



Evaluering

Center for Udsatte Flygtninge

Evaluering af Center for Udsatte Flygtninge, 2009-2012

Oktober 2012



Indledning, metode og resumé

Indledning

En del flygtninge kommer fra lande i (borger)krig og lande, der ikke overholder FN's menneskerettighedskonventioner. Voksne og børn kan have oplevet tortur, drab, voldtægt el.lign. Enten på egen person eller som vidne. Traumer og ubearbejdede sorgoplevelser er derfor udbredte i familier fra flygtningelande. Forskningen vurderer, at 25-30 pct. af flygtningene har traumer.

Kommunerne udfordres aktuelt og i de kommende år af flere flygtninge/-indvandrere med dårligere integrationsforudsætninger. En større andel af flygtningene kommer fra såkaldte asyllande og har en baggrund med krigsoplevelser, overgreb, tortur, flugt m.m. Psykiske lidelser og eventuelt traumer vanskeliggør flere flygtnings integration på arbejdsmarkedet. Samtidig prioriteres de politiske målsætninger om, at arbejdsstyrken skal øges med flere borgere med etnisk minoritetsbaggrund. Målet er, at nedbringe antallet af flygtninge/indvandrere på førtidspension. Det forudsættes bl.a. at ske gennem rehabiliteringsforløb med tidlig ressourceafdækning og tværfaglige indsats.

Flygtningene er bosat i hele landet, og der kan være meget stor forskel på, hvor meget ekspertise de enkelte kommuner har til at lave en kvalificeret indsats for f.eks. flygtninge med traumer eller eksilproblematikker. Center for Udsatte Flygtninge (CUF) under Dansk Flygtningehjælp er et landsdækkende videns- og rådgivningscenter for kommuner og fagpersoner, der arbejder med integration og rehabilitering af udsatte og/eller traumatiserede flygtninge.

Center for Udsatte Flygtninge er fra 2006 finansieret af Social- og Integrationsministeriet (tidligere Integrationsministerium).

Formålet med CUF er at formidle viden om udsatte flygtninge til fagfolk i bl.a. kommunerne. Det sker gennem kurser, netværksmøder og individuel rådgivning. Centret har desuden afviklet en række udviklingsprojekter, der har metodeudviklet indsatsen for udsatte flygtninge. CUF har ligeledes indsamlet (forskningsbaseret) viden om udsatte og traumatiserede flygtninge og har formidlet denne viden gennem diverse publikationer og på portalen traume.dk.

LG Insight har evalueret Center for Udsatte Flygtninge i perioden 2009 - medio 2012. I denne rapport præsenteres evalueringsresultater, ligesom LG Insight kort peger på indsatser, der kan styrke CUF's arbejde fremover.

Evalueringens formål

Evalueringen har haft følgende formål:

- A. At afdække, hvilke aktiviteter CUF har iværksat i perioden 2009-2012, herunder undersøge de strategiske og faglige begrundelser for tilbudsviftens sammensætning og dimensionering.
- B. At dokumentere, hvor mange brugere, der har benyttet CUF i perioden 2009-2012, herunder brugernes baggrunde og brug af tilbud.
- C. At undersøge brugernes vurdering af kvaliteten af de tilbud/ydelser, som de har fået gennem CUF – dvs. oplever brugerne, at de har fået brugbar viden om udsatte flygtninge, som de kan anvende – og evt. har anvendt - i deres arbejde med f.eks. traumatiserede flygtninge?
- D. Har CUF opfyldt de målsætninger og succeskriterier for perioden 2009-2012, som de har indgået aftale om med ministeriet i de årlige resultatkontrakter?
- E. Hvilke aktivitets- og ydelsestyper har haft henholdsvis stor eller ringe værdi i forhold til at formidle viden om udsatte flygtninge til forskellige aktørmålgrupper (både professionelle og frivillige)?
- F. Har Center for Udsatte Flygtninge haft en tilfredsstillende formidling af viden om udsatte flygtninge til relevante og prioriterede fagfolk – taget centrets vilkårsrammer som bemanning, økonomi, periode m.m. i betragtning?
- G. Hvordan vurderer brugerne samlet set værdien af et videncenter om udsatte flygtninge som CUF, herunder hvilken betydning har det for brugerne, at CUF er forankret i Dansk Flygtningehjælp?
- H. LG Insight vil foretage en sammenvejet vurdering af fordele og eventuelle ulemper ved et videncenter som CUF, herunder pege på eventuelle indsatser, der fremadrettet kan styrke centrets vidensformidling.

CUF har i perioden iværksat enkelte udviklingsprojekter – f.eks. Mind Spring og "Børn af krig og fred". Disse projekter ligger udover CUF's resultatkontrakt med ministeriet, og projekterne er finansieret af andre midler. Der er desuden foretaget selvstændig evaluering af disse udviklingsprojekter, og denne evaluering omfatter derfor ikke de enkelte udviklingsprojekter.

LG Insights evaluering omfatter alene de aktiviteter og ydelser, der er aftalt mellem CUF og ministeriet i de årlige resultatkontrakter i perioden 2009-12.

Evalueringemetode

Evalueringen bygger på følgende metoder:

Statistik vedrørende antal aktiviteter/tilbud og brugere: LG Insight blev tilknyttet som evaluator ultimo 2011. Aktivitetsopgørelser i perioden forud bygger derfor på registreringer foretaget af Center for Udsatte Flygtninge.

LG Insight har foretaget analyser af besøgsstatistikken på traume.dk. Det omfatter bl.a. data fra Google-Analytics om antal brugere af portalen, oplysninger om brugernes baggrunde og deres søgeadfærd m.m.

Spørgeskemaundersøgelse: Deltagere på fyraftensmøder og kurser har udfyldt et evalueringsskema, hvor deltagerne har givet deres vurdering af kurset/mødets indhold og deres faglige udbytte af deltagelsen.

Personlige interview: LG Insight har gennemført 50 personlige interview med brugere af CUF. Derudover har vi gennemført interview med 11 aktører, der har modtaget individuel rådgivning og 31 interview med brugere af traume.dk. De personlige interview har omfattet brugernes baggrunde, behov og interesser og deres vurdering af kvaliteten af ydelserne fra CUF.

I de personlige interview med brugere har LG Insight desuden afdækket brugernes kendskab til og brug af traume.dk. Brugere af portalen har givet deres vurdering af portalens faglige indhold, funktionalitet m.m.

LG Insight har ligeledes gennemført personlige interview med de ansatte i CUF. Der er gennemført 2 interview, der haft fokus på centrets rammebetingelser som personaleressourcer og kompetenceprofil og på centrets strategiske og faglige valg af aktivitets-/tilbudstyper og målgruppeprioriteringer m.m.

Observationsstudier: LG Insight har deltaget på to fyraftensmøder, hvor vi har iagttaget mødeformer, indhold og deltagernes interesse.

Materialestudier: Center for Udsatte Flygtninge har i perioden 2009-2012 udarbejdet en del materialer, der enten har været fremstillet til brugere af CUF, eller som har været interne statusnotater, metodebeskrivelser m.m. med værdi for CUF og/eller for Social- og Integrationsministeriet. Alt materiale fremstillet i perioden 2009-2012 indgår i evalueringsgrundlaget.

Samlet har LG Insight inddraget 234 brugere af CUF. Brugere er udvalgt af LG Insight, så de bredt dækker centrets aktiviteter. Det er vægtet, at brugere alle omfatter fagfolk ansat i kommunerne, ligesom brugere repræsenterer en bred gruppe af kommuner med geografisk spredning.

Resumé – Hovedresultater og konklusioner

I perioden 2009-2011 har CUF samarbejdet med i alt 81 kommuner. Målsætningen var, at CUF i perioden skulle samarbejde med i alt 80 kommuner.

CUF har gennemført følgende aktiviteter og tilbud i evalueringsperioden:

- 26 kurser – en målopfyldelse på 217 pct.
- 31 oplæg på konferencer – målopfyldelse på 103 pct.
- 13 fyraftensmøder – målopfyldelse på 103 pct.
- 179 rådgivningssamtaler – en målopfyldelsesgrad på 90 pct.

Samlet har CUF haft kontakt med 2.939 deltagere i ovenstående aktivitetstyper. Målet var, at 1.335 deltagere samlet skulle deltage i enten kurser eller individuelle rådgivningssamtaler el.lign. CUF har i alt haft en stor brugergruppe i alle år, der har ligget over det målsatte niveau (opfyldelsesgrad på 220 pct.).

Evalueringen viser, at brugere af CUF primært har været professionelle fagfolk med ansættelse i kommunerne. Målgruppen har omfattet faggrupper med tæt kontakt til de etniske minoriteter – f.eks. ansatte i jobcenter, ydelseskontorer, socialforvaltning (både børne-/familieindsatsen og handicap/psykiatri), skoler m.m. 85 pct. af brugerne er professionelle fagfolk, mens 15 pct. enten er frivillige og/eller studerende (f.eks. studerende på den Sociale Højskole).

CUF har i perioden 2009-2011 indsamlet og formidlet viden om udsatte eller traumatiserede flygtninge i Danmark. CUF har udgivet en række notater, film og rapporter – bl.a. forskningsregistrant, oversigter over tilbud til traumatiserede flygtninge, oversigter over ventetider på behandlingstilbud m.m.

Det er vurderingen, at materialet har stor værdi for brugerne af CUF. I interview giver brugerne udtryk for, at materialerne bibringer ny og relevant viden, som de aktivt bruger i deres samarbejde med udsatte flygtninge. Brugerne fremhæver, at især film har stor formidlingskraft i forhold til flygtninge og pårørende, mens fagfolkene fremhæver forskningsoversigter som nyttige.

Evalueringen dokumenterer, at brugerne generelt udtrykker stor tilfredshed med tilbud og ydelser fra CUF. CUF opbygger viden og orienterer sig i evidensbaseret viden om metoder og indsatser i forhold til traumatiserede, herunder børn af traumatiserede forældre. Evalueringen dokumenterer, at CUF omsætter denne viden til praksis i en tilgængelig og anvendelig form til professionelle fagfolk i kommuner, skoler og i det sundhedsfaglige system.

Brugere af individuelle rådgivningssamtaler oplyser samstemmende, at de har fået relevant og meget brugbar rådgivning gennem CUF. Flere fremhæver, at de alene gennem rådgivningsbistand fra CUF har kunnet hjælpe borgerne, og alle fremhæver, at de aktivt har brugt rådgivningen i deres arbejde.

92 pct. af deltagerne på kurser og fyraftensmøder oplyser, at de har fået ny viden om udsatte/traumatiserede flygtninge, og 84 pct. oplyser, at denne viden har stor værdi for deres arbejde med de udsatte borgere.

52 pct. af brugere af nyhedsbrevet fra CUF oplyser, at de læser nyhedsbrevet, mens 48 pct. oplyser, at de ikke læser nyhedsbrevet. 62 pct. af læserne af nyhedsbrevet vurderer, at nyhedsbrevet har faglig værdi for deres arbejde, og 36 pct. har brugt viden fra nyhedsbrevet i deres arbejde.

Portalen traume.dk har en stor brugergruppe. Således har godt 72.000 brugere besøgt portalen i perioden 2009-2012. Evalueringen viser imidlertid, at en del brugere – som altid – er fejlbesøgende eller hurtigt forlader portalen igen, fordi sitet ikke var relevant for deres søgning. Målsætningen for CUF var, at 50 brugere dagligt skulle besøge portalen traume.dk i 2009 og 2010, mens målet var 70 dagligt besøgende i 2011. Målopfyldelsesgraden ligger tæt på 100 pct. for 2009 og 2010, mens målsætningen ikke er indfriet i 2011 (76 pct.).

Brugere af portalen traume.dk oplyser i interview, at de generelt er meget tilfredse med portalen. Portalen er nem at navigere i, og de finder, at informationerne på portalen har høj faglig værdi og en god formidlingsværdi. Brugerne fremhæver, at de på traume.dk får relevant faglig viden, herunder links til relevante indsatser og andre vidensportaler om flygtninge/indvandrere.

Sammenfattende dokumenterer evalueringen, at brugerne af CUF generelt er meget tilfredse, og at de bruger CUF i deres praktiske integrationsarbejde. Brugere giver også udtryk for, at de ikke vidste, hvor de ellers kunne få rådgivning, hvis de ikke kunne bruge CUF. Brugere lægger desuden stor vægt på, at CUF er forankret i regi af Dansk Flygtningehjælp. Organisationens renommé og generelle goodwill blandt brugerne tilskynder dem til også at bruge CUF.

Aktivitetsniveauet og resultaterne skal ses i lyset af, at CUF siden 2009 er blevet finansieret med en årlig bevilling på 1,1 mio. kr. fra ministeriet. For disse midler har CUF indsamlet, produceret og formidlet central viden om traumatiserede/udsatte flygtninge til en stor gruppe fagfolk, der i stor udstrækning har brugt denne viden til at forbedre indsatsen for udsatte flygtningefamilier. Evalueringen viser også, at brugerne er meget tilfredse med tilbud og ydelser fra CUF. Det er LG Insights vurdering, at CUF har opnået disse resultater gennem strategiske valg og høj faglig professionalisme - forhold, der i høj grad bygger på de ansattes faglighed og kendskab til området. Resultater, der også er betinget af, at CUF er en del af Dansk Flygtningehjælp, og dermed er forankret i et fagligt miljø med tæt kontakt til udsatte flygtningefamilier, frivillige og professionelle aktører.

