

# RAPPORT

## Forløb med virkningsevaluering i Den Åbne Dør Frelsens Hærs Kvindekrisecenter 2010-2011

*'Hun har vist, hun er der. Giver et kram. Bekymrer sig.  
Viser omsorg ... hvis ikke man vil hjælpe mig af hjertet,  
så ... vi ses!'*

(Beboer)

*'Jeg kan ikke sætte grænser for, hvad de ikke gør.  
Kvinderne er i dyb krise. Den Åbne Dør kommer rundt  
om det hele. Folk er ikke sager. Det er mennesker. Vi  
har arbejdet sammen i mange år, Jeg kan ikke huske,  
hvordan det startede.'*

(Samarbejdspart)

Lenie Persson  
December 2011

## Indhold

Introduktion.....	2
Om forløb og metode .....	3
Om programteorien.....	4
Om Den Åbne Dørs forestillinger .....	6
Den første forestilling .....	6
Den anden forestilling .....	9
Den tredje forestilling.....	13
Den fjerde forestilling.....	15
Hvad bekræftes .....	17
Til videre refleksion .....	18
Bilag .....	19
Bilag 1. Programteori.....	20
Bilag 2. Om virkningsevaluering .....	30

## Introduktion

I maj 2010 igangsatte Kvindekrisecenteret Den Åbne Dør en undersøgelse, som havde til hensigt at afdække betydningen/virkningen af indsatsen i Den Åbne Dør, hvor seks faste medarbejdere varetager indsatsen over for kvinder og børn i krisecenterets 12 boliger. I den faste medarbejderstab indgår en forstander/leder, en psykolog samt fire pædagoger. Herudover har Den Åbne Dør tilknyttet faste vikarer, som ikke har deltaget i forløbet. I perioden fra indledningen af undersøgelsen til afslutningen med denne rapportering om forløbet og dets resultater har i alt 53 kvinder og 44 børn været indskrevet i Den Åbne Dør. Herudover har syv børn haft samvær med en mor, som har været indskrevet.

Den Åbne Dør har igennem de seneste godt fire år løbende arbejdet med at udvikle og dokumentere indsatsen. Der er udarbejdet en beskrivelse af organisationen og dens praksis, en personalehåndbog samt standarder for specifikke områder, af hvilke det fremgår for bestiller, hvilke ydelser en plads i Den Åbne Dør omfatter. Disse forskellige beskrivelser bliver løbende justeret i henhold til lovgivning og Københavns Kommunes praksis for anvendelse af krisecentrenes ydelser. Denne senest gennemførte undersøgelse af betydningen/virkningen af Den Åbne Dørs indsats kan ses som et led i disse seneste års bestræbelser på

kontinuerligt at udvikle og justere indsatsen i forhold til de til aktuelle behov og krav. Undersøgelsen er gennemført som en virkningsevaluering<sup>1</sup>.

Denne rapport præsenterer resultaterne fra undersøgelsen af betydningen/virkningen af indsatsen i Den Åbne Dør. Dette betyder konkret, at forestillingerne, som medarbejderne har opstillet i den såkaldte programteori, der udgør medarbejdernes antagelser om betydningen/virkningen af deres praksis, er søgt belyst gennem interview med nuværende og tidligere beboer, enkelte børn og samarbejdsparter. Disse interview er efterfølgende analyseret med henblik på at dokumentere sammenhængen mellem det, medarbejderne mener at gøre og betydningen/virkningen heraf.

Det kan anbefales som udgangspunkt for at læse denne rapport at gennemgå den opstillede og konkretiserede programteori. Ligeledes vil det være hensigtsmæssigt at anvende dette materiale undervejs i læsningen af rapporten. Programteorien er at finde i bilag 1.

## Om forløb og metode

Ideen om og drøftelserne af at gennemføre et forløb med virkningsevaluering er indledt sent på foråret 2009. Se bilag 2 om virkningsevaluering. Det aktuelt gennemførte forløb er tilrettelagt i foråret 2010. Som udgangspunkt blev fastlagt fire arbejds møder ad gangen til opstilling af programteori, det vil sige medarbejdernes forestillinger om virkningen af indsatsen. Det var hensigten at afslutte det samlede forløb primo 2011. Det viste sig dog, at en række udefra kommende hændelser nødvendiggjorde at udsætte de aftalte arbejds møder i efteråret 2011, ligesom det ikke blev muligt at genoptage disse før i foråret 2011. Der er anvendt i alt ni arbejds møder af to timers varighed (enkelte møder dog af tre timers varighed) til at opstille programteorien. Disse møder har fundet sted som følger: To møder i maj 2011, et møde i juni 2010, to møder i august 2010, to i maj 2011 samt to i juni 2011.

Efter hvert arbejds møde har medarbejderne modtaget et skriftligt udkast, som de har været forpligtet til at reflektere over og kommentere på via e-mail, og som har dannet udgangspunkt for det følgende mødes fælles refleksioner og drøftelser. Arbejdet med at opstille medarbejdernes forestillinger om indsatsen har således udspillet sig om en kontinuerlig reflekterende proces, der har resulteret i produktet programteorien.

I august og september 2011 er programteorien efterfølgende gjort klar til evaluering, hvilket indebærer udarbejdelse af interviewguides til interview med aktuelle og tidligere beboere og samarbejdsparter, som på forskellig vis indgår i samspil med Den Åbne Dør. Det er drøftet og aftalt, hvilke beboere og samarbejdsparter det ville være hensigtsmæssigt og muligt at gennemføre interview med. Den Åbne Dørs medarbejdere har via e-mail orienteret samarbejdsparter om, at de ville blive kontaktet med henblik på at aftale tidspunkt for interview. Ligeledes har medarbejderne aftalt tidspunkter for interview med både

---

<sup>1</sup> Evalueringsmetoden er beskrevet i "Nye Veje i Evaluering". Peter Dahler-Larsen, Anne Kathrine Krogstrup. Systime Academic, 2004

nuværende og tidligere beboere. Inden interviewperioden har den eksterne konsulent, som har gennemført interview, deltaget i et af beboernes ugentlige arrangementer med fællesspisning for at orientere beboere om, hvad det ville indebære at indgå i interview.

Der er gennemført interview i oktober, november og enkelte i december 2011. Der er samlet set gennemført 18 interview med i alt 20 personer.

Hvad angår interview med beboere, drejer det sig om 10 enkeltinterview med otte kvinder/mødre, et med børn (hvor mor var til stede) samt to enkeltinterview med kvinder uden børn.

Hvad angår samarbejdsparter, er der gennemført syv interview med forskellige samarbejdsparter. Et interview med to fagpersoner (psykolog og familierådgiver) fra Center for Krisecentre. Et interview med en fagperson fra Center for Krisecentres visitation. Herudover er der gennemført fem enkeltinterview med repræsentanter fra forskellige fagområder. Det drejer sig om socialfaglig konsulent, socialrådgiver, advokat, politi. Det har ikke været muligt at få den privatpraktiserende læge, som Den Åbne Dørs beboere oftest anvender, til at bidrage med et interview.

Som det fremgår af ovenstående er datamaterialet i sagens natur beskedent. Hvad angår samarbejdsparterne repræsenterer omfanget et reelt billede af Den Åbne Dørs aktuelle samarbejdsparter. Ligeledes er de kvinder, der har set sig i stand til at deltage i interview, repræsentative for Den Åbne Dørs målgruppe, det vil sige kvinder (og børn), der har været udsat for forskellige former for vold i familien samt kvinder (og børn) med voldsomme vanskeligheder i forskellige livssituationer.

En undersøgelse af denne art er dog ikke baseret på kvantitative forhold og skal derfor læses med forståelse for, at det netop er det aktuelt beskrevne udsnit af tilgængelige respondenter, der - på baggrund af de udarbejdede interviewguides - med deres udsagn og kommentarer, som udtrykker deres oplevelser og erfaringer, har belyst de opstillede forestillinger som det vil fremgå af det følgende. Ærindet for denne type undersøgelse er ikke at kvantificere, men derimod at indfange årsagssammenhængenes nuancer og kompleksitet.

Analyse og rapportskrivning er foretaget i december 2011.

Der er givet ekstern konsulentbistand til opstilling af programteori, dokumentation af arbejds møder til opstilling af programteori, gennemførelse af evalueringsfase samt analyse og rapportskrivning.

## **Om programteorien**

Virkningsevaluering tager udgangspunkt i tydelige forestillinger om, hvad en given indsats betyder for dem, der indgår i indsatsen samt hvorfor det forholder sig således. Hvert led i indsatsen undersøges systematisk. Metoden sætter fokus på antagelserne om årsag-virkningsforhold og inddrager betydningen af såvel proces som produkt. Hvad angår produktet anvendes flere begreber i forhold til at opgøre virkningen af indsatsen. Dahler-Larsen & Krogstrup anvender først og fremmest begreberne resultat og effekt. For nogle sociale

indsatser kan begreber som effekt og resultat vække undren og lejlighedsvis modstand. Det er dog væsentligt at understrege, at en virkningsevaluering som undersøgelsesform er rettet mod at undersøge sammenhængen mellem handling og resultat, hvilket skal forstås som den virkning eller betydning, som den givne måde at handle på giver. Med henblik på at gøre rapporten så tilgængelig som muligt anvendes her både begreberne resultat og effekt samt virkning og betydning.

Herudover giver evalueringsforløbet baggrund for både at bekræfte og afkræfte forestillingerne om, hvilken betydning indsatsen har. Endelig skabes der forudsætninger for at give forslag til justering og forbedring af indsatsen. En virkningsevaluering beskrives med syv trin. Se bilag 2.

Det tredje af de syv trin drejer sig om at opstille programteorien, dvs. de aktuelle forestillinger om hvilken betydning indsatsen har og hvorfor det forholder sig sådan. Som beskrevet ovenfor har pædagogerne modtaget proces- og dokumentationsstøtte fra ekstern konsulent til at opstille de konkrete antagelser. Dette indebærer følgende:

- En tydelig beskrivelse af, hvad medarbejderne egentlig gør?
- En beskrivelse af de konkrete handlinger, der fører til den ønskede betydning. Hvilken betydning mener medarbejderne deres indsats har, og hvorfor tror de, det er sådan? Hvilke betingelser skal der være til stede for at årsag-virkningsforholdet opstår og opretholdes?
- En beskrivelse af den forventede betydning/virkning.
- En eventuel beskrivelse af mulige/ ikke tilsigtede betydninger/virkninger. Hvilke sideeffekter kan forudses?

