



Evaluering af 24-7 ungerådgivning

*Lokal evaluering med henblik på erfaringsopsamling og vurdering af om hele, dele eller in-
tet af 24-7 skal fortsættes med kommunal finansiering.*

1. Indledning	3
1.1 Baggrund.....	3
1.2 Formål med evalueringen.....	3
1.3 Metode og disponering.....	5
2. Beskrivelse af 24-7 foretaget af 24-7.....	6
2.1 24-7 generelle tendenser.....	6
3. Evalueringens perspektiver.....	8
3.1 Økonomisk perspektiv	8
3.2 Genoptagelse af eller reduktion i frafald fra uddannelse og beskæftigelse blandt unge, der har anvendt projektet.	8
3.3 Øget trivsel blandt unge, der har været tilknyttet projektet.....	13
3.3.1 Minimere eller fjerne mistrivsel	15
3.4 Helhedsorienteret og tværgående indsats i forhold til de unge.....	16
3.5 24-7 griber de unge der ellers ville ”falde mellem to stole”.....	19
3.6 Centrale iagttagelser	20
3.6.1 Forebyggelse	21
3.6.2 Henvendelse	22
3.6.3 Forløb	24
3.6.4 Efter forløbet	26
3.7 Delkonklusion – har 24/7 nået deres mål?	27
4. Hvilke muligheder for fortsættelse er der? Anbefalinger.....	28
Bilag 1. Liste over samarbejdspartnere der har indgået i spørgeskemaundersøgelsen	30

1. Indledning

1.1 Baggrund

Socialministeriet har i perioden 2009 til 2013 givet tilskud til "projekt 24-7". Tilskuddets størrelse er på 5.990.000 kr.

Det problem projektet skal løse er: "*Fastholdelse af unge i skole- og uddannelsessystemet eller i beskæftigelsesfremmende foranstaltninger gennem tidlig rådgivning, vejledning og opfølgning*".

I Herning Kommune er der en række initiativer målrettet fastholdelse af unge i skole- og uddannelsessystemet, i det emnet udgør et politisk mål i perioden 2014 og frem for Børn og Unge. Ligeledes er der en række beskæftigelsesfremmende initiativer. Foranstaltningerne til at stimulere fastholdelsen er forskellige, hvorfor den tidligere rådgivning, vejledning og opfølgning, i kombination med åbningstiden 24 timer i døgnet 7 dage om ugen, er dette projekts særegne kendetegn.

Projektet kan fortsætte frem til og med december 2013 for de midler, socialministeriet har investeret.

Socialministeriet ville oprindeligt evaluere projektet på landsplan efter projektperiodens udløb, men har valgt at lade værre, grundet manglende mulighed for at følge den enkelte unges videre færd og deres relation til uddannelse/beskæftigelse. Der er i Herning Kommune et ønske om en selvstændig evaluering af projektet, dels med henblik på at opsamle erfaringer og dels at kunne vurdere om hele, dele eller intet af 24-7 skal fortsættes med kommunal finansiering.

1.2 Formål med evalueringen

Formålet med denne lokale evaluering er således at opsamle erfaringer, og danne grundlag for at kunne vurdere, om hele, dele eller intet af 24-7 skal fortsættes med kommunal finansiering. Evalueringen skal munde ud i anbefalinger.

Formålet med 24-7 er formuleret af socialministeriet og lyder: "*Fastholdelse af unge i skole- og uddannelsessystemet eller i beskæftigelsesfremmende foranstaltninger gennem tidlig rådgivning, vejledning og opfølgning*". 24-7 har lokalt nedbrudt formålet til følgende mål, hvor udviklingen heri løbende har været diskuteret i projektets styregruppe.