Anbefalinger

Evalueringen har afdækket en række områder, hvor CUF fremadrettet kan styrke deres indsats – både i forhold til kontakt til målgruppen og indsatsområder:

Aktiviteter til en bred målgruppe af fagpersoner

CUF har hidtil sammensat tilbudsviften således, at den matcher brugere med forskellige behov for viden. Vi anbefaler, at der også i årene fremover udbydes både tilbud til fagpersoner med behov for mere grundlæggende viden og til fagfolk med behov for kompetenceudvikling og rådgivning. Evalueringen viser, at gå-hjem-arrangementerne/fyraftensmøderne er effektive til at nå en bred gruppe af fagfolk med behov for grundlæggende viden, mens de individuelle rådgivnings-samtaler er velegnede for de mere erfarne fagfolk.

Centrets formidlingsarbejde bygger på indsamling og på egenproduktion af viden om traumatiserede flygtninge. Overblik over forsknings- og konsulentlitteratur og drift af udviklingsprojekter udgør et vigtigt fundament for centrets primære public serviceforpligtigelser. Evalueringen viser ligeledes, at en stor kreds af fagfolk i kommunerne efterspørger evidensbaseret viden om indsatser, og at publikationer om forskningsoversigter læses og værdsættes af mange fagfolk. LG Insight anbefaler derfor, at centret også fremover følger forskningsområdet tæt og udgiver oversigter over ny viden om målgruppen og tilbud, herunder peger på områder med behov for mere viden. Vi anbefaler desuden, at CUF fortsat omsætter forskningsviden til praksis – både ved at deltage som eksperter i følgegrupper til projekter/initiativer og ved selv at drive udviklingsprojekter.

Gennem bl.a. oplæg på konferencer kommer CUF i kontakt med en stor gruppe beslutningstagere - både politisk og administrativt og centralt, regionalt og kommunalt. Det er vurderingen, at oplæg, presseindlæg, netværk m.m. er med til at fremme centrets målsætning om også at formidle viden til politikere om udsatte og traumatiserede flygtninge.

Profilering af CUF og traume.dk

Evalueringen viser, at mange fagfolk ikke har kendskab til CUF, og de tilbud centret tilbyder fagfolk. Tilsvarende viser evalueringen af traume.dk, at mange besøgende ved et tilfælde eller en fejl kommer på portalen. Det er vurderingen, at CUF ved mere professionel og strategisk brug af søgeoptimeringsværktøjer og annoncer på internettet kan få en større synlighed generelt, men også mere specifikt kan nå målgrupper af relevante fagfolk i kommunerne.

CUF's ressourcer og personalekapacitet er begrænset, så markedsføring skal ske meget styret, så centret ikke drukner i henvendelser, som de ikke kan servicere kvalificeret. Det er hensigtsmæssigt at forøge brugerantallet på aktivitetstyper, hvor der er stordriftsfordele, og hvor brugerne i forvejen udtrykker tilfredshed

med servicen. CUF kan med fordel skabe mere trafik på traume.dk og mere profilering af materialer ved mere strategisk synlighed på internettet.

Tilsvarende kan nyhedsmailen bruges til at sprede faglig viden og viden om tilbud hos CUF. Det kræver dog, at nyhedsmailen i højere grad tilpasses fagfolkernes behov og ikke (alene) linker videre til andre hjemmesider. Brugere anbefaler, at nyhedsmailen kort og dækkende formidler aktuel og vigtig information, uden at læseren skal bruge meget tid på at læse krævende materiale.

Mere vægt på individuelle rådgivningssamtaler

Evalueringen viser, at de professionelle fagfolk især vurderer, at de personlige rådgivningssamtaler har stor værdi for deres arbejde – og dermed formentlig også betydning for effekten af integrationsindsatsen. CUF anbefales i de kommende år at øge antallet af personlige rådgivningssamtaler.

Flere personaleressourcer til centret

De professionelle fagfolks behov for specialiseret rådgivning om indsatser for traumatiserede flygtningefamilier vil stige i takt med, at der kommer flere flygtninge fra asyllande og øgede politiske målsætninger om at integrere flere flygtninge/indvandrere i arbejdsstyrken. Der vil derfor aktuelt og i årene fremover være et stigende behov i kommunerne for at trække på centrets viden og rådgivning. LG Insight anbefaler derfor, at CUF styrkes ressourcemæssigt til at magte den øgede efterspørgsel efter viden og rådgivning.

CUF kan via centrets viden og koordinerende indsats medvirke til at understøtte de integrationsfaglige udfordringer i de kommende år. CUF vil derfor kunne bruges mere strategisk til at understøtte de politiske reformer i forhold til at øge arbejdsstyrken blandt flygtninge/indvandrere og nedbringe antallet af flygtninge og indvandrere på førtidspension. Det kan bl.a. ske ved at CUF underviser socialrådgiver-, pædagog og lærerstuderende og at CUF's materiale indgår som fast pensum i relevante uddannelser.

Mere overblik over brugernes behov

Center for Udsatte Flygtninge bør prioritere mere systematisk indsamling af viden om brugerne, deres behov, interesser og vurderinger af kvaliteten af servicen. CUF har hidtil baseret strategiske beslutninger på de ansattes viden om brugerne. Det vurderes, at disse beslutninger har været rigtige, fordi de ansatte er meget kompetente og har stor berøringsflade til brugerne, men det strategiske beslutningsgrundlag er også personafhængigt og følsomt.

CUF har allerede en del viden om brugerne, der blot ikke er systematiseret og derfor ikke anvendelig. CUF kan forholdsvist nemt og billigt lave brugeranalyser,

herunder benytte data fra besøgende på hjemmesiderne. I disse kilder ligger værdifulde informationer, som CUF kan bygge strategiske beslutninger på.

Det anbefales desuden, at CUF fremadrettet også dokumenterer, hvordan videnscentrets arbejde har effekt for målgruppen af traumatiserede flygtninge og udsatte familier. CUF opfordres til at udvikle relevante indikatorer og forsknings- anerkendte metoder til at dokumentere borgerrelaterede effekter.

Relevante indikatorer for effekten for målgruppen af traumatiserede flygtninge kunne være, at afdækningen af ressourcer og diagnoser hurtigere blev gennemført, så tidlig behandling kunne påbegyndes. En relevant indikator er tillige, at traumatiserede flygtninge tidligt tilbydes tværfaglige rehabiliteringsforløb (ressourceforløb) med sigte mod uddannelse og/eller beskæftigelse, så færre flygtninge permanent udstødes på offentlig forsørgelse.

Rådgivende bestyrelse

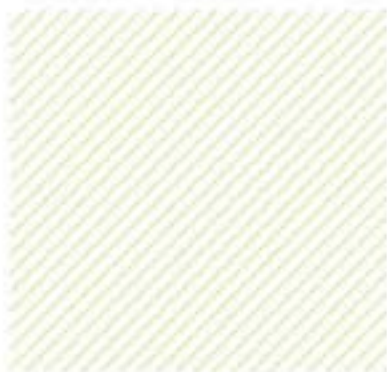
Endelig kunne CUF overveje værdien af en rådgivende bestyrelse eller styregruppe, hvor aktører fra – eller med stor kontakt til – brugerne kunne rådgive CUF (f.eks. udvalgte kommuner, regioner, Kommunernes Landsforening m.m.).

Forankring af videncentret

Evalueringen viser, at brugerne lægger vægt på, at Center for Udsatte Flygtninge er en del af Dansk Flygtningehjælp. Det styrker centrets goodwill og faglige legitimitet i kommunerne, og CUF får i kraft af familieskabet med Dansk Flygtningehjælp nemmere adgang til samarbejde med kommunerne.

Der er næppe tvivl om, at det også på en række andre områder er en fordel for CUF at være forankret i Dansk Flygtningehjælp. Centret er en del af et fagligt miljø med tæt kontakt til flygtninge og til fagfolkene, ligesom CUF kan trække på organisationens kapacitet og kompetencer. Det er naturligvis vanskeligt at dokumentere værdien af denne forankring – både for CUF, for Dansk Flygtningehjælp og for brugerne – men evalueringen viser, at betingelserne for centrets arbejde er mere effektfuld i kraft af forankringen.

Det forhold, at CUF er drevet af midler fra Social- og Integrationsministeriet har også betydet, at centret ikke har været underlagt forretningsmæssige eller andre faglige målsætninger. Det er LG Insights vurdering, at midlerne fra ministeriet er nødvendige for at sikre videncentrets uafhængighed og brede opgaveportefølje, der tilvejebringer det faglige fundament for centrets arbejde.



Center for Udsatte Flygtninge – Kort præsentation af mål, aktiviteter og betingelser

I dette afsnit gives en kort præsentation af Center for Udsatte Flygtninge. Det vedrører centrets generelle formål og succeskriterier for de enkelte år, ligesom afsnittet indeholder en præsentation af CUF's aktiviteter og generelle rammebetingelser som personale, økonomi, organisatorisk forankring m.v.

Evalueringen omfatter desuden alene de aktiviteter, der er aftalt mellem CUF og ministeriet i den treårige satspuljeansøgning og i de årlige resultatkontrakter. I dette afsnit gives en kort præsentation af hele centrets aktivitetsvifte, fordi også aktiviteter udover centrets public service-forpligtigelser har betydning for centrets produktion og formidling af viden om udsatte flygtninge.

Formål og succeskriterier for CUF

I 2006 blev Center for Udsatte Flygtninge støttet med en satspuljebevilling fra Integrationsministeriet. Første periode omfattede årene 2006-2009. I 2009 fik CUF yderligere en bevilling for årene 2009-2012.

Aftalegrundlaget mellem Social- og Integrationsministeriet og CUF består dels af ansøgningen til satspuljen og af de årlige resultatkontrakter. Aftalegrundlaget indeholder både nogle generelle målsætninger og konkrete succeskriterier for hele perioden og for de enkelte år.

Det fremgår af ansøgningen til satspuljen, at formålet for CUF er at opkvalificere fagpersoner, der samarbejder med udsatte flygtninge. Centret skal fremme rammerne for det gode integrationsarbejde, herunder facilitere at viden og gode erfaringer bliver spredt mellem kommunerne og relevante fagfolk.

For hvert år har CUF og ministeriet fastlagt konkrete fokusområder og målbare succeskriterier (både aktivitetsomfang og forventede effekter) i de årlige resultatkontrakter. Der er kun mindre justeringer i resultatkontrakterne mellem de enkelte år – også fordi flere af de årlige succeskriterier er delmål i forhold til målsætninger for hele perioden 2009-2012.

For 2009-2012 har CUF haft følgende generelle mål:

- Udvikle og udvide tilbudsviften, så CUF's tilbud imødekommer den meget forskelligartede efterspørgsel efter viden fra fagpersoner.
- Dække vidensefterspørgslen i hele landet – målet er, at CUF i perioden 2009-2012 skal samarbejde med i alt 80 kommuner.
- Forankre og systematisere viden, så (forskningsdokumenteret) viden gøres tilgængelig og brugbar for praktikere i integrationsarbejdet.
- Indhente viden om og udvikle metoder på områder, som endnu ikke er udfoldede – bl.a. fremme trivslen for børn/unge i udsatte flygtningefamilier, forebyggende indsatser i asylfasen og inddragelse af flygtningene selv i arbejdet for de udsatte flygtningegrupper.

Målgruppen for aktiviteterne i CUF er fagpersoner, der i deres professionelle arbejde er i kontakt med udsatte flygtninge – både børn og voksne. Målgruppen er meget bred og omfatter bl.a. sagsbehandlere i jobcentrene og børnefamilieafdelinger, sprogskolélærere, lærere, pædagoger, sundhedsplejersker, ansatte i rehabiliterings- og aktiveringstilbud m. fl.

I foråret 2008 fik CUF udarbejdet en målgruppeanalyse. Analysen viste, at målgruppen af fagpersoner havde et stort behov for viden om udsatte flygtninge, men også at målgruppen havde forskellige behov. Målgruppen blev inddelt i tre forskellige grupper af fagpersoner med forskellige behov for viden:

1. Grundlæggende viden til f.eks. sagsbehandlere, som ikke har den store viden og erfaring i integrationsarbejdet, og som efterspørger konkret og redskabsorienteret viden (f.eks. gennem kurser, gå-hjem-møder el.lign.).
2. Kompetenceudvikling af mere erfarne aktører, der løbende har behov for at udvikle deres kompetencer i samspil med andre aktører – f.eks. gennem netværksmøder eller gennem personlige rådgivningssamtaler.
3. Innovationsdrivende viden til ledere, fagkoordinatorer og lign., der har behov for viden om overordnede politiske strategier, forskningsviden om udsatte flygtninge og effektfulde rehabiliteringsindsatser.