I denne sammenhæng er programteorien opstillet i *flow charts* i skemaform, der direkte illustrerer kausalforholdene. Opstillingen kan læses fra højre mod venstre og/eller fra venstre mod højre. Det vil sige, at udgangspunktet kan være, at "vi gør ... - under ... betingelser og forestiller os, at det fører til ...." Eller den anden vej rundt, at "vi opnår .... effekt/resultat, under .... betingelser og forestiller os, at vi derfor skal gøre ....".

Programteorien kan herved udgøre et middel til løbende at have opmærksomheden rettet mod at være bevidst om indholdet og betydningen/virkningen af en given indsats. Det er således ambitionen, at medarbejderne løbende integrerer ovenstående refleksioner i deres fælles daglige praksis og især i forhold til deres samspil med beboere/kvinder og børn samt samarbejdsparter.

De indledende og efterfølgende løbende justerede ønsker om, hvad der skulle undersøges under forløbet ser således ud:

*Når vi har fokus på*

- *risikovurdering*
- *relationsopbygning*
- *koordinering af samspil med relevante parter*

*støtter vi da beboerne til at komme ud af krise og få øje på egne ressourcer til at overvinde/få hold på de konkrete vanskeligheder og dermed blive i stand til at klare tilværelsen på egen hånd?*

Medarbejderne har opstillet nedenstående fire konkrete forestillinger om, hvilken betydningen indsatsen har og hvorfor det forholder sig således. For den fulde programteori se bilag 1.

- 1) *Vi har en forestilling om, at når vi i samspil med de enkelte kvinder foretager risikovurderinger og gennemfører krisesamtaler, da har vi et realistisk overblik over den enkelte kvindes situation, som vi handler på*
- 2) *Vi har en forestilling om, at når vi med afsæt i de systemiske og narrative perspektiver<sup>2</sup> etablerer dialog med kvinderne, da opbygges relationer, hvor kvinder (og børn) vil arbejde sammen med os, og kvinderne finder frem til, hvad de kan og vil efter opholdet i Den Åbne Dør*
- 3) *Vi har en forestilling om, at når vi samarbejder systematisk og reflekterende med den enkelte kvinde om at dokumentere forløbet, så når vi frem til en fælles opfattelse af, hvad hvem skal arbejde med under forløbet, og kvinden kan klare sin tilværelse på egen hånd, når forløbet afsluttes.*
- 4) *Vi har en forestilling om, at når vi bryder tabuet i forhold til at tale om volden, da aflaster vi presset på børnene, og de kommer i trivsel*

## Om Den Åbne Dørs forestillinger

I det følgende afsnit gøres der rede for, hvordan de interviewede beboere og samarbejdsparter har udtalt sig på baggrund af de gennemførte semistrukturerede interview, der har haft til hensigt at belyse de antagelser, der er konkretiseret i de fire forestillinger.

### Den første forestilling

---

#### <sup>2</sup> Det systemiske

Det systemiske perspektiv forstås i dag som en slags paraplybetegnelse for en række beslægtede teorier, idéer og kundskabs-traditioner, som har til fælles, at det ikke er muligt at forstå et menneskes oplevelser, tanker, følelser, handlinger og liv uden at indtænke den konkrete sammenhæng/kontekst samt i hvilken relation/rolle/position, personen aktuelt befinder sig.

#### Det narrative

Det narrative perspektiv sætter fokus på den måde mennesker er kommet til at se og tænke om sig selv på. Det sker ved at reflektere over, hvordan vores liv har formet os, hvilke historier om os selv, vores relationer og vores liv, som vi er bærere af. Disse historier kan være righoldige og nuancerede; men også dominerende og unuancerede og dermed give anledning til negative forståelser af os selv, vores relationer og vores liv. Dette kan bidrage til at stille sig hindrende i vejen for, at vi kan komme til at leve det liv, vi ønsker os. Ved at inddrage det narrative perspektiv har det konkrete menneske således mulighed for at skabe mere realistiske righoldige fortællinger om sit liv til erstatning af de tynde, unuancerede negative fortællinger, som har taget magten over personens liv.

Medarbejderne antager i den første forestilling, at de får etableret et virkelighedstro billede af den enkelte kvindes situation, når de sammen med kvinden vurderer, hvordan og i hvilket omfang hun og eventuelle børn er truet. Heri indgår samtaler, som metodisk er afpasset efter, at kvinden er i krise. Det er endvidere medarbejdernes opfattelse, at de sætter handlinger i gang i forhold til den konkrete situation.

### **Beboere**

Samtlige interviewede beboere giver udtryk for, at de alle erindrer, at medarbejderne omgående har rettet opmærksomheden på forhold vedrørende den konkrete kvinde og eventuelle børns sikkerhed. Dette indtryk står tydeligt, skønt flere samtidig på forskellig vis omtaler, at de har svært ved at huske, eller at ankomsten til Den Åbne Dør oplevedes kaotisk og præget af usikkerhed og angst.

*'Jeg var bange og ked af det. Ingen havde kunnet hjælpe. Jeg kunne ikke dansk og havde brug for hjælp til at forstå... og jeg fik hjælp til at forstå...'*

Flere både tidligere og nuværende beboere gør rede for, at de både konkret og gennem det første møde med en medarbejder forstod, at de var i sikkerhed. Medarbejderne spurgte til forhold, hvor kvinderne erfarede at de selv ville kunne bidrage til at beskytte sig. Det drejer sig eksempelvis om at være opmærksom på, hvem de kunne oplyse om, hvor de opholdt sig. Om hvordan de anvendte mobiltelefon. Og hvordan de kunne færdes uden for krisecenteret.

Ligeledes har det for nogle haft stor betydning for deres egen oplevelse af sikkerhed, at de har kunnet få anvist en bolig højt oppe i huset. For enkelte af de interviewede kvinder gælder det, at risikovurdering var foretaget på de steder, de var henvist fra. Men medarbejderne fra Den Åbne Dør har under alle forhold spurgt hertil. En beboer siger det således:

*'Jeg kom fra .... Men der blev talt om polititilhold. Om der var brug for det. Medarbejderne holder øje her. De passer på. Alle gør det. Jeg føler mig tryk ved at være her.'*

Herudover forklarer de interviewede personer, at der i den første tid i krisecenteret er blevet spurgt til, hvilke forhold, der var behov for eller ønske om hjælp til. Dette drejer sig om forhold vedrørende eventuel arbejdsplads, børns skole og daginstitution, ægtefælle/partner, ophold i landet, forældremyndighed, kontakt til læge, psykolog, advokat og forhold vedrørende økonomi og fremtidig bolig – 'til alt', som en beboer udtrykker det.

*'Vi snakkede om det hele. Det er et godt personale. Min kontaktperson er rigtig god. Jeg havde job dengang. Men manglede alt, da jeg kom. Jeg var truet på livet. Her var sikkert og trygt. Jeg boede helt oppe i begyndelsen. Det var godt. Følte sikkert. I starten var jeg bange og stresset.'*

*'De spurgte, hvad er dit problem? Jeg havde arbejde, da jeg kom. Men kunne ikke beholde det. Der var for mange problemer.'*

Flere af kvinderne gør rede for, at de har peget 'fokuspunkter' ud fra en illustration af en cirkel med indtegnede problemområder. De efterfølgende samtaler med kontaktpersonerne, om hvordan den enkelte kvinde har kunnet håndtere sine vanskeligheder, har taget udgangspunkt i de udpegede fokuspunkter.

Andre mener ikke eller erindrer ikke, at illustrationen har dannet udgangspunkt for at udpege problemområder, som de har ønsket hjælp til at håndtere.

Herudover peger flere kvinder på, at de er blevet præsenteret for en illustration af, hvorledes volden, de har været udsat for, kan begribes i et perspektiv af den magt og kontrol, som den aktuelle mand har udøvet over for dem. Nogle kvinder giver udtryk for, at de ikke umiddelbart kunne se, at disse sammenhænge var relevante i deres situation, men at det over tid i samtalerne netop har bidraget til at forstå, hvad der har været på spil. Det udtrykkes eksempelvis på denne måde:

*'De talte med mig om power & control hjulet<sup>3</sup>. Først tænkte jeg... det er ikke mig. Men mange ting er dukket op. Det er godt at se det på afstand. Mange episoder er dukket op. Jeg er blevet bekræftet i min fornemmelse, som jeg ikke havde sat ord på. Der var meget, der var forkert. Jeg troede det var noget, jeg bildte mig ind. Han chikanerede mig og mine børn. Men tænkte, det var mig, der forstår tingene forkert. Jeg vidste egentlig godt, at det var sådan.. de fik mig til at se, hvad jeg havde levet under.'*

Samtlige kvinder giver udtryk for, at de har fået stor hjælp til at gøre noget ved de udpegede vanskeligheder. Der gives endvidere udtryk for, at det er vanskeligt at handle på problemerne i starten af et ophold. De fleste af kvinderne peger på, at angst, depression og krise har været overvældende. Ligesom der peges på, at der skal styrke til at tro på, at det vil nytte at lade sig hjælpe. Det siges eksempelvis på denne måde:

*'De var rigtig søde og flinke. Men jeg var afvisende i starten. Men jeg **kan** godt med .... Hun har vist, at hun er der. Giver et kram. Bekymrer sig. Viser omsorg. Jeg vil kun med hende. Hun passer på, hvad hun siger. Måske hun ubevidst sørger for, at hun ikke skubber væk. Hun har sagt, at det er en styrke at kunne tage imod hjælp. Hun åbner. Det er meget tilpas. Hun ved, hvad hun skal sige. Og ikke sige.'*

Det afgørende for kvinderne i forbindelse med indflytning i Den Åbne Dør er i fysisk forstand at få tag over hovedet og skabt ro på en kaotisk situation. Ikke mindst når der er børn inde i billedet. Samtlige interviewede kvinder giver udtryk for, at de har oplevet at dette sker. Det sammenfattes af en af respondenterne således:

*'Vi har fået et sted at bo. Vi har fået fred. Det er en stor hjælp. Børnene er trygge. De (medarbejderne, red.) holder øje. De er der, hvis man har brug for at snakke.'*

## **Samarbejdsparter**

Hvad angår samarbejdsparterne giver kommunens fagpersoner udtryk for, at de ser det som en selvfølgelighed, at Den Åbne Dørs medarbejdere foretager en risikovurdering i forhold til den enkelte kvindes situation, og at dette gøres sammen med den konkrete kvinde. Enkelte peger på, at krisecentrene er blevet introduceret til fælles metoder hertil gennem Københavns Kommunes Center for Krisecentre.