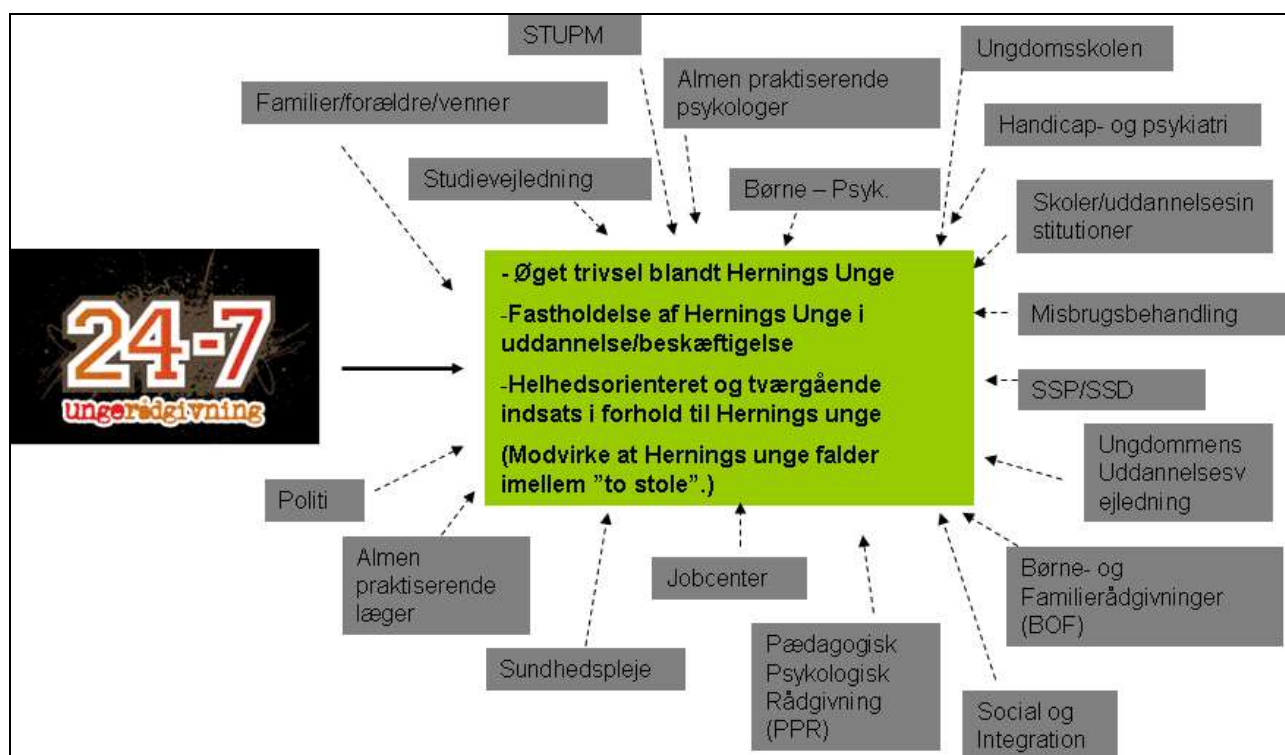
1. Genoptagelse af eller reduktion i frafald fra uddannelse og beskæftigelse blandt unge, der har anvendt projektet.
2. Øget trivsel blandt unge, der har været tilknyttet projektet
3. Helhedsorienteret og tværgående indsats i forhold til de unge

Derudover er det 24-7s vurdering, at endnu et mål med projektet realiseres

4. At gribe de unge, der ellers ville "falde mellem to stole".

Herunder er 24-7s mål illustreret og sat i en kontekst, med de aktører og kommunale tilbud der ligeledes indvirker på målrealiseringen.

Figur 1. 24-7s mål - andre aktørers mål og indflydelse



Som det fremgår af figuren, er der mange både kommunale såvel som private/civilsamfundsaktører der påvirker og arbejder for at realisere de første tre mål. Det fjerde mål (som er i parentes) er mere end konstatering under vejs i projektet, end et egentlig mål. Spørgsmålet der allerede bør stilles indledningsvist er således, om 24-7 kan og skal agere "lap" på et system, hvor maskerne kan være for store?

