet for Projekt TrivselsPiloter 2.0. er over en 5-årig periode:

1. At hjælpe 900 socialt og psykisk udsatte borgere med spinkle netværk til at blive selvhjulpne, at opnå større livskvalitet og fremme social inklusion.
2. At udvikle en eller flere bæredygtige modeller til, hvordan det offentlige og civilsamfundet i tæt samspil omkring den frivillige indsats kan afhjælpe sociale udfordringer i et felt, hvor det offentlige ikke har eller forventes at få ressourcer til at dække.
3. At udvikle nye tilgange til at skabe en kollektiv identitet, så flere ressourcestærke borgere i lokalsamfundet i både tanke og handling engagerer sig i frivilligt arbejde, fordi der udvikles en fælles grundholdning/værdi om, "at her hjælper vi hinanden - til hinandens bedste".
4. At undersøge og dokumentere resultater og årsags-virkning-sammenhænge mellem indsats og effekt - både psykosocialt og samfundsøkonomisk, så projektets resultater kan komme resten af Danmark til gode.

Jeg mødte et menneske, der troede på mig

Jens er 23 år og har mange smerter i ryggen efter en arbejdsskade. Jens' læge har stoppet udskrivningen af recept på smertestillende medicin, idet han henviser til, at Jens tidligere har haft et hashmisbrug.

På grund af smerter og bitterhed har Jens isoleret sig, han har givet op og har absolut ingen forventning om på noget tidspunkt at få det "normale" liv, han drømmer om. Jens fortæller ærligt, at han kan være en rod, kan blive aggressiv og af og til griber til vold i afmagt. Det er Jens' far, der var på besøg, der har presset Jens til at kontakte TrivselsPiloter. Jens selv har ingen forventning om, at nogen kan hjælpe.

Det tager en rum tid, inden Jens får tillid til TrivselsPiloten, men da den er etableret, inviteres TrivselsPiloten med til et møde hos lægen. Mødet forberedes nøje, der tales om kropssprog, om at trække vejret inden Jens hidser sig op, og om hvad målet med mødet er samt om, hvordan Jens selv kan medvirke til at nå målet. TrivselsPilotens opgave på mødet med lægen er at støtte Jens i at få en (lige)værdig kontakt med lægen.

Forberedelses anstrengelserne bærer frugt. Jens tilbydes et behandlingsprogram med henvisning til speciallæge og en ny form for smertestillende medicin kombineret med opfølgende samtaler hos lægen.

Herefter begynder positive ting at ske. Jens siger selv: "Jeg mødte et menneske, der troede på mig og stadig ville mig, efter jeg havde fortalt alt det dårlige om mig."

Jens kom i gang med behandlingsforløb og fik så meget overskud, at han startede uddannelse til et ikke-rygbelastende arbejde.

10. Kontaktoplysninger

Kontakt angående TrivselsPiloter kan rettes til:

Dorte Larsen

Frivilligcenter Fredericia

Mail: projektleder@fc-fa.dk

Kontakt angående evaluering og rapportens udformning kan rettes til:

Kamilla Kielsgaard Andersen

University Colleges Lillebælt

Mail: kan@ucl.dk

Bilag 1: Programteori