---

<sup>3</sup> Se [www.deluth-model.org](http://www.deluth-model.org)



Flere peger på, at de har en opfattelse af, at medarbejderne er meget opmærksomme på beboernes sikkerhed, hvilket udover den umiddelbare og generelle vurdering af den konkrete kvindes situation tillige omfatter løbende at være opmærksom på, hvem der færdes i området omkring beboerhuset og krisecenterets administrationsbygning. Det siges eksempelvis således af to af de interviewede fagpersoner:

*'De er meget opmærksomme, Jeg tror, de sætter stor pris på, at der skal risikovurderes. De har tjek på, hvad der foregår. Det er en integreret del af deres måde at arbejde på.'*

*'De arbejder med risikovurderinger. De er meget beskyttende. Både over for mor og børn. De observerer. Er meget opmærksomme. Også over for et barn, der er hos far.'*

Herudover bliver der peget på, at det bl.a. i underretninger fremgår, hvilket grundlag den konkrete risikovurdering er foretaget på og hvilke foranstaltninger, den har givet anledning til. Ligesom der peges på erfaringer med, at risikovurderinger kan give anledning til, at kvinder anvises alternative og sikrere steder for midlertidige ophold.

Endelig giver en af de øvrige samarbejdsparter udtryk for, at medarbejderne udover at være opmærksomme og årvågne i forhold til, hvad der foregår omkring husene, er rigtig gode til at foretage den givne risikovurdering.

## **Den anden forestilling**

I medarbejdernes anden forestilling er det en antagelse, at kvinderne under forløbet i Den Åbne Dør finder frem til, hvad de er i stand til, og hvad de vil kunne gøre efter endt ophold, og at kvinderne når hertil på baggrund af den dialog, som medarbejderne etablerer med kvinderne. Det forudsættes i denne sammenhæng, at dialogen etableres med udgangspunkt i, at kvindernes måde at tænke, føle og handle på altid reflekteres i forhold til den konkrete samlede situation. Herudover at kvinderne gennem dialogen skaber nye billeder og fortællinger om sig selv og deres tilværelser.

### **Beboere**

Den gennemgående erfaring, der gøres rede for af både tidligere og nuværende beboere er, at når vanskeligheder og problemer er afklaret både i forhold til art og påtrængenhed, da gøres der også noget ved tingene. Medarbejderne og især de enkelte kvinders kontaktpersoner undersøger, hvad kvinderne ikke selv kan oplyse eller afklare. Ligesom de ledsager og fungerer som bisiddere ved møder med fagpersoner eller myndigheder. Og ikke mindst forklarer de både før og efter, siges det, om forhold, som især kvinder med etnisk minoritetsbaggrund påpeger, er ukendte og umiddelbart uforståelige.

*'De hjalp mig med kontakt til børnehave. Til advokat. Gik med i Statsforvaltningen... de har hjulpet med kontakt til Børne-familieteamet. Jeg har fået hjælp til at skille det praktiske fra følelserne. De har anerkendt mine problemer. De er gode til at fastholde, at det var det rigtige valg, jeg traf.'*

Samtlige interviewede beboere giver udtryk for, at de på forskellig vis er blevet støttet til og i praksis hjulpet i forhold til netop de forhold og vanskeligheder, som de har skullet gøre noget ved. 'De hjælper med de præcise problemer', formuleres det. Desuden betones det, at såvel støtte som hjælp i høj grad har bidraget til, at der er blevet fundet nye muligheder. Samt at støtten har bidraget til, at kvinderne bedre end tidligere selv vil kunne klare tingene. Når medarbejderne eksempelvis siger 'Du kan godt', opfattes det af beboerne som anerkendende og opmuntrende i forhold til selv at mestre livets udfordringer. Og ikke mindst til, at de får en opfattelse af at ville kunne det. En tidligere beboer siger eksempelvis således:

*De har hjulpet meget. Jeg forstod bagefter, når de forklarede det. Fx da jeg sagde nej til den første lejlighed, jeg fik tilbudt.... De er meget fleksible. De spørger til, hvilke problemer man har. De lytter og rådgiver. De 'passer på' vores problemer. Fx forklarede de mig om fradrag. Og hjalp mig med xx, hvor jeg arbejdede dengang. De har lært mig, at der kan være andre løsninger.'*

Tidligere beboerne og nuværende beboere, som på interviewtidspunktet ikke er nyligt indflyttet, gør alle rede for en oplevelse af at være blevet styrket personligt under forløbet. Dette giver sig udtryk på flere måder. Det gælder både kvindernes opfattelse af sig selv og deres kapacitet og dømmekraft. En kvinde forklarer det således på denne måde:

*'Jeg har fået en anden opfattelse af mig selv. Jeg har levet på en løgn. De har bekræftet mig i min opfattelse. De har lyttet. Man kan ringe til dem døgnet rundt. Jeg havde meget angst i starten. De sørgede for, at jeg kom til lægen. Som sørgede for at jeg fik medicin.'*

Endvidere peger flere kvinder på, at disse forhold tillige drejer sig om deres opfattelse af deres rolle som mor. 'Jeg er blevet stærk her. Også i forhold til børnene', siger eksempelvis en nyligt fraflyttet kvinde.

Flere af kvinderne gør rede for, at de har oplevet betydelig støtte i forhold til problemer, som med baggrund i meget forskellige forhold er afstedkommet af ikke at kunne bo sammen med børnene. Også i forhold til at håndtere problemer med børn, der er hos en far, har medarbejderne været støttende, siges det af flere af kvinderne. Det udtrykkes blandt andet således:

*'De lytter. Og anerkender, at jeg har problemer. Især i forhold til min datter, som er hos sin far. Hun er tilbudt at tale med psykolog. Men nægtede. Han var her og ville hjælpe. Men hun har set, at de bekymrer sig om os. Hun havde et grimt syn på hele systemet. Selvom xx (kontaktpersonen, red.) hører til systemet, er hun tryk ved xx. Jeg aner ikke, hvad jeg skulle gøre, hvis ikke jeg havde været her.'*

Herudover giver nogle af mødrene udtryk for, at de har fået støtte til at skabe faste rutiner omkring børnene, fx i forhold til sengetider. Andre fortæller, at de selv har håndteret disse forhold. Alle peger på, at forhold vedrørende rammer og regler kan volde vanskeligheder i dagligdagen. Der er lidt plads til mange mennesker, siges det af både børn og voksne. For flere af kvinderne gælder det dog, at de tillægger værdien af at være i sikkerhed og i bogstaveligste forstand at have tag over hovedet for så betydelig, at de ikke anser problemer med støj og forskellige standarder for oprydning og rengøring for væsentlige. Især kvinder med etnisk minoritetsbaggrund giver udtryk for, at de blot har forsøgt at indrette sig og undgå konflikter.

*'Det var hårdt. Meget. Jeg klager ikke. Jeg er ikke den slags menneske. Naboen og de to børn lavede meget larm. De skændtes. Børnene svarede igen. Det var hårdt, når jeg kom hjem fra arbejde. Men alle, der bor her, har problemer. Jeg var så glad for at finde et sted... jeg har hørt, at andre har konflikter. Jeg holder mig ude. Blander mig ikke.'*

Der gøres rede for, at beboerne i første omgang forsøger at håndtere problemer og konflikter på egen hånd. Men at det lejlighedsvis er nødvendigt at inddrage medarbejderne, når konfrontationerne løber løbsk. Det omtales, det er trygt at vide, at man kan blive hjulpet af personalet; men at de ikke kan gøre noget i en konkret opkørt situation, hvis de ikke er til stede.

Alle interviewede personer giver udtryk for at kende til Den Åbne Dørs husregler. Ligeledes at de er blevet præsenteret for regler i forbindelse med indflytning. Det nævnes her, at på netop dette tidspunkt har man ringe kapacitet til at opfange, hvad reglerne i grunden indebærer. I den første periode lytter man derfor i høj grad til, hvordan beboerne selv opfatter eller fortolker reglerne. Nogle beboere peger på, at afholdelse af beboermøder i forbindelse med en indflytning vil kunne afhjælpe senere problemer. Det siges på forskellig vis:

*'Jeg savner flere beboermøder. Det ville være godt. Også for deres egen (medarbejdernes, red.) skyld. Så nye beboere kunne blive introduceret. Få svar på praktiske spørgsmål hurtigt. Der har kun været en gang. Det var ok. Selvom der ikke kom så mange. Der er nødt til at være regler, der skal overholdes, når vi er så mange.'*

*'Der var masser af problemer i starten. Med skrald, larm og gæster. Jeg går op i hygiejne. Der kom en ny, der snakkede højt. Jeg var ved at få en psykose. Jeg har brug for fred. Tager hvad jeg kan få. Hellere lidt hjælp end ingen hjælp....der skal være møde i dag. Om konflikter på fjerde.... De prøver at løse det. Der er etagemøder. Xx er rigtig god til at mægle, så vi ikke bærer nag bagefter.'*

Såvel de unge kvinder uden børn som kvinderne med børn peger på, at det kan være vanskeligt at rumme de to livsformer i et pladstrangt hus. Især når det tillige drejer sig om, at samtlige beboere på et eller andet tidspunkt er i krise og eller vanskeligheder, som medvirker til, at der ikke er overskud til at forholde sig til andres problemer. Samtlige interviewede personer giver dog udtryk for, at de anerkender, at andre er i vanskeligheder; men samtidig at de ikke accepterer adfærd, der giver anledning til uro og utryghed. Disse forhold udtrykkes eksempelvis på denne måde:

*'Jeg synes egentlig, at vi støtter hinanden. De andre spørger til, hvordan det går. Man spørger til hinanden. Men nogen taler rigtig dårligt dansk. Der har jeg ikke overskud til at tale. Jeg holder kontakt der, hvor det ikke er svært sprogligt. Havde jeg større overskud, ville jeg involvere mig mere.'*

Der peges på, at man på den ene side ønsker, at der er mere 'opsyn' med, hvem der får adgang til huset. Og på den anden side siges det, at det er 'dejligt at der ikke står vagter uden for'.