I det følgende evalueres 24-7 ud fra forskellige relevante vinkler, med det formål at anskueliggøre dels det økonomiske aspekt, dels projektets succes i de fire mål. Derudover vil der være et opsamlingsheat, hvor relevante perspektiver vedr. 24-7s arbejde fremdrages. Afslutningsvist konkluderes der, og der formuleres anbefalinger.

1.3 Metode og disponering

Evalueringsrapportens første afsnit vedrører de økonomiske perspektiver og er udarbejdet på baggrund af budget- og regnskabsmateriale for perioden, kombineret med henvendelsesstatistik mv. Anden del vedrører de fire mål, og bygger på både eksisterende data og data udarbejdet og indsamlet til formålet. Af eksisterende data er der anvendt data fra spørgeskemaer 24-7 har udfyldt, når en ung har henvendt sig, og fra spørgeskemaer udfyldt af den unge, når den unge har afsluttet sit forløb i 24/7. Tredje del vedrører andre interessante tendenser eller perspektiver, der er dukket op i evalueringsarbejdet.

Der er udarbejdet og indsamlet følgende data til evalueringen:

- Fokusgruppeinterview med udvalgte forældre
- Fokusgruppeinterview med personalet i 24-7
- Individuelle interview med to unge

Interviewene er bygget op omkring evalueringens parametre, og er gennemført som semistrukturerede interviews, og dermed åbne spørgsmål, hvilket giver plads til brede narrativer, hvor begreber bliver sat i interviewpersonernes egne kontekster. Dette skaber større og bedre sammenhæng mellem interviewpersonernes fortolkning af deres virkelighed, og den fortolkning der sker i evalueringen her.

Derudover er der gennemført en spørgeskemaundersøgelse blandt ca. 100 samarbejdspartnere, hvor svarprocenten har været på 85 % og ca. 120 unge, hvor svarprocenten har været på 50 %. Bilag 1 indeholder en komplet liste over samarbejdspartnere der har besvaret spørgeskemaet.

2. Beskrivelse af 24-7 foretaget af 24-7

24-7 ungerådgivning er et anonymt og gratis tilbud til alle unge i Herning Kommune i alderen 13 til 23 år.

De unge tilbydes råd og vejledningssamtaler, hvor der tages udgangspunkt i den sociale problemstilling, som den unge kommer med. Det kan være unge der har problemer i familien, unge der oplever skilsmisse, unge der går med tanker om, at ville skade sig selv, eller som ikke ønsker at leve mere. Unge som har svært ved at takle de krav, der stilles til dem, og som ikke føler, de er noget værd. Det kan være unge, der har brug for at blive guidet rundt i systemet, eller hen til den rette hjælp. Det kan være unge der har brug for en professionel voksen til at støtte dem i svære situationer.

24-7 ungerådgivning er karakteriseret ved at fange de unge, når de er motiveret for hjælp. Der gives altid en tilbagemelding på en henvendelse indenfor 24 timer, og oftest er der aftale om en samtale indenfor få dage. 24-7 ungerådgivning er nemt tilgængeligt, da de kan maile, chatte, sms' eller ringe.

24-7 ungerådgivnings formål er at øge de unges trivsel, og dermed forebygge risikoen for at de unge dropper ud af uddannelse eller erhvervsfagligt arbejde. 24-7 ungerådgivning giver de unge redskaber til at håndtere deres aktuelle problemstilling, samt redskaber de kan bruge på længere sigt.