I satspuljesøgningen og i de årlige resultatkontrakter er der fastlagt en række aktiviteter, der er målrettet ovenstående målgruppers vidensbehov. For hver aktivitet er der fastlagt måltal og forventede effekter. I næste afsnit vil vi fremstille evalueringsresultater, som dokumenterer, om de fastlagte aktivitetstal og effekter er realiseret. I det følgende gives en kort præsentation af de enkelte aktiviteter, måltal og effekter for følgende aktiviteter (jf. næste side):

Opkvalificering af fagpersoner

1. Kurser for fagpersoner samt oplæg på konferencer, temadage mv.
2. Gå-hjem-arrangementer

Formidling via skriftlige medier

3. Internetportalen traume.dk
4. Udsendelse af elektronisk nyhedsmail

Rådgivning

5. Rådgivning og sparring via telefon, e-mail, hjemmeside og møder

Dokumentation og udvikling

6. Vidensformidling til beslutningstagere og politikere
7. Oversigt over tilbud til flygtninge med traumer
8. Forskningsoversigter og påpejning af behov for ny forskning
9. Udviklingsprojekter

Kurser for fagpersoner samt oplæg på konferencer, temadage mv.

CUF bliver ofte inviteret til at holde oplæg om traumatiserede og udsatte flygtninge på diverse konferencer, temadage og workshops. Herudover kontaktes centret af kommuner, uddannelsesinstitutioner og andre myndigheder og organisationer, der ønsker at afholde et egentligt kursus for deres medarbejdere om arbejdet med traumatiserede flygtninge.

CUF udbyder ikke selv kurser, men laver sådanne arrangementer, når de bliver kontaktet med et konkret behov. CUF har i perioden 2009-2012 afholdt flere kurser og deltaget med oplæg på diverse konferencer m.m. De senere år har CUF vægtet også at deltage i uddannelse af sagsbehandlere og lærere/pædagoger ved bl.a. at holde oplæg på de Sociale Højskoler, lærerseminarer m.m.

Enkelte år har CUF i samarbejde med ministeriet afholdt en større konference, hvor resultater af udviklingsprojekter præsenteres, og generel viden om udsatte flygtninge og effektfulde indsatser formidles. CUF har afholdt større konferencer i 2007, 2010 og afholder igen i november 2012.

Tabel 1: CUF's måltal for henholdsvis kurser og deltagelse med oplæg på konferencer mm. fordelt på de enkelte år.

År	Kurser		Oplæg	
	Antal	Deltagere	Antal	Deltagere
2009	4	80	10	200
2010	4	80	10	200
2011	4	80	10	200
2012	4	80	5	100
I alt	16	320	35	700

I resultatkontrakterne er der defineret følgende forventede effekter af CUF's deltagelse i kurser og oplæg på konferencer:

- Fagpersonerne får kompetencer til at identificere de flygtninge, der har behov for en særlig støtte.
- Fagpersonerne bibringes viden om relevante indsatser og ved, hvilke andre faggruppe de kan henvise til.
- Både beslutningstagere og praktikere bliver opmærksomme på traumatiserede og udsatte flygtninges særlige behov.
- Kendskabet til Center for Udsatte Flygtninge øges, så de professionelle fagpersoner ved, hvor de kan søge mere viden.

Gå-hjem-arrangementer

Målgruppeanalysen viste, at en stor gruppe fagpersoner efterspurgte korte gå-hjem-arrangementer, hvor de i løbet af et par timer kunne få relevant viden om udsatte flygtninge og mulige indsatser. Fordelen ved korte gå-hjem-møder er også, at de fleksibelt kan tilpasses efter deltagernes behov, ligesom møderne kan afholdes lokalt og for en beskedne pris.

CUF har i perioden 2009-2012 afholdt en lang række gå-hjem-møder i hele landet. Møderne har haft forskelligt fagligt indhold, men gennemgående har udsatte børn og unge været temaet på møderne. I 2010 blev desuden afholdt en række møder med fokus på lovgivning og finansieringsmuligheder med baggrund i pjece om "Lovhjemmel og finansiering" produceret af CUF.

LG Insight har i forbindelse med evalueringen deltaget i to gå-hjem-arrangementer i henholdsvis Roskilde og Lemvig. Konceptet for fyraftensmøderne er, at en repræsentant fra CUF generelt fortæller om de udsatte flygtninge, herunder børn og unge, traumer og symptomer og behandlingstilbud. Herefter følger et oplæg, der mere konkret er tilpasset målgruppens behov for viden om behandlingsformer og/eller pædagogiske metoder el.lign. Afslutningsvis stiller deltagerne spørgsmål, og erfaringer kan drøftes og udveksles mellem deltagerne.

Tablet 2: Centrets måltal for gå-hjem-arrangementer for de enkelte år.

År	Gå-hjem-møder	
	Antal	Deltagere
2009	4	180
2010	4	135
2011	4	160
2012	4	120
I alt	16	595

I resultatkontrakterne er der defineret følgende forventede effekter af CUF's "gå-hjem-arrangementer" i perioden 2009-2012:

- Gå-hjem-arrangementernes deltagere danner netværk og får ny viden.
- Kendskabet til Center for Udsatte Flygtninge udbredes, så de professionelle ved, hvor de kan få mere viden og sparring.

Internetportalen traume.dk

Center for Udsatte Flygtninge driver i samarbejde med bl.a. Center for Traume- og Torturoverlever i Vejle (CETT) internetportalen traume.dk. På portalen kan fagpersoner hente viden om udfordringer og løsningsmuligheder i mødet med traumatiserede flygtninge inden for deres specifikke fagområde.

Portalen er struktureret efter forskellige målgrupper af brugere – f.eks. fagpersoner indenfor sundhed, social rådgivning og arbejdsmarked, undervisning og pædagogik og tolkning. Portalen omfatter materiale henvendt til 13 forskellige faggrupper. Derudover indeholder portalen materiale og film rettet mod flygtninge og pårørende, frivillige og virksomheder. På portalen kan brugerne læse om flygtninge med traumer med værdi for deres område.

På traume.dk er der en række små film finansieret af Egmontfonden, der fortæller om, hvad traume er, og hvordan det er at leve med traumer. Filmene henvender sig til personer med traumer, pårørende og andre med interesse for området. Filmene er oversat til fire sprog, men er teksten til flere sprog.

Portalen præsenterer også en oversigt over tilbud til traumatiserede flygtninge. Oversigten er inddelt efter 8 kategorier af tilbud (f.eks. beskæftigelsestilbud eller tilbud til børn og unge) og er opdelt på regioner. Oversigten er omfattende og giver brugere af traume.dk mulighed for at visitere til relevante tilbud.

Derudover udarbejder CUF årligt en oversigt over ventetider på behandlingssentrene. Listen synliggør, på hvilke tilbud der er kapacitet, eller hvor lang ventetid der er på forskellige former for behandlingstilbud.

Tabel 3: Måltal for antal (unikke) besøgende på traume.dk for de enkelte år i perioden 2009-2012.

Besøg på traume.dk (dagligt)	
År	Antal
2009	50
2010	50
2011	70
2012	80

I resultatkontrakterne er der defineret følgende forventede effekter af internetportalen traume.dk:

- Praktikere har nem og hurtig adgang til informationer; de kan identificere traumatiserede flygtninge og får viden om relevante handlemuligheder.
- Multimediepræsentationerne giver en bredere målgruppe kendskab til traumatisering, og flygtningene selv får viden om, at deres reaktioner ikke er unormale, samt hvor de kan søge hjælp.

Udsendelse af elektronisk nyhedsmail

Som noget nyt lancerede CUF i 2011 en elektronisk nyhedsmail til fagpersoner i deres netværk. I primo 2012 omfattede det 1.000 personer, der består mest af fagpersoner som socialrådgivere, psykologer, lærere og pædagoger, undervisere på sprogskoler, ansatte på behandlings- og aktiveringstilbud m.m. Derudover er studerende og andre med integrationsfaglig interesse tilmeldt nyhedsmailen. LG Insights optælling viser, at 85 pct. af modtagerne af nyhedsmailen er professionelle fagpersoner, der arbejder med udsatte flygtninge.

Formålet med nyhedsmailen er primært at sikre en mere direkte vidensformidling til fagpersonerne, der arbejder indenfor feltet, ved kortfattet at formidle ny viden indenfor området og ved at henvise til links, hvor det er muligt at læse mere. Sekundært er formålet at gøre CUF's arbejde mere synligt, så endnu flere fagpersoner gør brug af centrets viden og rådgivningstilbud.

Nyhedsmailen er udkommet 6 gange i 2011 og skal også udkomme 6 gange i 2012. Nyhedsmailen er kortfattet og består typisk af 6 mindre introducerende tekster, der giver læseren information om ny lovgivning, projekter eller tilbud til udsatte flygtninge, materialer og arrangementer som konferencer el.lign. Alle tekster afsluttes med link videre til materialer eller hjemmesider, hvor de interesserede kan læse mere om det pågældende emne.

Tabel 4: CUF's måltal for nyhedsmailen for de enkelte år – fordelt på udsendelser og antal modtagere af nyhedsmailen.

Nyhedsmail		
År	Udsendelser	Modtagere
2011	6	800
2012	6	1.000

I resultatkontrakterne for perioden 2009-2012 er der defineret følgende forventede effekter af CUF's nyhedsmail:

- Fagpersoner klædes på med den nyeste viden og får derigennem inspiration til deres konkrete arbejde med udsatte flygtninge.

- Nyhedsmailen skal fremme fagpersoners efterspørgsel efter konkret rådgivning ved at give et større kendskab til det arbejde, Center for Udsatte Flygtninge laver, og de tilbud de udbyder.

Rådgivning og sparring via telefon, e-mail, hjemmeside og møder

CUF tilbyder personlig rådgivning over telefon eller mail til personer, som søger mere viden om udsatte flygtninge, eller som har behov for personlig vejledning i vanskelige sager. Det kan være sagsbehandlere i en kommune, der henvender sig med komplicerede sager og er usikre på, hvordan de skal handle. Det kan også være studerende, frivillige eller borgere med traumer, herunder pårørende, der kontakter rådgivningstjenesten hos CUF for at få mere information om f.eks. traumer og behandlingsmuligheder.

Brugere af den personlige rådgivningstjeneste hos CUF henvender sig gennem flere veje. På traume.dk er der en "hotline"-tjeneste, ligesom CUF reklamerer for tjenesten på egen hjemmeside og ved diverse arrangementer. Derudover retter flere brugere henvendelse til Dansk Flygtningehjælp uden først at kende til CUF og bliver via receptionen henvist til CUF's rådgivningstjeneste.

Den primære målgruppe for rådgivning per telefon eller mail er fagpersoner. Der kan være tale om en enkelt samtale eller flere samtaler over et forløb, hvor f.eks. en sagsbehandler eller en pædagog får støtte til at afdække eventuelle traumer eller eksilproblematikker og mulige støttebehov, herunder relevante tilbud eller samarbejdspartnere. Studerende henvender sig typisk om konkrete forespørgsler om litteratur, erfaringer fra projekter og viden om tilbud m.m.

Beslutningstagere og andre fagpersoner kan ligeledes have brug for rådgivning, når de vil sætte et projekt eller andet tiltag i gang for udsatte flygtninge. Derfor deltager CUF gerne i følgegrupper i projekter for udsatte flygtninge, ligesom CUF understøtter integrationsportalen "Viden der virker" ved løbende at levere viden til hjemmesiden. Når CUF deltager som eksperter i forskellige projektfølgegrupper, så bibringer CUF viden til projekterne, men CUF får også et stort tilbageløb af viden om konkrete metoder og indsatser fra praksis.

Tabel 5: Måltal for personlige rådgivningssamtaler for de enkelte år i perioden 2009-2012.

Personlige rådgivningssamtaler	
År	Antal
2009	50
2010	50
2011	100
2012	100
I alt	300

I resultatkontrakterne for perioden 2009-2012 er der defineret følgende forventede effekter af CUF's personlige rådgivningssamtaler:

- Fagpersoner får ny inspiration til at komme videre med en problemstilling, som er vanskelig for dem, og de får tryghed til at handle, så flygtninge henvises til relevante tilbud.
- Der udvikles professionelle og kvalificerede tilbud til traumatiserede og udsatte flygtninge.
- Gode erfaringer bliver spredt, og Center for Udsatte Flygtninge får overblik over, hvilke initiativer der findes lokalt.

Vidensformidling til beslutningstagere og politikere

Center for Udsatte Flygtninge har også til formål at være et videncenter for beslutningstagere og politikere. Denne vidensformidling sker gennem en flæthed af indsatser – bl.a. gennem oplæg på konferencer, deltagelse i netværk og følgegrupper, hørings skrivelser og via uformelle netværk m.m.

CUF tog i efteråret 2006 initiativ til etablering af en Ressourcegruppe bestående af videnspersoner og eksperter i integration af udsatte/traumatiserede flygtninge. CUF sekretariatsbetjener Ressourcegruppen, der afholder ca. 2 møder årligt. På baggrund af tematiserede drøftelser i Ressourcegruppen udarbejder CUF notater, der er henvendt til en bredere offentlighed og politikere.