Det drejer sig således ikke om, at de interviewede unge ikke anerkender familiernes behov for ro om aftenen. Og heller ikke om, at mødre ikke anerkender de unges behov for 'at være unge', som det udtrykkes. Men at det er vanskeligt at forene de to livsformer i den aktuelle kontekst. Der peges på, at der eventuelt kunne være en lempeligere regel for, hvornår der skal være ro i huset i weekenderne.

Såvel beboere på interviewtidspunktet som tidligere beboere giver udtryk for, at de enten forventer og/eller ønsker fortsat at have kontakt med medarbejderne i Den Åbne Dør efter udflytning. Det drejer sig om, at der under forløbet er skabt relationer, som åbner mulighed for både at vende tilbage og berette om forhold, der lykkes. Og om at vende tilbage, når der er behov for yderligere hjælp og støtte til konkrete vanskeligheder.

### Samarbejdsparter

Samtlige interviewede samarbejdsparter peger på, at det er deres erfaring, at medarbejderne i samspil med beboerne sætter gang i sager og forhold, som skal håndteres af og/eller behandles i forskellige institutioner, instanser og myndigheder. Det kan dreje sig om aftaler med daginstitutioner, med skoler, etablere psykologbistand til børn (og i enkelte tilfælde til kvinder, der kan være berettiget hertil) samt til etablering af kontakt til forskellige rådgivere, herunder advokatbistand.

Det er samarbejdsparternes opfattelse, at medarbejderne - i samspil med beboerne - i vid udstrækning prioriterer, holder fast i og koordinerer aftaler med instanser og myndigheder. Ligesom medarbejderne hjælper kvinderne med at forberede sig til møder og tillige går med som bisiddere, fx hos politi, kommunale instanser og statsforvaltning, når dette er nødvendigt og eller ønskeligt. En samarbejdspart uddyber således:

*'De er gode til at lytte. Se hvad der ligger bag det, kvinderne siger. Men de sluger ikke alt rådt. Nogle kvinder kan køre tingene meget op... De sørger for, at kvinderne søger den økonomiske støtte, de er berettigede til. Fx børnebidrag og kontanthjælp.'*

En anden samarbejdspart fra et indsatsområde, som kan bidrage med yderligere støtte, når det er nødvendigt, påpeger, at Den Åbne Dør forvalter denne mulighed som netop et supplement. 'Vi oplever ikke, at de smider tingene over på os', siges det.

Andre peger på, at medarbejderne gør en stor indsats for at udrede den enkelte kvindes situation. Det opleves, at der arbejdes 'på kryds og tværs'. De arbejder med 'mange facetter', som det udtrykkes. Det pointeres, at det tager tid at starte disse ting op, hvilket blandt andet og især skyldes, at kvinderne oftest er i krise og ikke sjældent traumatiserede i en eller anden grad.

Flere af de interviewede personer pointerer, at de altid bliver mødt med åbenhed og imødekommenhed. Samt at Den Åbne Dørs medarbejdere altid giver sig tid til kontakten. 'De bliver i det, de er i', som det formuleres. 'De lader sig ikke bemærke med, at der er travlt', uddybes det. For enkelte er det dog hændt, at det kan forekomme uklart, hvad medarbejderne anser for noget, der *skal* gøres og hvad der eventuelt *kan* gøres. Det siges på denne måde:

*'De kommer gerne til relevante møder og tager selv initiativ til møder. De sørger for, at aftaler lykkes. At mor kommer af sted. De er meget imødekommende. Det virker ikke som om de har ...hamrende travlt. Der er åbenhed – og tid. De gør det, kvinden beder om hjælp til. Det virker ikke som om de har en **skal** liste. Det har vi her. Og en **kan** liste, som vi kan anvende, hvis der er tid.'*

Hos flere af samarbejdsparterne er det en erfaring, at Den Åbne Dørs medarbejdere er gode til at finde hjælp hos andre aktører, når de ikke selv mener at have tilstrækkelig viden eller muligheder for at yde den aktuelle kvinde og eventuelle børn den hjælp, der er brug for. De er gode til at skabe forbindelser til andre, siges det eksempelvis. Ligesom det er opfattelsen, at medarbejderne er hurtige til at reagere på deres bekymringer og dygtige til at koordinere et forløb. Det omtales herudover, at én konkret situation dog ikke blot havde fordret en 'hurtig' reaktion, men en 'prompte' ditto. Hvilket ikke skete. Nogle situationer kræver, at de reagerer med det samme, formuleres det.

Endelig fremgår det af enkelte interview, at det ikke er tydeligt for alle samarbejdsparter, hvilke fagprofessioner, Den Åbne Dørs medarbejdere repræsenterer. Hos enkelte har det oprindeligt været en antagelse, at der udover de pædagogiske og psykologiske fagligheder tillige er den formelt socialfaglige. Undervejs i forløb har det i nogle tilfælde således vakt undren, når der er opfattet ukendskab til socialfaglige forhold.

Herudover giver en samarbejdspart udtryk for, at heller ikke Den Åbne Dørs medarbejdere i alle forhold er ganske klar over, hvad en samarbejdspart vil kunne gå ind og bidrage med. En konsulent siger eksempelvis således:

*'Jeg er ikke sagsbehandler. Men konsulent i forhold til forhold vedrørende unge. Jeg faciliterer processen. Giver sparring og råd til sagsbehandler og koordinerer forløbet... I en konkret sag undrede det mig at de (medarbejderne i Den Åbne Dør, red.) bad mig gøre det, jeg mener der er deres pædagogiske arbejde med mor. At hjælpe mor med at tackle børnene og sætte grænser. Det slog mig, da jeg besigtigede lejligheden... det undrede mig, at de ikke stillede krav til, hvordan man skal bo der. Det er selvfølgelig et dilemma, at man ikke kan smide folk ud.'*

Endelig benævner en af de interviewede samarbejdsparter en indledende kontakt som 'ikke professionel', hvor en medarbejder udtrykker irritation over ikke umiddelbart at få en forståelse af, at sagsbehandler forholder sig neutralt til den samlede families situation. Flere fagpersoner understreger det væsentlige i, at Den Åbne Dør fastholder ikke at agere som kvindernes og børnenes 'advokater'.

Det overordnede og generelle billede af samarbejdet opfylder i høj grad de forskellige samarbejdsparters forventninger om at blive mødt med professionalitet. Det udtrykkes blandt andet således:

*'I Den Åbne Dør er de meget klare på, hvad de vil. De er fagligt rigtig godt funderet.'*

*'De er dødgode. Menneskelige med indlevelse. Skal man tale om procenter, så giver de 110 %. De giver mere, end man kunne forvente. Jeg samarbejder med andre krisecentre. Og andre er på niveau. Men man kan se, der er stor forskel. De gode krisecentre giver kvinder med det ringe selvværd støtte i det daglige. Så de kommer videre.'*

## **Den tredje forestilling**

I den tredje af de fire opstillede forestillinger er det medarbejdernes antagelse, at de finder frem til de relevante samarbejdsparter for den konkrete kvinde ved at drøfte forholdene løbende og sørge for relevant

dokumentation samt at dette bidrager til, at forholdene er bragt i orden, når kvinden flytter ud og således kan klare tingene på egen hånd.

## **Beboere**

Samtlige interviewede beboere giver udtryk for, at de kender til, at medarbejderne foretager dokumentation af de drøftelser og beslutninger, som de indgår i og træffer i samspil med medarbejderne.

Flere peger på, at døgnrapporten giver medarbejderne mulighed for at følge med i, hvad der foregår, når de ikke selv er i huset og derved kan følge op på, hvad andre har foretaget sig, dvs. at sørge for kontinuitet og koordinering. Nogle peger på, at man kan læse i døgnrapporten sammen med en medarbejder om, hvad der angår en selv.

Ligeledes er de fleste af de interviewede kvinder klar over, at medarbejderne følger en plan for at finde frem til, hvad der skal arbejdes med under deres ophold i huset. De giver tillige udtryk for, at de selv er involveret i, hvad personalet udarbejder af skrivelser og dokumentation. Dette gælder dokumentation til både internt og eksternt brug.

Herudover sætter især kvinder med etnisk minoritetsbaggrund stor pris på, at medarbejderne holder rede på 'en mappe' med alle relevante papirer. Fx siger en kvinde således:

*'Jeg læser sammen med xx i journal. De kan foreslå det. Jeg foreslår det selv. Jeg har en kæmpemappe (viser med hænderne). Godt at alle papirer er samlet. Jeg kan få kopier, hvis mine bliver væk.'*

Flere beboere peger på, at det især i starten er vanskeligt at holde rede på papirer. Ligesom man 'glemmer', siges det. 'Det er godt, at de holder styr på det', er en generel betragtning.

For de fleste af kvinderne gælder det, at de ikke er klar over de forskellige former for dokumentation, som medarbejderne foretager. Enkelte giver udtryk for, at de selv udarbejder skrivelser i forbindelse med konkrete sager og at de, udover medarbejdernes dokumentation, tillige selv holder styr på deres papirer.

Samtlige interviewede kvinder giver udtryk for, at de er trygge ved både indhold og form for den dokumentation, der foretages i Den Åbne Dør.