2.1 24-7 generelle tendenser

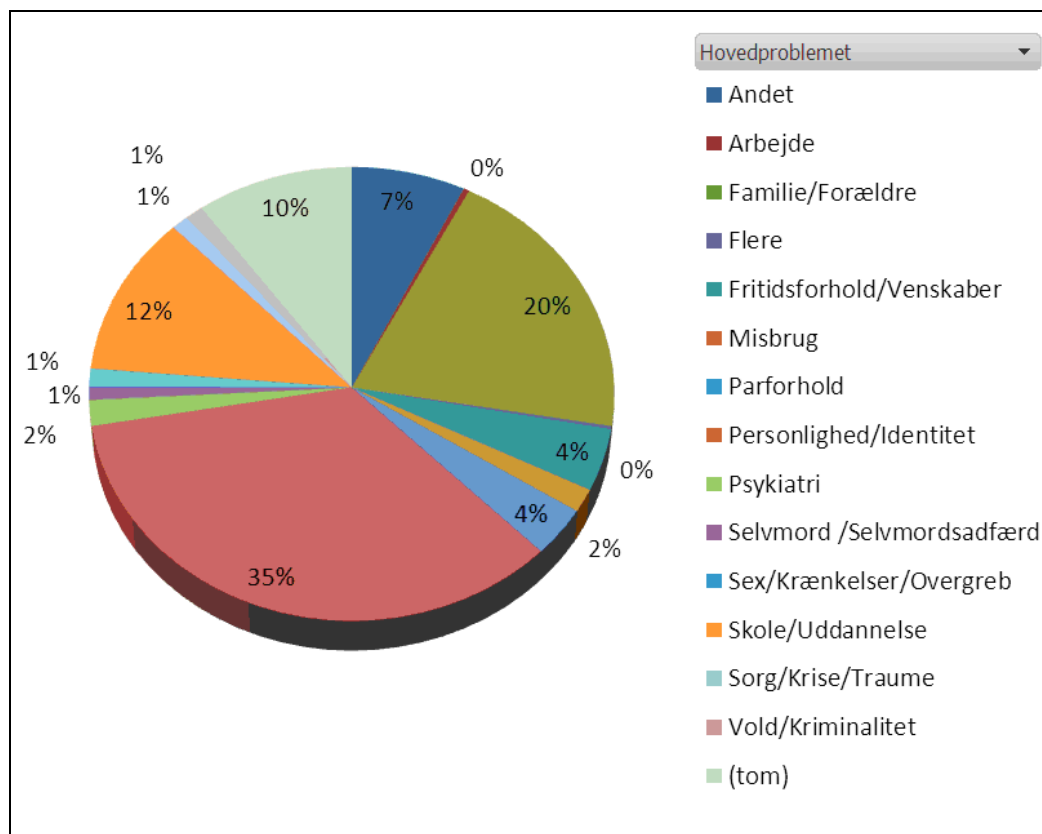
24 – 7 har løbende selv lavet statistik på henvendelser mv. herunder præsenteres nogle nøgletal, der belyser 24-7s arbejde.

Det samlede antal henvendelser til 24-7 har været stigende i perioden fra opstarten til i dag. Dette kan ses som et udtryk for, at der er stigende behov for tilbuddet, men det kan også ses som et udtryk for, at der er stigende kendskab til projektet – dvs. problemerne har hele tiden været der, de er blot håndteret via af andre veje/ikke håndteret.

Alderen på de unge der henvender sig er spredt mellem 12 – 23 årige med en forholdsvis ligelig fordeling mellem årgangene, dog med en svagt faldende andel, jo ældre de unge bliver. Der er enkelte under 12 og over 23, men de hører undtagelserne til.

24-7 møder mange former for problemer og udfordringer hos de unge. Dette fremgår af nedenstående figur 2.

Figur 2. De unges hovedproblemer summeret frem til i dag



Som det fremgår af figuren, er det en bred vifte af problemstillinger, de unge der kontakter 24-7 har. Skole/uddannelse fylder 12 % af henvendelserne, mens arbejde fylder 0 %. Personlighed og identitet fylder 35 % af henvendelserne og familie/forældre fylder 20 %. Tilsammen tegner disse to sig således for over halvdelen af de problemer de unge henvender sig med. Det skal dog anføres at "personlighed og identitet" er en bred kategori, og at da målgruppen er 13 – 23 årige, er formning af personlighed og identitet, essentielt.