På baggrund af drøftelser i Ressourcegruppen har CUF i 2011 og 2012 udarbejdet og offentliggjort følgende notater:

- Notat om handicapkonventionens betydning for flygtninge med traumer (offentliggjort 31. maj 2012).
- Notat om anbefalinger i arbejdet med voldsramte flygtningekvinder (offentliggjort 3. november 2011).
- Notat om førtidspension (offentliggjort 9. februar 2011).
- Notat om udsatte flygtningebørn og –unge (offentliggjort 30. juni 2010).
- Notat om beskæftigelsesindsatsen (offentliggjort 1. dec. 2009).
- Notat om tværfaglig kommunal koordinering (offentliggjort i sep. 2009).

Notaterne giver en kort præsentation af drøftelserne i Ressourcegruppen og en række klare anbefalinger til beslutningstagerne om, hvilke tiltag eller eventuelle ændringer som kan styrke levevilkårene for udsatte flygtninge og/eller kan styrke indsatsen for at forbedre de udsatte borgeres levevilkår. I notaterne henvises der også til forskningsdokumenteret viden på området.

I satspuljeansøgningen og i resultatkontrakterne er vidensformidlingen til beslutningstagere og politikere kun i begrænset omfang beskrevet og målsat. Denne

vidensformidling ligger også implicit i flere af de øvrige aktiviteter i CUF – bl.a. også i de årlige oversigter over tilbud til flygtninge med traumer, netværksmøder, publikationsudgivelser og oplæg på konferencer m.m.

Der er i resultatkontrakterne fastlagt følgende effektkrav til indsatsen:

- Beslutningstagere på forskellige niveauer får detaljeret ekspertviden om udfordringer vedrørende udsatte flygtninge samt anbefalinger, de kan bruge i det overordnede planlægnings- og lovgivningsarbejde. Blandt andet bliver det tydeligt, hvor der mangler relevante tiltag. Andre aktører får viden om, hvor der er god inspiration at hente.

Oversigt over tilbud til flygtninge med traumer

CUF udarbejder årligt en samlet oversigt over tilbud til flygtninge med traumer i Danmark. Oversigten omfatter tilbud under kategorierne tværfaglig behandling, øvrige behandlere, børn og unge, beskæftigelsesrettede tilbud, social støtte og rehabilitering, særligt tilrettelagt danskundervisning, tilbud under socialpsykiatrien, frivilligtilbud og videntcentre. Oversigterne er struktureret efter de fire regioner og offentliggøres på portalen traume.dk.

Derudover udarbejder Center for Udsatte Flygtninge også årligt en oversigt over ventetiden og antallet af personer, der står på venteliste til de tværfaglige behandlingscentre for flygtninge med traumer.

I resultatkontrakterne for årene 2009-2012 er målsat, at oversigt over tilbud til flygtninge med traumer og ventelisteoversigten skal udkomme årligt, og der er fastlagt følgende forventninger til effekten af oversigterne:

- Flygtninge med traumer bliver henvist til målrettede og relevante tilbud, hvor de kan få den rette hjælp.
- Det bliver synligt, i hvilke geografiske områder, der mangler sådanne tilbud, og at behandlingskapaciteten ikke er stor nok i forhold til de traumatiserede flygtninges behov.

Forskningsoversigter og påpejning af behov for ny forskning

Der produceres årligt en betydelig mængde forsknings- og konsulentlitteratur om borgere med traumer og behandlings- og rehabiliteringsindsatser. Det er både indenfor det social- og sundhedsfaglige område, beskæftigelsesområdet og på børne- og ungeområdet. Det kan være svært for praktikere eller beslutningstagere selv at ajourføre sig på dette store område, ligesom det også kan være vanskeligt at omsætte teorier og generelle forskningsresultater til lokal praksis. CUF har derfor som målsætning, at centret løbende skal følge relevant forsknings- og

konsulentlitteratur og formidle denne til fagfolk og beslutningstagere, der efterspørger såkaldt innovationsdrivende viden på området.

Formidlingen af forskningsoversigterne sker gennem centrets aktiviteter som oplæg, kurser og personlig rådgivning. Derudover har CUF udarbejdet en række publikationer, hvor central forskningsviden præsenteres i såkaldte forskningsregistrarer. Eksempler på forskningsregistrarer er:

- "Arbejdets betydning for flygtninge med traumer".
- "Hvad virker – en diskussion af metode og evidens i rehabiliterings- og behandlingsarbejdet med traumatiserede flygtninge".
- "Forskningsregistrar om psykosociale interventioner for børn og unge med flygtningebaggrund".

Forskningsoverblikket gør også, at CUF får forudsætninger for selv at pege på områder, hvor der aktuelt mangler forskning. I resultatkontrakterne formuleres det derfor som en målsætning, at CUF også skal pege på videnshuller og evt. sætte nye initiativer i gang i samarbejde med forskningsinstitutioner.

I årene 2009-2012 har det været en målsætning for CUF at udgive en forskningsoversigt om året. Det er målsætningen, at forskningsoversigten betyder, at rehabiliteringsindsatsen så vidt muligt bygger på evidensbaseret viden.

Afdækning af behov for og igangsættelse af nye udviklingsprojekter

På andre områder er der behov for mere erfaringsbaseret viden eller at omsætte forskningsresultater til konkret praksis i det lokale arbejde. Det kan f.eks. være indenfor områder, hvor de professionelle mangler viden om metoder eller indsatser, og hvor der er behov for at iværksætte udviklingsprojekter, der kan styrke arbejdet med traumatiserede og udsatte flygtninge.

CUF har som mål at pege på områder med behov for udviklingsprojekter, herunder drive projekter i samarbejde med f.eks. kommuner. I årene 2009-2012 har CUF drevet en række sådanne udviklingsprojekter, der er finansieret af pulje- og fondsmidler. Udviklingsprojekterne er derfor ikke omfattet af bevillings- og aftalegrundlaget med ministeriet, men projekterne bidrager til at styrke centrets generelle viden om indsatser for udsatte flygtninge. Ansatte i CUF lægger i interview stor vægt på, at såvel forskningsoversigter som udviklingsprojekter er nødvendige og værdifulde dele af fundamentet for centrets kerneaktiviteter (defineret i kontrakterne med ministeriet), fordi disse aktiviteter udgør det vidensgrundlag, som centrets vidensformidling og rådgivningstjeneste bygger på.

Udviklingsprojekterne er beskrevet i selvstændige ansøgninger, hvori også mål og succeskriterier er defineret. Til projekterne er tilknyttet personale udover de

personaleressourcer, der ligger indenfor aftalen med ministeriet. Projekterne har derfor tilført CUF mere personale, men i flere projekter har konsulenter både været knyttet til udviklingsprojekter og til centrets public service-forpligtigelser. Det har været hensigtsmæssig i forhold til at forankre udviklingsprojekternes viden i centrets øvrige formidlings- og rådgivningsopgaver.

Udviklingsprojekterne indgår ikke i denne evaluering, idet de typisk er evalueret selvstændigt. LG Insight har alene inddraget udviklingsprojekternes resultater i den generelle analyse af centrets vidensproduktion og vidensindsamling, fordi udviklingsprojekterne og CUF's øvrige aktiviteter er integrerede.

Nedenfor er oplistet de udviklingsprojekter, som Center for Udsatte Flygtninge har drevet i perioden 2006-12. På centrets hjemmeside findes mere information om projekterne og evalueringsrapporter.

- Samfundsforståelse og sprog som rehabilitering
- Job og rehabilitering
- Børn af krig og fred
- Mind Spring

Ansatte i CUF deltager i en lang række aktiviteter og producerer materialer og publikationer, hvor det ikke er muligt at afgrænse, hvornår det sker indenfor rammen af centrets aftale med ministeriet, eller hvornår det ligger udenfor. Det skyldes dels, at CUF driver projekter og aktiviteter for andre pulje-/fondsmidler og egenfinansierer projekter, herunder at lederen af CUF kun delvist er finansieret af midlerne fra ministeriet, og derfor har andre opgaver i regi af Dansk Flygtningehjælp. CUF har således udgivet en række materialer og publikationer, som enten udspringer af udviklingsprojekterne eller af centrets øvrige arbejde. F.eks. har centret udgivet et metodehæfte til skoler med flygtningebørn og afholdt en række "gå-hjem-møder" på baggrund af projekt: "Børn af krig og fred". Tilsvarende har publikationen "Lovhjemmel og finansiering" givet grundlag for en række kurser og gå-hjem-arrangementer.

Rammebetingelser – personale, økonomi m.m.

For hvert af årene 2009-2012 har Center for Udsatte Flygtninge modtaget 1,1 mio. kr. af ministeriet. Hovedparten – 70 pct. – går til lønninger til ansatte, mens ca. 15 pct. går til kontorhold, husleje og administration. Resterende midler går til dækning af mødeudgifter, materialer, transport m.m.

Ikke alle aktiviteter har kunnet rummes indenfor den årlige budgetramme på 1,1 mio. kr. I enkelte tilfælde har det været nødvendigt at opkræve et mindre gebyr for deltagelse i f.eks. kurser eller gå-hjem-møder. Desuden har Dansk Flygtningehjælp selv bidraget med egenfinansiering af aktiviteter.

I hele perioden har der til centret været knyttet ¼ ledende konsulent, 1 fuldtidskonsulent og 1 studentermedhjælper. Derudover har der været tilknyttet yderligere personale i forbindelse med udviklingsprojekter, praktikantstillinger og en Erhvervs ph.d. fra Københavns Universitet.

Erhvervs ph.d. initiativet er et eksempel på, at Center for Udsatte Flygtninge iværksætter forskningsinitiativer på områder med videnshuller. Projektet er startet i samarbejde med Københavns Universitet, og Trine Brinkmann skal som Erhvervs ph.d. gennemføre et treårigt forskningsprojekt, om hvordan flygtningebørn og deres familier oplever hverdagslivet i Danmark.

Hverken forskningsprojektet eller udviklingsprojekterne er finansieret indenfor den årlige bevilling fra Social- og Integrationsministeriet. Projekterne er imidlertid tæt forbundet til CUF's øvrige opgaver, og de ansatte i CUF bruger også en del af deres arbejdstid på koordineringsopgaver i projekterne.

Lederen af CUF er uddannet Socialrådgiver og har i mange år arbejdet indenfor det integrationsfaglige område. Hun er bredt (aner)kendt for sin store faglighed indenfor det social- og integrationsfaglige område og bruges som ekspert i konferencer, projekter, presse m.m. Hun har endvidere gennem årene opbygget et stort netværk i kommuner, organisationer, ministerier m.m. (bl.a. som formand for faggruppen integration i Dansk Socialrådgiverforening).

Dansk Flygtningehjælp får via satspuljen dækning til ca. ¼ af lederens løn. Lederen har derfor andre opgaver i Dansk Flygtningehjælp, hvor hun har lederansvaret for sektionens øvrige opgaver. I kraft af sin faglige og praktiske baggrund er det primært lederen, der holder kurser og oplæg. Hun tager desuden rådgivnings-samtaler med mere socialrådgiverfagligt og lovgivningsmæssigt indhold.

Fuldtidskonsulenten er uddannet etnolog og har arbejdet i Dansk Flygtningehjælp siden 2006. Gennem hendes mangeårige arbejde indenfor integrationsområdet har hun ligeledes opbygget et stort netværk. Hun varetager bl.a. redaktionsarbejdet med portalen traume.dk og udarbejdelse af nyhedsmail, ligesom hun har stort kendskab til forsknings- og konsulentlitteratur på området.

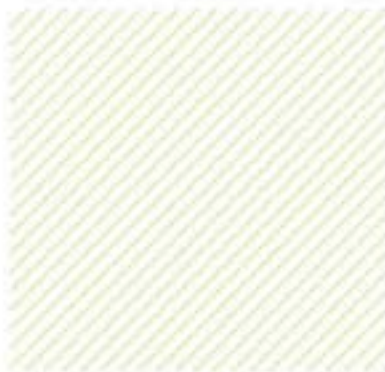
Det er vurderingen, at såvel lederen som fuldtidskonsulenten i CUF begge har solide faglige baggrunde, et stort engagement og et betydeligt netværk i det integrationsfaglige miljø i Danmark. Det er også vurderingen, at såvel de ansatte i CUF som Dansk Flygtningehjælp nyder bred anerkendelse blandt de integrationsfaglige aktører, og at denne goodwill har stor betydning for, hvor stor udbredelse Center for Udsatte Flygtninge har fået i kommuner landet over.

Center for Udsatte Flygtninge er forankret i Dansk Flygtningehjælp under søjlen "Integration", hvor også frivillig-indsatsen, Lærdansk Sprogcentre, Tolkeservice og Integrationsnet er placeret. Centret er således integreret i en organisation, der har et betydeligt samarbejde med aktører indenfor integrationsområdet – både

bredt fagligt, geografisk og blandt fagfolk og ledere. CUF er en del af dette faglige miljø og bruger både Dansk Flygtningehjælps omdømme, faglighed og kontakter i deres arbejde for udsatte flygtninge.