## **Samarbejdsparter**

De interviewede samarbejdsparter giver udtryk for forskelligt kendskab til Den Åbne Dørs dokumentationspraksis. Nogle er klar over, at der arbejdes endog stræbsomt med at implementere den opholdsplan, som har været under udarbejdelse gennem de seneste par år. Det siges fx således:

*'De har arbejdet med opholdsplanen fra den blev lanceret for 1½ år siden fra centralt hold. Den bliver ikke lavet på alle kvinder. Der er ikke tid. Jeg ser af og til opholdsplanen. De er obs på det og arbejder med det. Det er ikke optimalt. Det halter lidt. Men de er gode til at formidle mundtligt.'*

Herudover gælder det, at de fleste af de interviewede samarbejdsparter oplever at kunne profitere af, at der gøres et solidt arbejde med døgnrapporten, således at den enkelte medarbejder altid er opdateret i forhold til, hvad der sker omkring beboerne. Der peges på, at dette i høj grad er nødvendigt, når der er tale om døgnforløb. Det er opfattelsen, at medarbejderne er 'grundige' på dette felt.

Ligeledes peges der på, at medarbejdernes observationer, som er skarpe, er nyttige i den dokumentation, som en sagsbehandler eller anden fagperson kan have behov for at udbede sig. Det nævnes, at sagsbehandler kan arbejde mere effektivt, når vedkommende ikke selv skal fremskaffe den nødvendige information, der vedrører familiens dagligdag, til sagsbehandlingen:

*'De er meget observerende. De har hjulpet mig med at få information. Det er vigtigt for os. Der er fokus på børnene. De trives derude. De (medarbejderne, red.) har føling med familien. Og vi kan arbejde mere effektivt og skal ikke finde ud af så mange ting selv... får serveret familiens forhold på et sølvfad... de vurderer særlige pædagogiske behov. Deres information er guld værd. Det gør sagsbehandlingen meget bedre. Det er vigtige samarbejdspartnere. Og de vil gerne.'*

Flere andre giver udtryk for, at dokumentationen også i relation til underretninger, udfyldelse af børneskemaer, støtteskrivelser mv. er god. Ligesom det nævnes af enkelte interviewpersoner, at der er fleksibilitet til stede i situationer, hvor skrivelser er afsendt med ukendskab til, hvilke forventninger der ville kunne opstilles til udfald.

*'De er gode til at dokumentere....der var en opholdsplan, hvor de forventede, at vi hjalp med bolig. Men det er ikke vores område. Men de kunne vente, mens vi arbejdede, og de er fleksible i forhold til at justere forventninger.'*

Herudover gives der flere eksempler på, at når der udbedes skriftlighed på forhold, der er drøftet, da fremsendes altid noget brugbart. Det siges fx således:

*'Når jeg beder om noget, kommer det kort og præcist... jeg har tænkt på hver gang, at det er godt. Det er nemt at gå til. Det er gode faglige vurderinger, der kan bruges til at lægge til grund for beslutninger.'*

I visitationsenheden er man opmærksom på, at Den Åbne Dør arbejder med at føre statistik. 'De sender jævnligt de interne registreringsskemaer. Det er de gode til at få gjort', siges det.

En enkelt af de interviewede samarbejdsparter giver udtryk for ikke at have noget kendskab overhovedet til Den Åbne Dørs praksis med dokumentation.

## **Den fjerde forestilling**

I den sidste forestilling antager medarbejderne, at børnene aflastes i forhold til den konkrete situation og begynder at trives, når medarbejderne bryder det tabuiserede tema som vold opfattes at være.

## Beboere

De fleste af de interviewede beboerne med børn giver udtryk for, at de er blevet rådet til og støttet i og til at tale med børnene om, hvorfor de opholder sig i Den Åbne Dør. Det nævnes tillige, at det har bidraget til, at børnene er glade for at være der. Om en kontaktperson siges det fx 'Hun er god og hurtig. Børnene elsker hende'. Det omtales herudover, at det for flere børn har haft stor betydning i forbindelse med indflytningen af at blive mødt med rygsækken fra Mary Fonden. Disse forhold udtrykkes på flere måder:

*'Jeg har forklaret børnene, hvorfor vi blev her. De (medarbejderne, red.) rådede mig i forhold til, hvordan jeg skulle tale med børnene. Jeg har fået sparring til at tale med dem. Og råd i forhold til at forstå deres reaktioner... de faldt hurtigt til her, fordi de talte om det. Det dur ikke, at de ikke må have at gøre med den anden forælder. At de ikke må savne far ... eller tale med ham.'*

*'Det har haft stor betydning for børnene at være her. Mulighed for hjemmeundervisning. Og hjælp til at fastholde skole.'*

*'Det var godt for børnene at være her. Her er gode fysiske rammer. En god legekælder og mange legepladser i området her... de legede med de andre børn her. De har udviklet sig meget her. De var glade. De er blevet gode til at udtrykke sig.'*

Både børn og mødre giver udtryk for stor tilfredshed og glæde over de fælles arrangementer. Det drejer sig om både den ugentlige fællesspisning, ture til oplevelsessteder for især børn. Det gælder såvel forlystelsesparker som de såkaldte 'Veksøture', som organiseres af Forælder Fonden.

*'Der var fester, til jul fx og fællesspisning. Det var hyggeligt. Især når man ikke har familie. Turene ude var gode. Jeg tænkte først, at sådan noget ikke fandtes i Danmark. Jeg har fortalt om stedet til andre. De (medarbejderne, red.) stoler på dig. Det er godt for mig, der kommer fra et andet land og ikke kender reglerne.'*

## Samarbejdsparter

Enkelte af de interviewede samarbejdsparter giver udtryk for i nogen grad at kende til Den Åbne Dørs praksis med børn. Det er opfattelsen, at medarbejderne generelt har stort fokus på børnene og deres situation. Det vil sige, at denne del ikke udelukkende varetages af såkaldte børnemedarbejdere. Der drages omsorg for, at der bliver tilbudt psykologhjælp til børn, når bekymringer giver anledning hertil. Ligesom huset i sig selv er imødekommende og indstillet på, at børn kan komme i travsel. En samarbejdspart formulerer det således:

*'Der er fokus på børnene. Den Åbne Dør er et godt navn. Der er åbne døre. Et leben. Der foregår mange ting. Også i kontorlokalerne. Kvinderne arbejder selv med noget der. De (medarbejderne, red.) har en empatisk tilgang. Aftalerne er altid i orden. De giver datoer. De sikrer sig så godt de kan, at børnene er der til aftaler.'*



Desuden siges det, at et tilbud af denne størrelse fordrer, at medarbejderne 'skal vide lidt om alt'. Det opleves, at medarbejderne har forskellige tilgange til arbejdet, samt at de har forskellige kompetencer, som de er gode til at give videre. Herudover omtales det, at det kræver god ledelse at skabe og fastholde overblik.

En anden samarbejdspart omtaler, at børnene omtaler medarbejderne som 'hjælpsomme' og som 'ordentlige mennesker'. Ligesom det nævnes, at børnene altid møder udefrakommende med smil. Det siges i denne sammenhæng, at det lejlighedsvis erfarer, at det kan være vanskeligt for medarbejderne at finde balancen mellem 'det personlige og det professionelle', som det formuleres. Det uddybes, at der kan være tale om situationer, hvor det følelsesmæssige engagement kan bidrage til, at disse forhold sløres. Det understreges i denne sammenhæng, at dette dog ikke betyder, at den konkrete kvinde og børn ikke oplever at få den nødvendige og ønskede hjælp.

## Hvad bekræftes

Dette afsnit opsummerer de forhold, som ovenstående afsnit har redegjort for på baggrund af interviewene, der har haft fokus på at få sammenhængene i de fire opstillede forestillinger i programteorien belyst af nuværende og tidligere beboeres og samarbejdsparters erfaringer og oplevelser. Der redegøres i nedenstående for, hvad resultaterne fra evalueringsfasen kan henholdsvis bekræfte eller afkræfte i den opstillede programteori.

Hvad angår *den første forestilling* bekræftes det i overbevisende grad, at Den Åbne Dørs medarbejdere foretager grundige risikovurderinger af den konkrete kvindes og eventuelle børns situation. Heri indgår samtaler, som gennemføres ud fra en vurdering af den enkelte kvindes krisesituation.

Det bekræftes tillige, at disse indledende foranstaltninger resulterer i, at den konkrete kvinde i samspil med medarbejderne herved opnår at opstille et realistisk billede af kvindens og de eventuelle børns samlede forhold og situation. Ligesom det bekræftes, at der både handles omgående og lægges planer for det videre forløb.

Såvel tidligere som nuværende beboere og samarbejdsparter bekræfter i væsentlig grad sammenhængene, som er konkretiseret i denne del af programteorien.

Hvad angår *den anden forestilling* bekræftes i betydelig grad af nuværende og tidligere beboere, at medarbejderne igennem samtaler og dialog med kvinder og børn udvikler relationer, som fører til, at kvinder og børn indgår i et samarbejde, hvor de modtager hjælp og støtte til at finde frem til, hvordan de kan ændre på deres situation. Det gælder både situationen under forløbet i Den Åbne Dør samt efter forløbet. Det kan i nogen grad bekræftes, at disse sammenhænge kan begrundes i, at medarbejderne tager udgangspunkt i systemiske og narrative perspektiver.

For samarbejdsparterne gælder det, at det i betydelig grad bekræftes, at medarbejdernes dialog og samarbejde med beboere udvikler relationer, som fører til, at beboerne tager hånd om de konkrete vanskeligheder, hvilket ændrer på deres situation på både kort og lang sigt.

Såvel tidligere og nuværende beboere som samarbejdsparter bekræfter i væsentlig grad sammenhængene, som er konkretiseret i denne del af programteorien.

Hvad angår *den tredje forestilling* bekræftes det i væsentlig grad af nuværende og tidligere beboere, at det systematiske arbejde med at fastholde og dokumentere beboernes forløb resulterer i, at der udvikles en fælles opfattelse af, hvad der skal arbejdes med under et forløb samt om, hvem der skal involveres heri. Ligesom dette bidrager til, at beboerne i væsentlig grad klarer tingene på egen hånd efter afslutning af et ophold i Den Åbne Dør.