3. Evalueringens perspektiver

3.1 Økonomisk perspektiv

I perioden november 2009 til og med februar 2013 er 24-7 finansieret gennem en pulje fra socialministeriet på 5.990.000. Ud af budgettet på knap 6 mio. kr. har lønudgifter tegner sig på ca. 50 % mens husleje, inventar, administration, kursus, PR, brug af socialvagten osv. tegner sig for resten. Herning Kommune kan, som eneste deltagende kommune, fortsatte 24-7 frem til 1/1 2014, for det afsatte midler.

Der har i alt været 515 henvendelser. Det giver en gennemsnitlig henvendelsespris på 11.000 kroner. En henvendelse dækker over alt fra svar på en sms, til et forløb med op til 10 samtaler. Personalet i 24-7 siger: *"Jeg tænker også, at det kan godt være, at vi ikke er 11.000 kr. værd for en, der har kærestesorger eller på den måde bare lige skal have rettes ind, men for den, som er på vej ud af alting, som blevet indelukket og fået en dyb depression, og ikke er i noget system eller skole eller uddannelse, da tænker jeg, at da er 11.000 billige penge."*

At nedbryde 24-7s enkelte ydelser til kroner og ører giver ikke mening. 24-7 skal ses som et forebyggende tiltag, og effekten heraf er svær at isolere. Som en forælder udtrykker det: *"Det her det er forebyggelse – min dreng var så langt ude med hash og kriminalitet...men vi kom hurtigt ind, og nu går det den rigtige vej"*

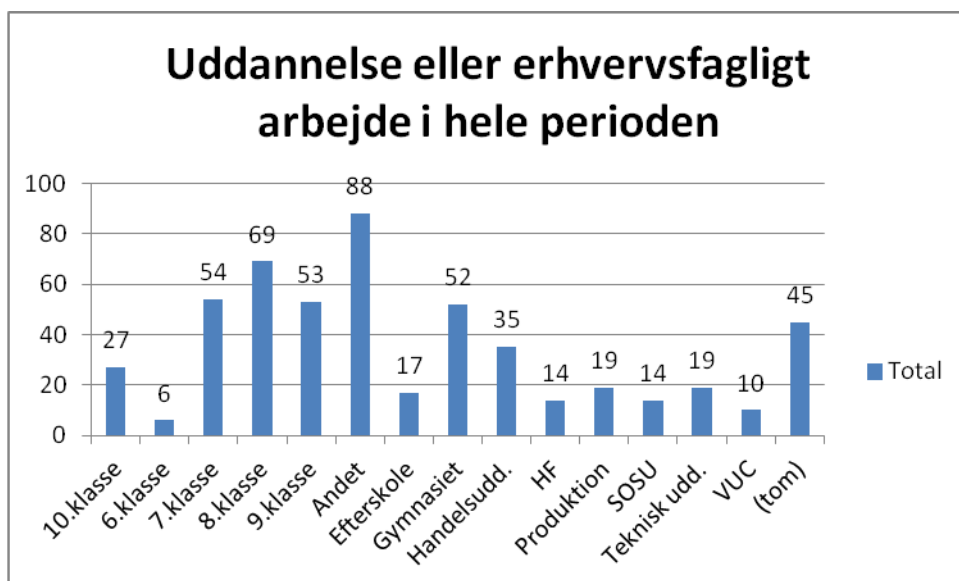
3.2 Genoptagelse af eller reduktion i frafald fra uddannelse og beskæftigelse blandt unge, der har anvendt projektet.

Dette mål ligger tættest op af det officielle mål med projektet, og dermed det mål der er bevilliget knap 6 mio. kr. til.