Dansk Flygtningehjælp har også stor kontakt til flygtningene og samarbejder med pårørende til flygtninge med traumer. Det sker dels gennem centrets aktiviteter og udviklingsprojekter, dels gennem Integrationsnet og det store netværk af frivillige i Dansk Flygtningehjælp. Det giver Center for Udsatte Flygtninge et stort kendskab til flygtningenes ressourcer og levevilkår i Danmark.

Center for Udsatte Flygtninge har i kraft af deres placering i Dansk Flygtningehjælp store fordele. De kan trække på organisationens samlede goodwill, faglighed, kapacitet og kontakter til relevante samarbejdspartnere.



Resultater i perioden 2009-2012 – Center for Udsatte Flygtnings aktiviteter og effekter

LG Insight har tilrettelagt evalueringen således, at der har været fokus på dokumentation af effekter af Center for Udsatte Flygtnings arbejde. Det omhandler både antal aktiviteter, antal brugere og brugernes oplevelser af CUF som et videncenter for udsatte flygtninge.

I dette afsnit gives en præsentation af de resultater, som CUF har opnået i perioden 2009-2012. Evalueringen bygger på følgende data:

- Data vedrørende antal aktiviteter og antal deltagere
- Statistik vedrørende antal besøgende på traume.dk og interview med 31 fagpersoner, der kendte portalen traume.dk
- 50 dybdegående interview med brugere af CUF
- Spørgeskemaundersøgelse omfattende 5 fyraftensmøder (gå-hjem-møder) med i alt 130 deltagere
- 11 interview med fagfolk, der har modtaget rådgivningssamtale
- Et kursus for studerende på den Sociale Højskole
- LG Insights deltagelse i 2 fyraftensmøder

Afsnittet er struktureret sådan, at vi først præsenterer omfanget af centrets arbejde – dvs. antal afholdte aktiviteter, og hvor mange brugere som har benyttet sig af tilbud fra CUF, herunder besøgt portalen traume.dk.

Herefter følger en præsentation af resultater vedrørende brugernes oplevelser af effekten af brug af tilbud fra CUF. Oplever brugerne, at CUF er et videncenter, hvor fagpersoner kan hente relevant og brugbar viden i forhold til deres arbejde med udsatte flygtninge, og bruger de denne viden i deres arbejde?

Aktiviteter og antal brugere/deltagere

I forrige afsnit blev gennemgået, hvilke målsætninger og succeskriterier der er fastlagt i aftalegrundlaget mellem CUF og ministeriet. Det er naturligvis vigtigt for CUF, at de har så stor kontakt til centrets primære målgruppe (fagpersoner) som overhovedet muligt. I resultatkontrakter for de enkelte år er der derfor opstillet en række måltal for centrets tilbud/aktiviteter og forventede antal deltagere.

I det følgende gennemgås måltal og realiserede antal aktiviteter og deltagere for de enkelte år i perioden 2009-2012. Afsnittet afsluttes med en samlet opgørelse over periodens målopfyldelsesgrad for de enkelte succeskriterier.

Resultatoversigt for 2009

Som det fremgår af nedenstående tabeloversigt, har Center for Udsatte Flygtninge på alle områder iværksat flere aktiviteter med flere deltagere end målsat for 2009.

Tabel 6: Måltal for de enkelte aktiviteter samt årets resultat i 2009.

Aktivitet	Måltal 2009	Realiseret i 2009
Kontakter til kommuner	40 kommuner	50 kommuner
Kurser	4 kurser – 80 deltagere	8 kurser for fagfolk med 219 deltagere 2 kurser for frivillige 3 kurser for studerende
Oplæg på konferencer	10 oplæg – 200 deltagere	11 oplæg – 750 deltagere
Gå-hjem-møder	4 møder – 180 deltagere	6 møder – 290 deltagere
Rådgivning	50 rådgivninger	55 rådgivninger

Foruden ovennævnte aktiviteter fremgår det af resultatkontrakten, at CUF formulerer en række øvrige målsætninger. Det vedrører bl.a. oprettelse af en database over brugere af centret. I databasen skulle registreres både brugernes baggrunde, henvendelsesårsager, og hvilke tilbud de havde fået. Databasen var et led i centrets bestræbelser på at systematisere viden om brugerne, som CUF kunne anvende i fortløbende kvalitetsudvikling af centrets arbejde. Databasen blev ikke etableret i 2009, ligesom den heller ikke blev det i de efterfølgende år, grundet travlhed i IT-afdelingen i Dansk Flygtningehjælp.

I 2009 blev som planlagt afholdt 2 møder i ressourcegruppen og to udviklingsprojekter blev afsluttet ("Sprog og samfundsforståelse" og "Job og rehabilitering"), mens centret startede et nyt udviklingsprojekt op ("Børn af krig og fred").

Det var ligeledes målsætningen, at CUF i 2009 ville udgive en forskningsoversigt omkring interventioner indenfor børne- og ungeområdet. Arbejdet med oversigten blev startet op i 2009, men blev først afsluttet i 2011. Oversigten over tilbud til traumatiserede flygtninge og ventelisteoversigten udkom planmæssigt.

Resultatoversigt for 2010

Målsætningen var, at CUF i 2010 skulle etablere et samarbejde med 20 nye kommuner. I 2010 fik centret udbygget deres samarbejde, så det i alt omfattede et samarbejde med 65 kommuner – dvs. 15 nye kommuner i 2010. Måltallet for antal

samarbejdskommuner skal måles over hele perioden 2009-2012, hvor målsætningen er, at CUF skal samarbejde med 80 kommuner. Antallet af nye samarbejdskommuner blev således mindre end forventet i 2010, men samlet for 2009-2010 har CUF et større antal samarbejdskommuner end forventet.

CUF opnår på alle aktivitetstyper (næsten) de forventede resultater, og antallet af deltagere/brugere er langt højere end forventet.

Tabel 7: Måltal for de enkelte aktiviteter samt årets resultat i 2010.

Aktivitet	Måltal 2010	Realiseret i 2010
Kontakter til kommuner	20 nye kommuner	65 kommuner i alt – dvs. 15 flere kommuner i 2010
Kurser	4 kurser – 80 deltagere	5 kurser (antal deltagere er opført under ”oplæg”)
Oplæg på konferencer	10 oplæg – 200 deltagere	9 oplæg – 745 deltagere
Gå-hjem-møder	4 møder – 135 deltagere	3 møder – 115 deltagere
Rådgivning	50 rådgivninger	62 rådgivninger

CUF har en række målsætninger i 2010 omkring dokumentation og udvikling. Centret offentliggjorde en publikation om ”Lovhjemmel og finansiering”. Denne publikation blev meget efterspurgt af integrationsfaglige aktører, fordi læserne får konkrete råd om realiserbare (lovgivningsmæssige og finansieringsmæssige) integrationsfaglige forløb for udsatte flygtninge. Med baggrund i ”Lovhjemmel og finansiering” afholdt CUF tre temamøder i 2010.

Målgruppen børn/unge var i fokus i 2010. Udviklingsprojektet ”Børn af krig og fred” blev i 2010 iværksat i samarbejde med tre skoler, ligesom centret i 2010 startede projekt ”Mind spring”. Tilsvarende fik centret gennemført det store arbejde med at skabe forskningsoverblik over tilbud til traumatiserede børn/unge. Forskningsregistranten udkom i marts 2011.

Som planlagt påbegyndte CUF udvikling af multimediepræsentationer til portalen traume.dk. Brug af film på portalen var et led i målet om at styrke formidlingen til flygtninge med traumer og deres pårørende.

Resultatoversigt for 2011

I 2011 fik Center for Udsatte Flygtninge etableret samarbejde med 16 nye kommuner. Ved udgangen af 2011 havde CUF et samarbejde med 81 kommuner – målet for hele perioden 2009-2011 var i alt 80 kommuner.

Det fremgår af resultatoversigten på næste side, at CUF i 2011 deltog i flere kurser og med oplæg på flere konferencer end planlagt, mens CUF som forudsat i resultatkontrakten fik afholdt 4 gå-hjem-møder. I alt deltog godt 1.200 personer i enten kurser, oplæg med CUF eller i gå-hjem-arrangementer, heraf var 820

fagpersoner. Der var således næsten dobbelt så mange fagpersoner med på CUF's arrangementer i 2011 end målsat i resultatkontrakten.

I 2011 blev måltallet for personlige rådgivningssamtaler sat op fra 50 til 100 årlige rådgivninger. Det lykkes ikke CUF at nå de 100 samtaler, men de gennemførte det samme antal rådgivningssamtaler som i 2010 - 62 rådgivninger.

Tabel 8: Måltal for de enkelte aktiviteter samt årets resultat i 2011.

Aktivitet	Måltal	Realiseret i 2011
Kontakter til kommuner	15 nye kommuner	81 kommuner i alt – dvs. 16 nye kommuner
Kurser	4 kurser – 80 deltagere	13 kurser
Oplæg på konferencer	10 oplæg – 200 deltagere	11 oplæg
Gå-hjem-møder	4 møder – 180 deltagere	4 møder
Rådgivning	100 rådgivninger	62 rådgivninger
Nyhedsmail	6 nyhedsmail – 800 modtagere	6 nyhedsmail – 800 modtagere

En prioriteret målsætning for CUF i 2011 var formidling af den viden, der var opnået gennem arbejdet med forskningsregistranten om tilbud til traumatiserede børn og unge og gennem udviklingsprojektet: "Børn af krig og fred". Det var målet at nå en bredere målgruppe af fagpersoner og især den gruppe, der arbejder med børn og unge (lærere, pædagoger og praktikere indenfor børn- og ungeområdet). LG Insights evaluering viser, at denne målsætning er indfriet, idet CUF i 2011 havde stor kontakt til netop disse målgrupper af fagpersoner.

I 2011 havde CUF også fokus på målgruppen af unge uledsagede flygtninge. I samarbejde med Integrationsnet blev der afholdt 4 netværksmøder med kommunale fagfolk på baggrund af publikationen: "Lovhjemmel og finansiering".

Også i 2011 blev oversigten over tilbud til flygtninge udgivet, herunder ventelisteoversigten over behandlingstilbud til traumatiserede flygtninge.

Center for Udsatte Flygtninge ville i 2011 udsende en nyhedsmail til centrets godt 800 kontaktpersoner. Denne målsætning blev i 2011 realiseret.

Foreløbig resultatoversigt for 2012

Indsamling af evalueringsdata blev afsluttet ultimo maj 2012, og en endelig opgørelse over antal aktiviteter og antal deltagere i 2012 kan ikke foretages. Det er derfor alene muligt at give en foreløbig status, herunder at vurdere årets resultat på baggrund af centrets planlagte aktiviteter for 2012.

Ved udgangen af maj 2012 havde CUF afholdt 5 gå-hjem-møder med deltagelse af 202 deltagere. Der afholdes yderligere et gå-hjem-møde i september 2012. Samlet afholdes i 2012 flere møder med flere deltagere end forventet.

Derudover har ansatte i CUF deltaget i 8 møder/konferencer. Det er ikke muligt ved evalueringens afslutning at opgøre det forventede antal oplæg på konferencer eller antallet af individuelle rådgivningssamtaler.

Samlet resultatoversigt 2009-2012

I tabellen nedenfor er samlet måltal og resultater for hele perioden 2009-2011. Det fremgår, at Center for Udsatte Flygtninge på næsten alle områder har en målopfyldelsesgrad på over 100 pct. Kun antallet af rådgivningssamtaler ligger under det planlagte niveau med en målopfyldelsesgrad på 90 pct.

Det bemærkes især, at CUF har haft kontakt med en meget stor målgruppe af fagpersoner. I alt har 2.939 fagpersoner deltaget i møder eller rådgivningssamtaler med CUF. Det er mere end dobbelt så mange som målsat.

Tabel 9: Samlet oversigt 2009-2012.

Aktivitet	Måltal 2009-2011	Realiseret i 2009-2012	Målopfyldelses- grad i alt
Kontakter til kommuner	80	81	101 %
Kurser	12	26	217 %
Oplæg på konferencer	30	31	103 %
Gå-hjem-møder	12	13	108 %
Rådgivning	200	179	90 %
Deltagere	1.335	2.939	220 %

Foruden ovenstående aktiviteter, så har CUF haft en række målsætninger for vidensindsamling og dokumentation, herunder for afvikling af udviklingsprojekter. Centret har som planlagt udarbejdet oversigter, herunder ventelisteoversigt over tilbud til flygtninge med traumer. Derudover har centret udgivet en række publikationer med bl.a. overblik over forskningsviden m.m. Publikationerne er ikke altid offentliggjort som planlagt, men igennem hele perioden har der været et højt aktivitetsniveau af vidensindsamling og formidling.

CUF har desuden sekretariatsbetjent Ressourcegruppen og udgivet en række temanotater, hvor viden og anbefalinger til en styrket indsats for udsatte flygtninge formidles. Centret har ligeledes formidlet viden gennem deltagelse i netværksmøder og ved at indgå som eksperter i følgegrupper el.lign. til projekter for udsatte flygtninge. CUF har igennem årene deltaget i flere følgegrupper til projekter, ligesom CUF selv har iværksat 4 udviklingsprojekter.