For samarbejdsparterne gælder det, at det i betydelig grad bekræftes, at den systematiske praksis med dokumentation resulterer i, at der udvikles og fastholdes en fælles opfattelse af, hvad hvem skal arbejde med under beboernes forløb i Den Åbne Dør. Det kan hverken be- eller afkræftes, i hvilket omfang denne praksis har for beboernes muligheder for at klare tingene på egen hånd efter afsluttet ophold i Den Åbne Dør.

Såvel tidligere og nuværende beboere som samarbejdsparter bekræfter i væsentlig grad sammenhængene, som er konkretiseret i denne del af programteorien.

Hvad angår *fjerde forestilling* bekræftes det i væsentlig grad af nuværende og tidligere beboere samt af flere samarbejdsparter, at børnene falder til ro og trives i Den Åbne Dør. Det bekræftes, at dette blandt andet kan begrundes med, at medarbejderne bryder med tabuet om at italesætte volden, der har været udgangspunkt for indskrivningen i Den Åbne Dør.

Såvel tidligere og nuværende beboere som samarbejdsparter bekræfter i nogen grad sammenhængene, som er konkretiseret i denne del af programteorien.

## **Til videre refleksion**

Det overordnede spørgsmål, som medarbejderne i Den åbne Dør søger svar på, vil blive reflekteret i dette afsluttende afsnit.

Medarbejderne har med opstillingen af programteorien, som har været genstand for en evaluering, ønsket at få belyst/få svar på, om de støtter beboerne i at overkomme krise og se egne ressourcer som middel til at overvinde de aktuelle vanskeligheder og klare tilværelsen på egen hånd, når medarbejderne sætter fokus på og arbejder med flere perspektiver. Det drejer sig om først og fremmest at foretage den nødvendige risikovurdering. Derudover at udvikle en gensidig tillidsfuld relation til den enkelte kvinde og hendes eventuelle børn samt at koordinere samspillet med en lang række forskellige samarbejdsparter.

Med baggrund i foranstående kan det konstateres, at medarbejderne i betydelig grad støtter og hjælper beboerne til at komme igennem kriser samt erkende og/eller udvikle egne kompetencer og muligheder for

at klare tilværelsen på egne ben. Dette foregår på et fagligt professionelt niveau, som er præget af stort engagement, omsorg og medmenneskelighed.

I et væsentligt omfang er de opstillede årsagssammenhænge i programteorien bekræftet. Under interviewene er der fremkommet kommentarer og forslag, som det formentlig kan give mening at have opmærksomheden rettet mod i det fremtidige arbejde med at vedligeholde og justere en opdateret programteori for indsatsen i Den Åbne Dør. Det drejer sig om nedenstående, som opstilles som fremadrettede åbne spørgsmål til videre refleksion og handling.

#### *Eksternt i forhold til samarbejdsparter:*

Hvorledes kan Den Åbne Dør tydeliggøre sine fagligheder og kompetencer, således at samarbejdsparter ved indledning af samspil ikke er i tvivl om, hvilke fagligheder, der kan forventes og udnyttes i samspillet med Den Åbne Dør?

Hvorledes kan Den Åbne Dør fastholde den empatiske og engagerede tilgang til samspillet med både samarbejdsparter og beboerne uden at blive opfattet som beboernes 'advokater', dvs. som (mod)part? Kan Den Åbne Dør bidrage til at udvikle nye/andre former for at forstå begrebet professionalitet?

#### *Internt i forhold til beboere:*

Hvorledes kan Den Åbne Dør styrke muligheder for, at beboere med forskellige livsvilkår kan indgå i og udvikle fællesskabsformer, som tilgodeser såvel unge enlige kvinder (i krise) og kvinder med børn (i krise)/familier?

Hvorledes kan Den Åbne Dør udvikle metoder, der ved indledningen af forløb fastholder det nødvendige fokus på at risikovurdere samtidig med at beboerne introduceres til at anerkende husregler og deres betydning for fællesskabet?

#### *Internt i organisationen:*

Hvorledes kan medarbejdernes forskellige kompetencer og kapacitet tydeliggøres i både personalegruppen og for beboere og samarbejdsparter, således at udnyttelsen af de eksisterende ressourcer optimeres yderligere?

## **Bilag**

## Bilag 1. Programteori

### Første forestilling

Vi har en forestilling om, at når vi i samspil med de enkelte kvinder foretager risikovurderinger og gennemfører krisesamtaler, da har vi et realistisk overblik over den enkelte kvindes situation, som vi handler på

Det gør vi	Betingelser/vilkår	Resultat/effekt
<p><i>1 Om risikovurdering</i></p> <p>Vi spørger til den konkrete hændelse/hvad skete, som førte den konkrete kvinde til DÅD</p> <p>Vi spørger til Kvindens egen vurdering af risici &amp; sikkerhed, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Typen/typer af vold i den konkrete situation og tidligere</li> <li>- Hvad kvinden har gjort for at beskytte sig selv &amp; børn</li> <li>- Kvindens netværk</li> <li>- Kvindens kommunikationsveje (mobiltelefon, e-mail, snail-mail, facebook ol., netbank, transportvaner)</li> <li>- Muligheder for at ændre adresse, navn, udseende</li> </ul> <p>Vi tager i samspil med den enkelte kvinde kontakt til relevante instanser, fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Politi</li> <li>- Arbejdsplads</li> </ul>	<p>At vi inddrager de enkelte kvinder i at vurdere situationen</p> <p>At vi kan håndtere kvindens ambivalens over for situationen</p> <p>At vi kan håndtere vores egen usikkerhed og tvivl</p> <p>At vi kontakter kolleger for sparring</p> <p>At vi tager udgangspunkt i <i>worst case scenario</i></p> <p>At vi kender mønstrene for vold, og at dette kendskab indgår i vores procedurer &amp; anvender <i>Power &amp; Control</i> modellen ift</p>	<p>At den enkelte kvinde har en klar opfattelse af samt aftaler med sin kontaktperson om, hvem der skal underrettes, og hvem hun skal henvende sig til omgående</p> <p>At den enkelte kvinde er bevidst om, hvordan hun selv kan bidrage til at varetage sin sikkerhed</p> <p>At den enkelte kvinde oplever sig mindre udsat/mere sikker</p> <p>At den enkelte kvinde distancerer sig psykisk fra voldsudøveren</p> <p>At den konkrete kvinde erkender, at der er tale om vold</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Daginstitution</li> <li>- Skole</li> </ul> <p>Vi vurderer i samspil med den enkelte kvinde situationen ift risici &amp; sikkerhed for børnene</p>	<p>kvinden</p> <p>At vi under teammøder drøfter hver ny sag og vurderer, hvorvidt den konkrete kvinde er sikkert placeret i DÅD</p>	<p>At den konkrete kvinde eventuelt får et tilbud, som anses for mere sikkert end DÅD</p>
<p><i>2 Om krisesamtaler</i></p> <p>Vi gennemfører omgående og løbende igennem de første ca. to måneder krisesamtaler med de enkelte kvinder, dvs.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vi lytter</li> <li>- sætter fokus på, hvad kvinderne har magtet at gøre/magter at gøre</li> <li>- bidrager til, at kvinderne bearbejder/reflekterer og nuancerer deres historier</li> </ul>	<p>At vi giver os tid og ro til at lytte og samtale med kvinderne</p> <p>At vi er til rådighed kontinuerligt, dvs. at vi overtager samtaler fra hinanden</p>	<p>At den enkelte kvinde erkender, at hun har magtet at fjerne sig fra volden</p> <p>At den enkelte kvinde har overblik over hændelser og konsekvenser af forløbet forud for opholdet i DÅD</p> <p>At den enkelte kvinde distancerer sig fra voldsudøverens indflydelse</p> <p>At den enkelte kvinde oplever sig som en person, der kan handle og ikke som et offer for andres handlinger</p>

## Anden forestilling

Vi har en forestilling om, at når vi med afsæt i de systemiske og narrative perspektiver<sup>4</sup> etablerer dialog med kvinderne, da opbygges relationer, hvor kvinder (og børn) vil arbejde sammen med os, og kvinderne finder frem til, hvad de kan og vil efter opholdet i Den Åbne Dør

Det gør vi	Betingelser/vilkår	Resultat/effekt
<p><i>1 Om at indlede et forløb</i></p> <p>Vi går i dialog med den enkelte kvinde, dvs. vi lytter, spørger uddybende, vi vurderer og fordømmer ikke, vi giver rum til at kvinden kan fortælle om sin historie og sin situation, vi inviterer kvinden til at indgå i refleksive erkendelsesprocesser</p>	<p>At vi lader kvinden selv definere, hvad der er vigtigt for hende lige nu/ved indledningen af et forløb</p> <p>At vi har overblik og udviser en rolig adfærd</p>	<p>At kvinden oplever, at hendes situation anerkendes, at hun bliver forstået, at hun er i sikkerhed og falder til ro</p>
<p><i>2 Om at sætte handling i gang</i></p> <p>Vi aflaster den enkelte kvinde i starten af et forløb ift en række praktiske forhold</p>	<p>At vi er opmærksomme på, at kvinden er i en kriseprocess</p>	<p>At kvinden oplever, at vi tager hånd om hende</p>

### <sup>4</sup> Det systemiske

Det systemiske perspektiv forstås i dag som en slags paraplybetegnelse for en række beslægtede teorier, idéer og kundskabs-traditioner, som har til fælles, at det ikke er muligt at forstå et menneskes oplevelser, tanker, følelser, handlinger og liv uden at indtænke den konkrete sammenhæng/kontekst samt i hvilken relation/rolle/position, personen aktuelt befinder sig.

### Det narrative

Det narrative perspektiv sætter fokus på den måde mennesker er kommet til at se og tænke om sig selv på. Det sker ved at reflektere over, hvordan vores liv har formet os, hvilke historier om os selv, vores relationer og vores liv, som vi er bærere af. Disse historier kan være righoldige og nuancerede; men også dominerende og unuancerede og dermed give anledning til negative forståelser af os selv, vores relationer og vores liv. Dette kan bidrage til at stille sig hindrende i vejen for, at vi kan komme til at leve det liv, vi ønsker os. Ved at inddrage det narrative perspektiv har det konkrete menneske således mulighed for at skabe mere realistiske righoldige fortællinger om sit liv til erstatning af de tynde, unuancerede negative fortællinger, som har taget magten over personens liv.