Sammenhængen mellem trivsel og tilknytning/frafald til uddannelse/beskæftigelse menes dog velkendt af personale idet de ligeledes oplever, at deres arbejde har haft betydning for Hernings unges tilknytning til uddannelse/beskæftigelse. Forældrene udtrykker ikke entydigt om 24-7 har haft en betydning for deres barns tilknytning til uddannelse/beskæftigelse. De to unge der er interviewet siger begge at, deres resultater blev påvirket positivt af kontakten til 24-7. Den ene siger: *"Efter noget tid, begyndte jeg at vende tilbage til det niveau jeg havde før – mens det var værst kunne jeg slet ikke koncentrere mig, og mødte ikke så meget op"*. Den anden unge udtaler: *"skolen var ligesom mit frirum, jeg kom der og havde ro, men det kneb med lektierne i en periode"*

Der er ført statistik over de unges forhold til uddannelse/job. Dette fremgår af nedenstående figur 3.

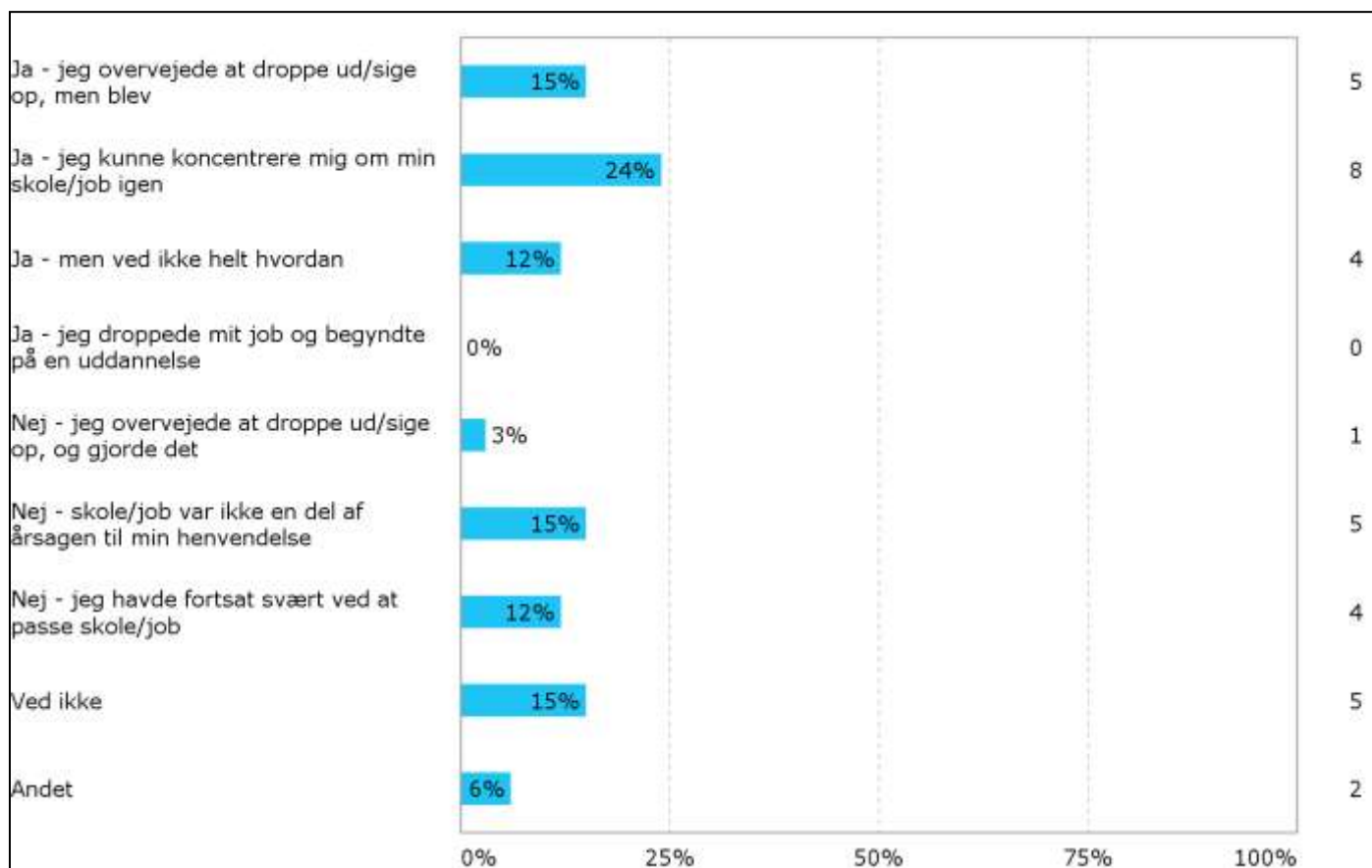
Figur 3. Unges tilknytning til uddannelse eller erhvervsfagligt arbejde