Det er LG Insights samlede vurdering, at CUF på alle områder har haft et højt aktivitetsniveau, og at centret igennem hele perioden har realiseret de målbare succeskriterier, der er fastlagt i aftalegrundlaget med ministeriet.

Besøg på internetportalen traume.dk

Et succeskriterium for portalen traume.dk har i 2009 og 2010 været, at der dagligt skulle være 50 unikke besøgende, mens målet i 2011 var 70 besøgende.

Evalueringen viser, at det gennemsnitlige antal besøgende per dag i 2009 var 48 besøgende, mens der i gennemsnit var 52 besøgende på traume.dk per dag i 2010. I 2011 var der 53 besøg i gennemsnit per dag. Målsætningen er således næsten nået for 2009 og 2010, hvor målopfyldelsesgraden har været henholdsvis 96 pct. og 104. pct., mens målet ikke er indfriet i 2011.

Tabel 10: Måltal og realiseret trafik på traume.dk, 2009-2011.

År	Besøg på traume.dk (dagligt)	Realiseret	Målopfyldelsesgrad
2009	50	48	96 %
2010	50	52	104 %
2011	70	53	76 %

Traume.dk har på tre år (2009-2011) haft 71.612 besøgende i alt, heraf har 55.865 været unikke besøgende (hvor eksempelvis en person besøger traume.dk flere gange på en måned, tælles kun 1 unik besøgende for den måned). 3/4 af alle besøgende har været førstegangsbesøgende, mens godt 1/4 er brugere, som i perioden 2009-2011 har besøgt traume.dk flere gange.

Det er meget almindeligt, at en hjemmeside omfatter trafik, hvor en del af de besøgende er kommet til sitet ved en fejl og hurtigt søger væk igen, fordi de ikke fandt, det de søgte. Et udtryk for denne fejltrafik er den såkaldte afvisningsprocent, hvor besøgende kun ser indgangssiden, og derefter hurtigt forlader siden igen. Analysen viser, at traume.dk helt forventeligt har en del fejltrafik, hvilket bl.a. kommer til udtryk i, hvor mange besøgende, som kun ser indgangssiden på traume.dk. For hele perioden 2009-2011 besøgte 65 pct. af alle besøgende kun indgangssiden og besøgte ingen af undersiderne.

Tabel 11: Nøgletal for traume.dk, 2009-2011.

	2009	2010	2011	Hele perioden (2009-2011)
Besøg	22.358	24.205	25.049	71.612
Unikke besøg	17.450	19.108	19.307	55.865
Sider/besøg	2,6	2,4	2,4	2,5
Gns.besøgsvarighed	1,57 min	2,09 min	1,58 min	1,7 min
Kun 1. side	63 pct.	65 pct.	67 pct.	65 pct.
Førstegangsbesøgende	75 pct.	76 pct.	74 pct.	75 pct.

I tabel 12 er vist, hvor stor en andel af de besøgende på traume.dk som besøger flere undersider. Det fremgår, at 23 pct. af de besøgende besøger mellem 2-5 sider på sitet, mens 8 pct. besøger mellem 5-10 undersider. 4 pct. har i perioden 2009-2011 besøgt mere end 10 undersider på traume.dk.

Tabel 12: besøgende af traume.dk og søgning på undersider, 2009-2011.

Besøgte antal sider på traume.dk	Andel
Kun forsiden	65 %
Mellem 2 og 5 sider	23 %
5-10 sider	8 %
Mere end 10 sider	4 %
I alt	100 %

Tabel 13 nedenfor viser, hvor lang tid de besøgende er på traume.dk. 67 pct. af alle besøgende i perioden 2009-2011 var mindre end 10 sekunder på hjemmesiden, og 76 pct. var under 1 minut på hjemmesiden. 10 pct. var mellem 1-3 minutter på sitet, og 14 pct. besøgte traume.dk i mere end 3 minutter.

Tabel 13: Varigheden af besøg på traume.dk, 2009-2011.

Varighed af besøg	Andel
Mindre end 10 sekunder	67 %
Mellem 10 sekunder og 1 minut	9 %
Mellem 1-3 minutter	10 %
Mellem 3 og 10 minutter	13 %
Mere end 10 minutter	1 %
I alt	100 %

LG Insights analyse viser, at traume.dk i perioden 2009-2011 årligt har haft ca. 3.500 besøgende, der kan karakteriseres som kernebrugere – dvs. besøgt siden flere gange og/eller været aktiv på sitet i længere periode, herunder evt. downloadet materiale fra hjemmesiden. Det svarer til, at traume.dk i gennemsnit hver dag (hele året på hverdage) har 13 besøg af sådanne kernebrugere.

Antallet af besøgende, herunder kernebrugere, må betragtes i lyset af sitets synlighed på nettet. CUF/CETT (Center for Traume- og Torturoverlevende) har ikke benyttet søgeoptimeringsværktøjer eller har ikke haft særlige kampagner/annoncer på f.eks. Google. Hovedparten af de besøgende har enten fundet traume.dk via Google-søgning eller er blevet linket videre fra forholdsvis få andre hjemmesider. Denne (manglende) søgeoptimerings-strategi fra CUF/CETT har medført, at traume.dk har fået et stort antal fejlbesøgende, mens kernebrugere

enten har linket direkte til traume.dk eller er blevet linket via andre hjemmesider om traumer eller flygtninge.

LG Insights analyse af de besøgendes adfærd og vej til traume.dk antyder, at hovedparten af de besøgende har haft svært ved at finde traume.dk. 76 pct. af de besøgende i perioden 2009-2011 kom fra en søgemaskine – typisk Google – og 12 pct. kom via direkte søgning på traume.dk, mens 12 pct. var henvisninger fra andre hjemmesider. Der er næppe tvivl om, at traume.dk kunne have flere besøgende (eller færre fejlbesøgende og flere aktive besøgende) ved i højere grad at benytte effektive søgeoptimeringsmetoder og annoncer, hvorved traume.dk kunne blive mere synligt overfor integrationsfaglige aktører.

De mest besøgte undersider på traume.dk fremgår af oversigten nedenfor. De mest besøgte sider er: "Hvad er traumer" og "Tilbud til flygtninge med traumer". Der er tilsyneladende en del sundhedsfaglige personer, som benytter traume.dk, for der er stor trafik på sider under faggrupperne læger og psykologer, der f.eks. vil have information om screening og diagnoser eller børns traumer.

Tabel 14: Oversigt over mest besøgte sider på traume.dk (rangordnet), 2009-2011.

Mest besøgte sider på traume.dk
Hvad er traumer
Tilbud til flygtninge med traumer
Sundhed/læger/screening og diagnoser
Søg på siden
Sundhed/psykologer/flygtningebørns traumer
Sundhed/psykologer/Eksempler på klassifikation
Om traume.dk
Litteratur
Socialrådgivning & arbejdsmarked/Socialrådgivere/Socialfaglig indsats
Sundhed/psykologer/Supervision og fagligt netværk
Undervisning & pædagogik/Skolelærere/Pædagogiske indsatser
Sundhed/læger/Torturskader/seksuel tortur

Informationerne på traume.dk er struktureret efter målgrupper indenfor 6 hovedområder. Analysen af trafikken indenfor disse hovedområder indikerer brugernes baggrunde og interesser for området – jf. tabel 15 næste side.

42 pct. af alle besøgende på de 6 faglige hovedområder besøgte undersider under "Sundhed". Det er interessant, at de besøgende i overvejende grad har søgt efter information under de sundhedsfaglige målgrupper, og at de sundhedsfaglige aktører tilsyneladende er så overrepræsenterede blandt de besøgende på

traume.dk. Det fremgår ligeledes, at 25 pct. besøgte: "Social rådgivning & arbejdsmarked", mens 18 pct. besøgte "Undervisning & pædagogik".

Tabel 15: Besøgende fordelt på faglige hovedområder på traume.dk, 2009-2012.

	2009-2011	Procent
Sundhed	47.464	42 %
Social rådgivning & arbejdsmarked	28.251	25 %
Undervisning og pædagogik	20.339	18 %
Tolkning	7.917	7 %
Flygtninge & pårørende	5.652	5 %
Medborger	3.390	3 %
I alt	113.013	100 %

Informationer under de 6 faglige hovedområder er desuden underopdelt i 16 målgrupper, hvoraf de 13 kategorier er fagfolk. Hvis trafikken på undersiderne er udtryk for de besøgendes faglige baggrunde, så er flest besøgende på traume.dk psykologer (ca. 18 pct.), men også sygeplejersker (ca. 14 pct.) og lærere (ca. 10 pct.) er flittige besøgende. Herefter følger faggrupperne: Socialrådgivere og beskæftigelsesmedarbejdere, børnesagsbehandlere og tolke.

Tabel 16: Besøgende fordelt på faggrupper under traume.dk, 2009-2011.

Hovedområder	Faggrupper	I alt	Pct.
Sundhed	Læger	7.120	6,3 %
	Psykologer	20.410	18,1 %
	Fysioterapeuter	3.322	2,9 %
	Sundhedsplejersker	949	0,8 %
	Sygeplejersker	15.663	13,9 %
Social rådgivning & arbejdsmarked	Socialrådgivere	9.605	8,5 %
	Beskæftigelsesmedarbejdere	9.605	8,5 %
	Støtte- og kontaktpersoner	565	0,5 %
	Børnesagsbehandlere	8.475	7,5 %
Undervisning og pædagogik	Pædagoger	4.881	4,3 %
	Lærere	11.593	10,3 %
	Sproglærere	3.864	3,4 %
Tolkning	Tolke	7.917	7,0 %
Flygtninge & pårørende	Flygtninge/pårørende	5.652	5,0 %
Medborger	Frivillige	2.783	2,5 %
	Arbejdspladsen	609	0,5 %
I alt		113.013	100 %

Hovedparten af de besøgende på traume.dk kommer fra hovedstadsregionen - 40 pct. af de besøgende i perioden 2009-2011. 12 pct. kom fra det øvrige Sjælland, og 52 pct. af de besøgende kom således øst fra Storebælt. Traume.dk har mindre antal besøgende fra Region Syddanmark og fra Region Nordjylland.

Tabel 17: Besøgende på traume.dk opdelt på regioner, 2009-2011.

Område	Andel besøgende
Hovedstadsregionen	40 %
Øvrige Sjælland	12 %
Region Syddanmark	15 %
Region Midtjylland	25 %
Region Nordjylland	8 %
I alt	100 %

LG Insight har gennemført interview med 31 fagpersoner, som kender traume.dk. Vi har i interview bl.a. spurgt til, om de finder indholdet af traume.dk relevant for deres arbejde med traumatiserede flygtninge. Det gør 89 pct. af interviewpersonerne, heraf finder 23 pct., at det faglige indhold "i høj grad" er relevant for deres arbejde, mens 68 pct. finder, at det "i nogen grad" er relevant. Kun 6 pct. (2 personer) finder det "slet ikke" relevant og 3 pct. "ved ikke".

Tabel 18: Brugernes vurdering af traume.dk – fagligt indhold og brugervenlighed.

	I høj grad	I nogen grad	Slet ikke	Ved ikke	I alt
Finder indholdet af traume.dk relevant for deres arbejde	23 %	68 %	6 %	3 %	100 %
Har fundet og anvendt viden fra traume.dk i sit arbejde med flygtninge	35 %	48 %	16 %	1 %	100 %
Bruger traume.dk som en af de centrale kilder til information om flygtninge med traumer	23 %	52 %	16 %	9 %	100 %
Vil anbefale traume.dk til kollega	48 %	35 %	6 %	11 %	100 %
Finder brugervenligheden af traume.dk passende	39 %	39 %	19 %	3 %	100 %

Kilde: Interview med 31 personer som kender og bruger traume.dk, LG Insight

84 pct. af de interviewede, som kender traume.dk, har fundet og anvendt viden fra traume.dk i deres arbejde med traumatiserede flygtninge, mens 16 pct. ikke har anvendt viden fra hjemmesiden. 23 pct. vurderer, at traume.dk "i høj grad" er en central kilde til information om flygtninge med traumer, mens 52 pct. svarer, at det "i nogen grad" og 16 pct. "slet ikke" er kilde til central viden på området.

Flertallet af de interviewede vil også anbefale traume.dk til en kollega el.lign. (84 pct.), og 78 pct. finder brugervenligheden tilfredsstillende.

De interviewede fagpersoner fremhæver især, at informationerne på traume.dk har et højt fagligt niveau, hvor de kan få hurtig og vigtig viden om flygtninge med traumer. De lægger også vægt på, at materialet har en høj grad af anvendelsesværdi i deres professionelle arbejde – bl.a. regionsoversigten over behandlingstilbud til traumatiserede og ventelisteoversigten. De fleste synes også, at brugervenligheden er god, men flere bemærker, at siden er ”kedelig”, og at der gerne må være mere liv på bl.a. forsiden af traume.dk.

Sammenfattende viser evalueringen, at traume.dk har mange besøgende, men også at en stor andel er fejlbesøgende. CUF har realiseret det fastlagte måltal for antal besøgende i gennemsnit per dag i 2009 og 2010, mens målet ikke blev opnået i 2011, hvor måltallet blev sat op til 70 besøgende per dag.