<p>Vi sætter fokus på og fungerer som tovholder for en række forhold, som kvinden <i>skal</i> have klarhed over, dvs. bolig, jobcenter, skole, daginstitution, fritidsordning</p> <p>Vi sætter gang i sager med eksterne aktører/parter, fx. advokat, BUF, psykolog, læge, Statsforvaltning, Udlændingesservice</p>	<p>At vi tillige/samtidig støtter kvinden i at håndtere det, der fylder mest for hende</p> <p>At vi løbende udfordrer kvindens dagsorden og samtidig undersøger/spørger til, om kvinden oplever at føle sig forstået</p>	<p>At kvinden får tillid til os</p> <p>At kvinden oplever, at der bliver etableret et overblik over den kaotiske situation</p> <p>At kvinden tager fat på at sætte fokus på/prioritere problemområder og opgaver</p>
<p><i>3 Om mor-barn relationen</i></p> <p>Vi sætter og fastholder rammer og rutiner omkring mor/barn relationen,</p> <p>Vi gennemtænker sammen med mødre situationer ift børnene</p> <p>Vi taler med mødre om, hvordan det er normalt for børn at reagere i situationer med vold</p> <p>Vi bryder med, at volden er tabuiseret</p> <p>Vi analyserer sammen med mødre, hvilken betydning, det hun gør ift barnet, har for barnet og vice versa</p>	<p>At vi har øje for, hvad der fungerer godt, og hvad kvinden mestrer</p> <p>At vi lærer af det, der sker</p> <p>At vi anerkender, hvad barnet har været ude for</p> <p>At vi ser kvindens ressourcer og</p>	<p>At kontakten mellem mor og barn er styrket: der er etableret struktur og forudsigelige rammer omkring familiens samvær, således at barnet kan tale om, hvad der er hændt</p> <p>At mor og barn taler om, hvorfor de opholder sig i Den Åbne Dør</p> <p>At kvinden ser barnets perspektiv</p> <p>At kvinden får mod på at forandre samspillet med barnet</p>

	<p>kærlighed til barnet</p> <p>At vi er nærværende</p> <p>At vi er konkrete</p> <p>At vi er omsorgsfulde</p>	<p>At kvinder øger sine kompetencer og oplever øget selvværd som mor</p>
<p><i>4 Om at perspektivere situationen</i></p> <p>Vi anvender forskellige former for samtaler</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Omsorgs-</li> <li>- Ramme- mål- og kravstillende-</li> <li>- Reflekterende-</li> <li>- Rådgivende-</li> </ul>	<p>At vi breder det, som fylder meget hos kvinden, ud, dvs. vi nuancerer kvindens erfaringer, forståelse og opfattelse af sig selv og situationen sammen med kvinden</p>	<p>At kvinden oplever en bredere forestilling om sig selv/ser ikke kun sig selv som et offer, men også som et menneske, der kan handle</p> <p>At kvinden opnår nye plateauer at stå på og oplever en styrket selvfølelse</p>
<p><i>5 Om rammerne i Den Åbne Dør</i></p> <p>Vi viser, dvs. informerer, instruerer, demonstrerer &amp; forklarer, hvordan rammerne fungerer i Den Åbne Dør</p> <p>Vi støtter den enkelte kvinde i at udnytte rammernes muligheder og begrænsninger under opholdet</p> <p>Vi griber ind, før den enkelte kvinde kommer til at leve i forhold, som vil sætte familiens og fællesskabets sundhed på spil</p>	<p>At vi er tydelige/giver råd og vejledning om sociale spilleregler og forhold vedrørende hygiejne, som er udtrykt i Den Åbne Dørs husregler</p> <p>At vi er tydelige i forhold til konsekvenser af ikke at overholde husreglerne</p>	<p>At kvinden er opmærksom på regler vedrørende hygiejne og sundhedsforhold</p> <p>At nogle kvinder overholder disse regler</p> <p>At nogle kvinder praktiserer disse forhold i de efterfølgende permanente boliger</p>



<p>Vi afholder jævnlige etagemøder</p>	<p>At vi har og anvender ressourcer til at arbejde på at skabe relationer og sociale fællesskaber mellem beboerne</p>	<p>At konflikter mellem beboere forebygges og/eller håndteres</p> <p>At beboerne tager ansvar for hinanden</p>
<p><i>6 Om muligheder uden for Den Åbne Dør</i></p> <p>Vi giver kvinden hjælp til på kort og længere sigt at kunne hjælpe sig selv, dvs. hjælp til:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- At tage kontakt til myndigheder ol.</li> <li>- At forberede samtaler med myndigheder ol.</li> <li>- At erhverve oversigt over økonomi/opstille budget</li> <li>- At tage kontakt til kreditorer</li> </ul> <p>Vi fungerer som bisidder under møder</p> <p>Vi informerer om &amp; ledsager beboerne til fx:</p> <p>Mary Fonden's "Råd til Livet"</p> <p>Nykredit's mentorordning</p> <p>Settlementet på Vesterbro</p> <p>Københavns Kommunes Gældsrådgivning/Borgerservice</p>	<p>At vi ikke overtager opgaverne</p> <p>At vi tager os tid til at kvinden selv gør tingene</p>	<p>At kvinden føler sig motiveret til/ser meningen med at kunne selv</p> <p>At kvinden under forløbet selv overtager opgaverne</p>

### **Tredje forestilling**

*Vi har en forestilling om, at når vi samarbejder systematisk og reflekterende med den enkelte kvinde om at dokumentere forløbet, så når vi frem til en fælles opfattelse af, hvad hvem skal arbejde med under forløbet, og kvinden kan klare sin tilværelse på egen hånd, når forløbet afsluttes.*

Det gør vi	Betingelser/vilkår	Resultat/effekt
<p><i>1 Om Udredning og Opholdsplan</i></p> <p>Vi anvender Udredning og Opholdsplan, dvs. indleder arbejdet inden to uger efter indledning af et forløb og færdiggør planen inden seks uger. Herefter justeres Opholdsplanen hver tredje måned</p>	<p>At kvinderne har tillid til os, og at vi kan argumentere over for den enkelte beboer, at det vil give mening for alle parter at arbejde med Opholdsplanen som et værktøj.</p> <p>At vi anvender Opholdsplanen ift den enkelte beboers situation og behov, dvs. at vi sammen med den enkelte beboer ud fra 'Problemområdehjulet' afklarer, hvad der skal arbejdes med/samarbejdes om &amp; fastholdes/dokumenteres i Opholdsplanen</p> <p>At systemet virker</p> <p>At vi kan anvende systemet</p>	<p>At der foreligger en systematisk dokumentation af den enkelte beboers forløb</p> <p>At målene under forløbet er tydelige for den enkelte beboer</p> <p>At den enkelte beboer har afklarede og argumenterede behov for hjælp at fremsende til myndighederne</p>
<p><i>2 Om Døgnrapport</i></p> <p>Vi anvender Døgnrapporten i pcd-systemet, dvs. at vi systematisk og løbende noterer informationer</p>	<p>At vi informerer beboerne om denne praksis</p>	<p>At beboerne oplever en kontinuitet i deres forløb, uanset hvilke medarbejdere, der er på</p>

<p>vedrørende de enkelte beboeres forløb, ift 'hvad er vigtigt for alle at vide', fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Baggrund, oplevelser i relation til trusselniveau</li> <li>- Ny viden/nye oplysninger om baggrund og historie</li> <li>- Aftaler med læge, jobcenter, myndigheder mv.</li> <li>- Forhold vedr. botræning</li> <li>- Konflikter</li> <li>- Særlige hændelser, fx indlæggelser</li> </ul>	<p>At vi oplyser den enkelte kvinde om, at hun kan se, hvad der skrives om hende/hendes situation i Døgnrapporten</p> <p>At vi ikke indskrives sensitive informationer i Døgnrapporten, men anvender den enkelte kvindes sociale journal</p> <p>At samtlige medarbejdere holder sig informeret om aftaler vedrørende de enkelte beboere og deres forløb</p>	<p>arbejde</p> <p>At beboerne oplever, at det giver ro, og at det er sikkert at opholde sig i Den Åbne Dør</p>
<p><i>3 Om social journal</i></p> <p>Vi indskrives hver især aftaler i pcd-systemets sociale journal. lagttagelser og væsentlige hændelser, herunder fastholdelse af forhold noteret i Døgnrapporten vedrørende samtlige beboere indskrives i pcd-systemets sociale journal</p> <p>Vi indskrives aftaler vedrørende udlån internt i huset</p>	<p>At samtlige medarbejdere løbende orienterer sig i de sociale journaler for de enkelte beboere</p> <p>At vi informerer beboerne om denne praksis</p> <p>At vi oplyser beboerne om, at de kan se, hvad der skrives i den sociale journal</p>	<p>At beboernes grundlag for at ændre omstændigheder og vilkår i deres liv er dokumenteret</p> <p>At dokumentationen kan anvendes ift kontakt med eksterne myndigheder, fx Socialcenter, Jobcenter, Statsforvaltning, Udlændingestyrelse, således at beboerne opnår de nødvendige ydelser</p>
<p><i>4 Om Børneskema</i></p> <p>Vi anvender Børneskema- tillæg til opholdsplan for voksen med barn</p>	<p>At vi selv har registreret et behov</p> <p>At vi er opfordret hertil at Børne-</p>	<p>At beboerne oplever en koordineret indsats</p>

ift børn med særlige behov	familieteam eller institutioner	At samarbejdsparter har mulighed for at handle hurtigt på et sagligt og oplyst grundlag
<p><i>5 Om øvrige behov for dokumentation</i></p> <p>Vi udarbejder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Krisecentererklæringer</li> <li>- Støtteskrivelser</li> <li>- Underretninger om bekymringer vedr. børn</li> <li>- Udtalelser til advokater</li> </ul>	<p>At vi kender til og/eller undersøger samarbejdsparternes behov for dokumentation</p> <p>At vi gennemgår underretninger med barnets mor</p> <p>At vi er saglige &amp; ikke leverer partsindlæg</p> <p>At vi kender til &amp; praktiserer lovmæssige regler for tavshedspligt, underretning og samtykke (Lov om Social Service, Forvaltningslov &amp; Lov om Retssikkerhed)</p>	<p>At beboernes interesser fremmes, når myndigheder, institutioner, advokater mv. har den nødvendige dokumentation til rådighed</p>
<p><i>6 Om statistik</i></p> <p>Vi fører statistik i henhold til eksterne krav, VIIS, Servicestyrelsen &amp; Frelsens Hær</p>	<p>At vi prioriterer ressourcer til at gøre det</p> <p>At data i hotelbog og sociale</p>	<p>At voldsramte kvinders behov for sikkerhed og støtte er dokumenteret</p>

	journaler er ført korrekt	
--	---------------------------	--

#### **Fjerde forestilling**

*Vi har en forestilling om, at når vi bryder tabuet i forhold til at tale om volden, da aflaster vi presset på børnene, og de kommer i trivsel*