Interview med kendere af traume.dk viser, at de udtrykker stor tilfredshed med det faglige indhold på portalen og med brugervenligheden, ligesom flertallet oplyser, at traume.dk for dem udgør en central videnskilde om flygtninge med traumer i deres professionelle arbejde. Der synes derfor at være potentiale for en større udbredelse af traume.dk til fagpersoner m.m., hvis CUF/CETT mere professionelt og strategisk anvender søgeoptimeringsværktøjer.

Udbredelsen og indholdet af portalen skal naturligvis vurderes på baggrund af parternes ressourcer til at drive portalen. Set i lyset af, at CUF/CETT kun har begrænsede økonomiske og personalemæssige ressourcer til at drive portalen, så giver de interviewede fagpersoner traume.dk meget positive vurderinger.

Effekter af tilbud fra Center for Udsatte Flygtninge

En vigtig del af evalueringen har selvsagt været også at afdække, hvad brugerne får ud af at samarbejde med Center for Udsatte Flygtninge, og om brugerne anvender viden fra centret i deres arbejde med udsatte flygtninge. LG Insight har gennem spørgeskemaundersøgelser og personlige interview afdækket effekten af de enkelte aktiviteter for brugerne/deltagerne.

Oprindeligt var det planen, at LG Insight skulle dække alle aktiviteter fra CUF i hele 2012. Ministeriet ønskede afleveringen af evalueringsrapporten fremrykket, og indsamling af evalueringsdata måtte derfor afsluttes ultimo maj 2012. Det har betydet, at vi ikke på alle aktivitetstyper har fået et dækkende antal interview med deltagere – f.eks. på kurser med studerende.

Kurser

Der er gennemført evaluering af 1 kursus for socialrådgiverstuderende på Den Sociale Højskole. I evalueringen af kurset deltog kun 12 studerende. Der har i evalueringsperioden ikke været afholdt flere kurser, hvorfor datagrundlaget ikke er dækkende og skal tages med forbehold.

Flere af kursusevalueringstemaerne er identiske med gå-hjem-møderne, og resultaterne for evalueringen af kurset med de studerende antyder, at resultaterne fra gå-hjem-møderne også i nogen grad er dækkende for kurser.

Nedenfor er fremhævet enkelte centrale evalueringresultater fra spørgeskemaundersøgelsen med de 12 socialrådgiverstuderende:

- 10 ud af 11 studerende fik gennem undervisningen ny viden om arbejdet med traumatiserede flygtninge.
- 5 ud af 11 studerende fik i kraft af undervisningen "i høj grad" mere lyst til at arbejde med traumatiserede flygtninge, mens 5 "i nogen grad" fik lyst til det. Kun 1 studerende fik "slet ikke" lyst.
- 8 studerende ønskede at vide mere om emnet traumatiserede flygtninge, mens 2 studerende ikke ønsker mere viden, og 1 var usikker herpå.
- Samtlige studerende fandt "i høj grad", at undervisningen var relevant for deres uddannelse og efterfølgende arbejde som socialrådgiver.

Gå-hjem-møder/fyraftensmøder

Evalueringen af de korte gå-hjem-møder/fyraftensmøder omfatter 130 deltagere på 5 møder afholdt i første halvår af 2012. Fyraftensmøderne havde forskellige temaer og på møderne deltog fagpersoner med forskellige baggrunde. På mødet i Herning var temaet flygtninge med traumer, mens temaet var børn og unge med traumer på møderne i Roskilde, Lemvig, på Lolland og Bornholm.

Mere end halvdelen af deltagerne på gå-hjem-møderne var fagpersoner med tæt kontakt til børn og unge (f.eks. lærere, pædagoger eller psykologer). Godt 30 pct. arbejdede generelt med flygtninge/indvandrere, mens de resterende godt 30 pct. af deltagerne var frivillige med interesse for området.

I tabellen på næste side er vist, hvor stor viden deltagerne på fyraftensmøderne havde om flygtninge med traumer inden mødet:

Tabel 19: Hvor stor viden havde du om flygtninge og traumer inden mødet?

	Stor Viden	Nogen viden	Ingen/-begrænset viden	I alt	Antal deltagere
Bornholm	23 %	54 %	23 %	100 %	13
Herning	19 %	73 %	8 %	100 %	26
Lemvig	27 %	57 %	16 %	100 %	37
Lolland	15 %	61 %	24 %	100 %	33
Roskilde	14 %	81 %	5 %	100 %	21
I alt	20 %	65 %	15 %	100 %	130

Hovedparten af deltagerne på fyraftensmøderne var fagpersoner, der i deres daglige arbejde havde kontakt til flygtninge og på forhånd kendte til emnet. 20 pct. havde stor viden, mens 65 pct. havde nogen viden. Kun 15 pct. af deltagerne havde slet ingen viden på forhånd – primært frivillige.

Deltagerne vurderer, at de på fyraftensmødet har fået ny viden, som de kunne bruge i deres arbejde med flygtninge. Hele 97 pct. af deltagerne oplyser, at de har fået ny viden, heraf 35 pct. i ”høj grad”, 55 pct. i ”nogen grad” og 7 pct. ”i ringe grad”. Kun 1 person har ikke fået ny viden fra mødet, mens 2 var i tvivl.

Tabel 20: Fik deltagerne gennem fyraftensmødet ny viden, som de kan bruge i deres arbejde med flygtninge, herunder børn/unge?

	I høj grad	I nogen grad	I ringe grad	Nej - slet ikke	Ved ikke	I alt
Bornholm	23 %	69 %	8 %	0 %	0 %	100 %
Herning	38 %	42 %	12 %	4 %	4 %	100 %
Lemvig	35 %	57 %	5 %	0 %	3 %	100 %
Lolland	42 %	55 %	3 %	0 %	0 %	100 %
Roskilde	29 %	62 %	9 %	0 %	0 %	100 %
I alt	35 %	55 %	7 %	1 %	2 %	100 %

Deltagerne udfyldte evalueringsskemaet lige efter mødet, så deltagerne har ikke kunnet svare på, hvorvidt de også har brugt viden fra mødet i deres arbejde med flygtninge. Deltagerne har derimod vurderet, om de i kraft af mødet er blevet inspireret til at ændre noget i deres hidtidige arbejde, herunder samarbejds-konstellationer – dvs. bruge andre metoder eller samarbejdsrelationer.

Det fremgår af tabel 21 nedenfor, at 64 pct. af deltagerne er blevet inspireret til at (sam)arbejde på anden måde gennem fyraftensmødet. 18 pct. er i ringe grad blevet inspireret, mens 5 pct. slet ikke vil ændre (sam)arbejdsmetoder. 13 pct. ved ikke, fordi ”det lige skal bundfælle sig”, som en deltager skrev.

Tabel 21: Har mødet inspireret dig til at ændre noget i din hidtidige praksis eller organisationens/institutionens vante arbejdsgange?

	I høj grad	I nogen grad	I ringe grad	Nej - slet ikke	Ved ikke	I alt
Bornholm	8 %	69 %	15 %	0 %	8 %	100 %
Herning	0 %	46 %	27 %	8 %	19 %	100 %
Lemvig	8 %	41 %	24 %	0 %	27 %	100 %
Lolland	18 %	76 %	0 %	6 %	0 %	100 %
Roskilde	24 %	33 %	24 %	10 %	9 %	100 %
I alt	12 %	52 %	18 %	5 %	13 %	100 %

Flere af deltagerne vurderede, at de i kraft af gå-hjem-mødet vil søge mere viden om flygtninge med traumer. 88 pct. af deltagerne oplyser, at fyraftensmødet har inspireret dem til at søge mere materiale om traumatiserede flygtninge på enten flygtninge.dk/udsatte og/eller traume.dk.

Tabel 22: Er blevet inspireret til at søge mere materiale om traumatiserede flygtninge på flygtninge.dk/udsatte eller på traume.dk?

	Ja	Nej	Ved ikke	I alt	N
Bornholm	85 %	8 %	7 %	100 %	13
Herning	77 %	4 %	19 %	100 %	26
Lemvig	89 %	8 %	3 %	100 %	37
Lolland	97 %	3 %	0 %	100 %	33
Roskilde	86 %	5 %	9 %	100 %	21
I alt	88 %	5 %	7 %	100 %	130

En overvejende del af deltagerne vurderede, at fyraftensmødets form med korte oplæg og mulighed for spørgsmål og drøftelse var hensigtsmæssig. Hele 82 pct. var helt enige i, at mødets form var hensigtsmæssig, mens 16 var delvist enige. En gruppe af deltagerne var særligt "kritiske" i forhold til mødets varighed og ønskede, at der havde været mere tid til både oplæg og drøftelse.

Tabel 23: I hvilken grad er du enig i at fyraftensmødets form var hensigtsmæssig?

	Helt enig	Delvist enig	Uenig	Ved ikke	I alt	N
Bornholm	100 %	0 %	0 %	0 %	100 %	13
Herning	73 %	19 %	4 %	4 %	100 %	26
Lemvig	76 %	22 %	0 %	2 %	100 %	37
Lolland	91 %	9 %	0 %	0 %	100 %	33
Roskilde	76 %	24 %	0 %	0 %	100 %	21
I alt	82 %	16 %	1 %	1 %	100 %	130

Deltagerne var meget tilfredse med oplægsholderenes formidlingsevner. 85 pct. var helt enige i, at oplægsholderne formåede at formidle stoffet på en interessant måde, mens 14 pct. var delvist enige i dette udsagn. På møderne var der forskellige oplægsholdere, og det afspejles i nogen grad i resultaterne. Mens 97 pct. af deltagerne på mødet på Lolland var meget positive overfor oplægsholderenes formidling, var det 67 pct. af deltagerne på mødet i Roskilde.

Tabel 24: I hvilken grad er du enig i følgende udsagn: Oplægsholderne formåede at viderebringe deres viden på interessant vis?

	Helt enig	Delvist enig	Uenig	Ved ikke	I alt
Bornholm	85 %	15 %	0 %	0 %	100 %
Herning	81 %	15 %	0 %	4 %	100 %
Lemvig	89 %	11 %	0 %	0 %	100 %
Lolland	97 %	3 %	0 %	0 %	100 %
Roskilde	67 %	33 %	0 %	0 %	100 %
I alt	85 %	14 %	0 %	1 %	100 %

I en sammenvejet vurdering af udbyttet af fyraftensmødet svarer 66 pct., at udbyttet har været "meget godt", mens 32 pct. vurderer udbyttet som "godt". Dvs. at i alt 98 pct. af deltagerne generelt har været tilfredse med deres deltagelse i mødet, mens kun 1 person var utilfreds, og 1 person var i tvivl.

Tabel 25: Din endelige og samlede vurdering af fyraftensmødet?

	Meget godt	Godt	Dårligt	Ved ikke	I alt
Bornholm	85 %	15 %	0 %	0 %	100 %
Herning	58 %	35 %	4 %	3 %	100 %
Lemvig	70 %	30 %	0 %	0 %	100 %
Lolland	67 %	33 %	0 %	0 %	100 %
Roskilde	57 %	43 %	0 %	0 %	100 %
I alt	66 %	32 %	1 %	1 %	100 %

Kilde: Spørgeskemaundersøgelse, LG Insight, 2012

Et effektmål for fyraftensmøderne var, at deltagerne skulle opnå mere viden om flygtninge med traumer, og at Center for Udsatte Flygtninge og traume.dk, skulle synliggøres som videncenter for deltagerne. Evalueringen dokumenterer, at disse effektmål er opnået, i de 5 møder evalueringen omfatter.

En målsætning for fyraftensmøderne har også været, at deltagerne på møderne skulle etablere netværk og samarbejdsrelationer. LG Insight har deltaget på to af fyraftensmøderne som observatør. På mødet i Roskilde kendte deltagerne i forvejen hinanden, mens deltagerne i Lemvig bestod af både professionelle fagpersoner og frivillige. Det er vores vurdering, at deltagerne på mødet i Lemvig i høj grad dannede netværk, og at et resultat af mødet konkret var, at deltagerne besluttede at samarbejde videre om udsatte flygtninge. Interviewudsagn understøtter ligeledes vurderingen om, at fyraftensmøderne har tilskyndet deltagerne til netværksdannelse og samarbejde efterfølgende.

Sammenfattende viser evalueringen, at fyraftensmøderne har opnået de ønskede effekter, og at møderne er en effektiv måde at formidle viden om udsatte flygtninge til en bred kreds af fagpersoner i kommunerne. Deltagerne giver i evalueringen meget høje vurderinger af udbyttet af møderne, ligesom en stor andel oplyser, at de vil bruge viden fra fyraftensmødet, og at de er inspireret til at søge mere viden om traumatiserede flygtninge.

Nyhedsmail – udbredelse og udbytte

LG Insight har gennemført 50 personlige interview med modtagere af nyhedsmailen fra Center for Udsatte Flygtninge – vel og mærke modtagere som også læser nyhedsmailen. I interview er deltagerne blevet spurgt om deres baggrunde, om de læser nyhedsmailen og om deres vurdering af nyhedsmailens faglige indhold. Interviewene har også afdækket, om modtagerne sender mailen videre i deres eget netværk (til kollegaer eller samarbejdspartnere), og om nyhedsmailen derfor har større udbredelse end antaget.

Det er almindelig kendt at fagfolk er meget søgende efter viden, og derfor tilmelder sig mange nyhedsbreve og nyhedsmails. Andre undersøgelser har vist, at en stor del af nyhedsbrevene/mailene aldrig bliver læst, men drukner i den store indbakke af mails eller post. Denne evaluering viser tilsvarende, at mange af de tilmeldte til CUF's nyhedsmail aldrig læser den. Næsten halvdelen (48 pct.) læser den ikke – eller ved ikke, om de læser den. 18 pct. læser nyhedsmailen indgående, mens 34 pct. læser den mere flygtigt (skimmer den).

I tabel 26 nedenfor er resultater af interviewundersøgelsen sammenfattet – dækkende 50 personlige interview med læsere af nyhedsmailen.

Tabel 26: Modtagere af nyhedsmail fra CUF og deres brug af nyhedsmailen

	I høj grad	I nogen grad	Slet ikke	Ved ikke	I alt
Finder det faglige indhold i nyhedsmailen relevant for deres arbejde	20 %	42 %	16 %	22 %	100 %
Har anvendt viden fra nyhedsmailen i sit arbejde med flygtninge/indvandrere	12 %	24 %	42 %	22 %	100 %
Nyhedsmailens form er god	8 %	14 %	64 %	14 %	100 %
Vurderer nyhedsmailen som en vigtig kilde til ny viden om flygtninge	4 %	12 %	72 %	12 %	100 %
Sender nyhedsmailen videre til kollegaer eller samarbejdspartnere	6 %	10 %	72 %	12 %	100 %
Finder hyppigheden af nyhedsmailen passende	14 %	64 %	6 %	16 %	100 %

Kilde: LG Insight, interview med modtagere af nyhedsmailen. LG Insight har kontaktet næsten 100 tilmeldte til nyhedsmailen. Kun de modtagere, som læser mailen "I høj grad" eller "i nogen grad", er blevet bedt om at vurdere det faglige indhold og deres brug af viden fra nyhedsmailen.

20 pct. af læserne af nyhedsmailen oplyser i interview, at de "i høj grad" finder det faglige indhold i nyhedsmailen relevant for deres arbejde. 42 pct. finder indholdet "i nogen grad" relevant, mens 16 pct. "slet ikke" og 22 pct. ved ikke. Mange af modtagerne har skiftet jobfunktioner siden de tilmeldte sig nyhedsmailen og arbejder derfor ikke mere med flygtninge, mens andre kun i mindre omfang arbejder med flygtninge med traumer. En overvejende del af de modtagere som også fortsat arbejder med traumatiserede flygtninge oplyser i interview, at nyhedsmailens faglige indhold er relevant for deres arbejde.

36 pct. af modtagerne har også anvendt viden fra nyhedsmailen i deres arbejde, heraf er det sket ofte for 12 pct. ("i høj grad"), mens 24 pct. af modtagerne "i nogen grad" har brugt det faglige indhold i deres arbejde. 42 pct. har slet ikke brugt det faglige indhold i deres arbejde, mens 22 pct. er i tvivl.

Interviewundersøgelsen antyder, at modtagerne især bruger viden om ny lovgivning eller arrangementer i deres arbejde. Viden om undersøgelser eller links til uddybende materiale bliver mere sjældent brugt.

Kun 16 pct. finder, at nyhedsmailen er en vigtig nyhedskilde til information om udsatte flygtninge. 72 pct. vurderer slet ikke, at nyhedsmailen er en vigtig kilde til information. Modtagerne oplyser, at de får denne information andet steds fra, herunder i høj grad via traume.dk eller CUF's egen hjemmeside.

22 pct. af interviewpersonerne synes, at nyhedsmailens form med korte historier og links videre til mere uddybende viden/materiale er god. Hele 64 pct. synes "slet ikke", at formen er god. De kritiserer fortrinsvis, at resuméerne er for korte, og at der linkes videre til andre sider eller mere materiale, hvor det ofte er for krævende for læserne at sætte sig ind i materialet. De anbefaler, at resuméerne bliver mere indholdsrige og dækkende, så det kun er de mere vidensbegærlige læsere, som behøver at linke videre. De anbefaler ligeledes, at nyhedsmailene mere tematiseres, så det kan handle om behandlingstilbud eller en mere uddybende præsentation af nye flygtningegrupper el.lign.

16 pct. af modtagerne sender nyhedsmailen videre til kollegaer eller til samarbejdspartnere, mens 72 pct. aldrig gør det. Den afsmittende spredningseffekt er derfor relativt beskedent og vidner om modtagernes brug af nyhedsmailen.

De fleste interviewpersoner var ikke klar over, hvor hyppigt nyhedsmailen fra CUF kom. De fleste havde derfor også svært ved at vurdere om nyhedsmailen kom for ofte eller for sjældent. 78 pct. giver alligevel udtryk for, at de finder 6 mails om året dækkende for deres behov.

Hvis interviewundersøgelsens resultater er træffende for alle modtagere af nyhedsmailen fra CUF, så vil godt 520 ud af de 1.000 modtagere læse denne, og 180 af modtagerne vil læse den mere grundigt. 120 modtagere vil gøre brug af viden

fra nyhedsmailen i deres arbejde. 220 finder formen god, og 160 modtagere ville (måske) sende mailen videre til kollegaer eller samarbejdspartnere.

Sammenfattende viser evalueringen, at resultater af nyhedsmailen umiddelbart kan forekomme skuffende. Vi ved imidlertid fra andre undersøgelser, at det også er udbredt, at nyhedsbreve/mail sjældent bliver læst og brugt, hvorfor de opnåede resultater også i nogen grad er forventelige. Erfaringen er, at det er ressourcekrævende at få et nyhedsbrev med en stor og aktiv læserskare. Det stiller krav til stor redaktionel kapacitet og dygtighed, ligesom modtagernes vurdering løbende skal afdækkes og bruges til kvalitetssikring af nyhedsbrevet. Det er vurderingen, at nyhedsmailen fra CUF fortsat er under udvikling, men også at der er potentialer i profilering og vidensformidling, som CUF endnu ikke har udnyttet. Aktualitet er en vigtig værdi for nyhedsmailen, da den påminder potentielle brugere af CUF om, at centret fortsat er til rådighed med viden og materiale.

Individuelle rådgivningssamtaler

Center for Udsatte Flygtninge har i perioden 2009-2012 afholdt 179 rådgivningssamtaler med bl.a. fagpersoner. I forbindelse med evalueringen har vi gennemført 11 personlige interview med fagpersoner, som har modtaget rådgivning.

De rådgivningssøgende har haft forskellige baggrunde og forskellige behov for rådgivning og støtte. Flere af de 11 interviewede personer var pædagoger eller lærere ansat i folkeskolen eller ansat på asylcenter. Andre var ansat i sundhedssektoren eller som sagsbehandler i en kommune.

Rådgivningssamtalerne har generelt haft en meget blandet karakter. Nogle ringer op med et enkelt juridisk spørgsmål, som kan afklares på 2 minutter, mens andre har større dilemmaer. Dem LG Insight har interviewet er alle professionelle fagpersoner med mere komplicerede sager og spørgsmål.

7 ud af de 11 rådgivningssøgende kendte ikke på forhånd CUF, men havde søgt efter viden på internettet og var tilfældigt stødt på CUF og deres tilbud om rådgivning. De 4 øvrige kendte til CUF og havde også tidligere benyttet viden fra CUF – enten rådgivning eller centrets materialer.

De rådgivningssøgende havde meget forskellige erfaringsbaggrunde. 4 var forholdsvis nyansatte indenfor deres fagområde og havde på forhånd kun meget lidt viden om flygtninge med traumer. 7 af de rådgivningssøgende havde derimod meget erfaring, men havde alligevel brug for personlig rådgivning.

Fælles for alle de 11 interviewede fagpersoner er, at de udtrykker meget positive oplevelser af udbyttet af rådgivningssamtalen med CUF. De fremhæver alle, at de oplever, at medarbejderne hos CUF er yderst kvalificerede, og at de har et indgående kendskab til området – både til flygtningene, lovgivning, indsatser og metoder, overblik over relevante aktører/tilbud, økonomi osv. Flere fremhæver

ligeledes, at de ansatte hos CUF bygger deres viden på grundigt kendskab til forskning på området, men at de samtidigt kan omsætte viden til praksis.

Alle interviewpersoner lægger også vægt på, at de gennem rådgivningssamtalen har fået konkret viden, som har haft stor anvendelsesværdi i den konkrete sag, der var anledning til deres henvendelse. Flere oplyste, at de henvendte sig til CUF, fordi de enten var kørt fast i en sag, eller fordi de var usikre på, hvordan de skulle arbejde videre med sagen. Gennem rådgivningen havde de fået konkrete anvisninger på løsninger, som havde bragt dem videre. Flere betoner, at de ikke uden rådgivningen fra CUF havde fået løst deres problem, og at rådgivningen i flere tilfælde på meget afgørende vis havde hjulpet borgerne.

De interviewede er i alle tilfælde meget begejstrede og taknemmelige for den støtte, de har fået hos CUF. De rådgivningssøgende har i mange tilfælde været tæt involveret i sager med mennesker, hvor de ikke følte, at de slog til og kunne hjælpe godt nok – f.eks. en lære til en mindreårig pige, der i krigen i hjemlandet var blevet brutalt voldtaget flere gange. Gennem samtalerne fik læren viden og en række anbefalinger til, hvordan hun kunne arbejde videre med sagen, herunder telefonnumre på andre fagpersoner, som kunne hjælpe yderligere.

Det er værd at bemærke, at såvel erfarne som uerfarne interviewpersoner alle er lige positive overfor rådgivningssamtalen. De uerfarne fagpersoner fremhæver, at de med rådgivningssamtale har fået ny viden om flygtninge og traumer, og at de har fået konkrete løsningsanvisninger. De erfarne fagpersoner fremhæver tilsvarende udbytter af rådgivningssamtaler, men lægger derudover stor vægt på, at det er rart at vende komplicerede sager med kompetente eksperter, og at flere er i stillinger, hvor de ikke har kollegaer, de kan drøfte sager med.

Fælles for interviewpersonerne er ligeledes, at de ikke kan pege på andre steder end CUF, hvor de kan få personlig rådgivning i konkrete sager. 10 ud af 11 personer ville ikke vide, hvor de ellers skulle henvende sig.

De 11 interviewpersoner giver udtryk for, at de har fået en meget god service hos CUF. De fremhæver, at de har fået en hurtig tilbagemelding på deres henvendelse, hvis denne har været over mail – typisk samme dag. Endelig er det gennemgående, at interviewpersonerne påpeger, at de ansatte hos CUF fremtræder med et stort personligt engagement og en oprigtig involvering i rådgivningen.

Sammenfattende viser evalueringen, at alle 11 interviewpersoner giver meget positive udsagn om deres vurdering af udbyttet af rådgivningssamtalen med CUF. Det er værd at fremtrække, at fagpersonerne oplever en rådgivning med substantiel faglig værdi og med stor anvendelsesværdi i de konkrete sager. Der er tale om rådgivning på et højt, specialiseret niveau, der fordrer betydeligt kendskab til området. Derfor er det ikke alene uerfarne fagpersoner, men også erfarne fagpersoner, som udtrykker stor tilfredshed med rådgivningen.

Oversigter, publikationer og film

50 fagpersoner er i interview blevet spurgt om deres kendskab til og brug af forskellige materialer fra CUF. Næsten 75 pct. af de interviewede var bekendte med, at CUF formidlede viden om udsatte flygtninge gennem oversigtsnotater, pjecer eller film. De fleste kendte og brugte overblik over tilbud til traumatiserede flygtninge på traume.dk og notat om ventetider til behandlingstilbud. Fagpersonerne udtrykte stor tilfredshed med begge oversigter, hvor især informationernes meget konkrete anvendelighed blev påskønnet.

Kendt og brugt er også forskningsregistrant om psykosociale interventioner for børn og unge med flygtningebaggrund. De interviewede fagpersoner gav udtryk for, at materialet på en kort og læsevenlig måde formidlede central forskningsviden fra området med stor relevans for deres arbejde.

Tilsvarende fremholdt flere også pjecen om "Lovhjemmel og finansiering" som et materiale med høj faglig værdi og stor anvendelsesværdi for fagfolk. Flere ønskede, at CUF udgav tilsvarende materiale på det sundhedsfaglige område.

Flere af de interviewede fremhævede især filmene som en god og brugbar formidlingsform til flygtninge og pårørende. Fagfolkene fandt, at de producerede film var professionelle og havde et godt og anvendeligt indhold, som de kunne bruge i undervisnings- eller i behandlingssituationer. De lagde stor vægt på, at filmene var tolket til flere sprog, hvorved formidlingsværdien styrkes betydeligt for en målgruppe med ringe sprogfærdigheder.