<b>Det gør vi</b>	<b>Betingelser/vilkår</b>	<b>Resultat/effekt</b>
Vi (to kontaktpersoner) lytter til og taler med mor & barn/børn om volden som årsag til, at familien er i Den Åbne Dør	At vi anvender Mary Fondens rygsæk  At vi anvender 'Velkommen til Den Åbne Dør'  At der er materialer til alle aldersgrupper	At børnene oplever at blive lyttet til, kan tale om volden & får forklaringer på det, der er sket  At børnene oplever, at vi tager vare på mor
Vi tager udgangspunkt i forskellige aktiviteter med børn, dvs. finder det 'fælles tredje' at være sammen om, fx: læser, digter historier, tegner, laver dukketeater, spiller spil	At vi afpasser relationsarbejdet til det konkrete barns proces  At vi har & anvender vores viden om, hvordan børn påvirkes af at leve i en voldsramt familie  At vi deler denne viden med barnets mor	At børnene kan lege, få nye venner i Den Åbne Dør & indgå i en hverdag uden pres  At børnene oplever ro, tryghed & stabilitet og kan gå i skole fri for pres  At børnene er i trivsel
Vi støtter mor & barn/børn i at bryde eventuelle hidtidige uhensigtsmæssige kommunikationsmønstre	At vi sætter spilleregler for kommunikation	At mor & barn/børn lytter til hinanden og finder frem til budskaberne i det, der bliver sagt & relationen mellem barn/børn & mor styrkes

Vi fungerer som mæglere i konflikter		
<p>Vi inddrager Center for Krisecentres psykologer &amp; aftaler samtaleforløb</p> <p>Vi samarbejder med skoler og børneinstitutioner, dvs. vi spørger til, hvad institutionerne ser/oplever &amp; afklarer, hvem der kan bidrage med hvad ift forløbet</p>	<p>At bopælsforælderen giver samtykke</p> <p>At institutionerne prioriterer samarbejdet</p> <p>At vi gør opmærksom på den viden, vi sidder inde med</p> <p>At vi kender til &amp; praktiserer reglerne for tavshedspligt og videregivelse af oplysninger</p>	<p>At det konkrete barn aflastes for problemer</p> <p>At familien oplever en koordineret indsats</p>
<p>Vi deltager to gange årligt i møder med Krisecentrenes Børnenetværk</p> <p>Vi indgår hver anden måned i Center for Krisecentres supervision</p> <p>Vi har adgang til støtte/sparring ift særlige sager</p>	<p>At vi herudover anvender viden/ressourcer hos videncentre &amp; ngo'er, fx: VISO &amp; Børns Vilkår</p>	<p>At vi er opdateret ift metodeudvikling, som kommer familierne til gode</p>

Juli 2011

## Bilag 2. Om virkningsevaluering

VE tager udgangspunkt i tydelige forestillinger om, hvordan og hvorfor en given indsats virker. Hvert led i indsatsen undersøges systematisk. VE sætter fokus på årsag-virkning forhold og inddrager både proces og produkt/effekt/resultat.

VE har til hensigt at bekræfte og/eller afkræfte forestillingerne om, hvordan indsatsen virker samt give forslag til justering og forbedring af indsatsen.

### ***Virkningsevalueringens syv trin:***

#### **1. Opstille evalueringsspørgsmålet**

Fx

- Hvilken form for støtte og samarbejde skal medarbejderne i Den Åbne Dør yde for at familierne/kvinderne kan klare sig på egen hånd efter opholdet, fx i forhold til
  - at håndtere en dagligdag uden at bo i Den Åbne Dør
  - at fastholde uddannelse/arbejde
  - at træffe valg, som de kan leve med/er tilfredse med konsekvenserne af.

VE skal give svar på det overordnede evalueringsspørgsmål. Det vil ofte forholde sig sådan, at de parter, der bestiller/ønsker en evaluering ikke er afklaret på, hvad man grundlæggende ønsker svar på. Derfor er det hensigtsmæssigt at arbejde med afklaring og formulering af dette helt frem til tilrettelæggelse af evalueringsfasen (trin 5). Afklaringen foregår under arbejdet med at opstille programteorien.

#### **2. Finde kilder mhp at opstille en programteori**

Fx

- Medarbejderes egne erfaringer med arbejdet
- Funktionsbeskrivelser
- Faglig teori
- Politiske ønsker & administrative planer
- Rapporter & undersøgelser om tilsvarende indsatser
- Interview med brugere

Programteorien er omdrejningspunktet i en VE. Programteorien udtrykker de forestillinger, som evalueringsfasen skal bekræfte eller afkræfte.

Programteorien udarbejdes af aktører og interessenter i den sammenhæng, som ønskes evalueret. Jo mere *hands on* personer/aktører, der udarbejder programteori, jo mere konkret og operationel vil den kunne formuleres. Jo mere interessent-forholds personer, der formulerer programteori, jo større behov vil der være for efterfølgende at operationalisere og konkretisere teorien. Interessenter afspejler og varetager specifikke interesser, politiske, faglige, værdimæssige, magtforhold eller andet. Aktører vil oftest forholde sig til indsatsen, eventuelt med forskellige faglige perspektiver. Programteori formuleret med interessenter vil ofte fordrer operationalisering af den opstillede teori i højere grad end programteori, der er opstillet af aktører.

#### **3. Opstilling af programteori**

- Beskrivelse af indsats. Hvad er det egentlig vi gør
- Beskrivelse af handlinger der fører til det ønskede resultat. Hvordan tror vi det virker og hvorfor tror vi det sker. Hvilke betingelser skal der være for at opretholde kausalforholdet
- Beskrivelse af forventede resultater
- Beskrivelse af mulige/eventuelle ikke tilsigtede virkninger. Hvilke bivirkninger forudses

Opstilling af flow charts: konkret formulering af det, vi gør -> konkret formulering af det, der kommer ud af det, vi gør.

Det vil ofte være hensigtsmæssigt at opstille flow charts i skemaform, der direkte illustrerer kausalforholdene. Det kan være hensigtsmæssigt at vise et eksempel fra en forestilling, der konkretiseres i skemaform.

#### 4. Operationalisering af programteorien til evaluering.

Hvert årsag-virkning forhold skal fremgå tydeligt.

Programteorien kan være så omfattende, at man ikke kan overkomme at evaluere alt. Programteorien skal tilpasses. Temaer skal udvælges.

#### 5. Metodevalg

For hvert årsag-virkning forhold skal der vælges, hvilken metode og hvilke data, der bedst belyser forholdet. Man kan ikke observere kausalsammenhænge direkte, men må slutte sig til dem på baggrund af indhentede data. Når man interesserer sig for resultat/effekt siden, vil man inddrage data om/fra de personer, som indsatsen er rettet mod. Observationer, interview, dokumentation.

Evalueringen skal finde svar på:

- Hvad virker for hvem, hvornår, hvordan & under hvilke betingelser
- Hvad vil få indsatsen til at virke bedre

#### 6. Dataindsamling i henhold til programteori, som skal være operationaliseret i flow charts/skemaform.

#### 7. Analyse & konklusion

- Vurdering af den opstillede programteori
- Vurdering af resultater – implementeringsfejl og/eller teorifejl – hvad kan bekræftes – hvad kan afkræftes

	Resultatet er indtruffet	Resultatet er udeblevet
Indsatsen er implementeret korrekt	1. Programteorien bestyrket	2. Programteorifejl
Indsatsen er ikke implementeret korrekt	3. Andre forhold end indsatsen forklarer resultatet Ingen ændring i tiltro til programteorien (teorien er ikke testet/udfordret)	4. Implementeringsfejl og muligvis teorifejl

- Forslag & anbefalinger ift at forbedre indsatsen

	Resultatet er indtruffet	Resultatet er udeblevet
Indsatsen er implementeret korrekt	1. Fortsæt indsatsen	2. Nedlæg indsatsen



Indsatsen er ikke implementeret korrekt	3. Nedlæg indsatsen	4. Reparer på implementeringen af indsatsen – under en vis usikkerhed
---	---------------------	---

(Nye Veje i Evaluering. Peter Dahler-Larsen, Anne Kathrine Krogstrup. Systime Academic, 2004)

Hvad får medarbejdere/aktører ud af at arbejde med VE-forløb?

- Bliver udfordret på at reflektere praksis
- Medvirker i at undersøge, om det de gør, virker som de forestiller sig
- Bliver optaget af/engageret i løbende at udvikle/forandre indsatsen i forhold til konteksten
- Systematiserer en funktion, som medarbejdere i forvejen bør varetage

Hvad får interessenter ud af at arbejde med VE-forløb?

- Afklarer hvad de vil med indsatsen
- Afklarer strukturelle, organisatoriske og eventuelle konfliktende forhold
- Støtter aktørernes praksis

Hvad får brugerne ud af VE-forløb?

- Inddragelse og indflydelse når de indgår i dataindsamling
- Indsatser der er systematisk vurderet hvad angår kausalforhold

Lenie Persson  
August 2009