Som det fremgår af figur 3, har 24-7 både unge fra folkeskolerne, hvor der er undervisningspligt, men også fra gymnasier, HF, Produktionsskoler mv., hvor de unge "selv vælger" at deltage. Uddannelse spiller således en rolle, for mange af de unge.

Fra spørgeskemaundersøgelses blandt de unge selv kan følgende resultat fremhæves:

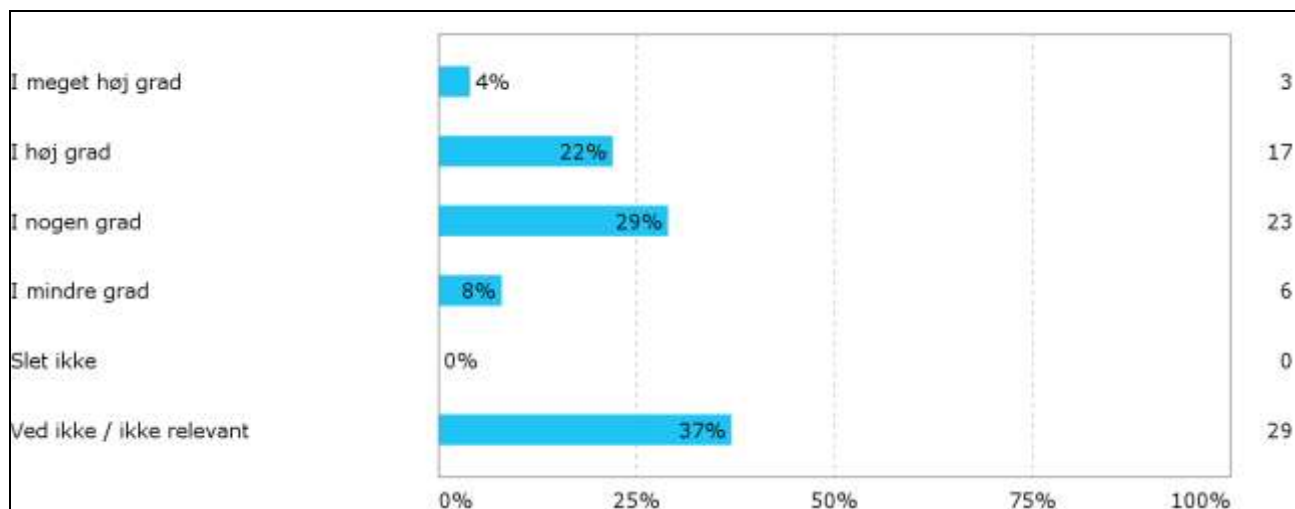
Figur 4. Har din henvendelse haft betydning for din skole/uddannelse/job?



Som det fremgår af figur 3, siger 51 % af respondenterne, at 24-7 bidrog til at de blev i uddannelse, kunne koncentrere sig igen, eller hjalp på anden vis. 12 % udtrykker at henvendelsen ikke ændrede deres engagement i uddannelse/beskæftigelse, og at det fortsat er svært. Endelig fremhæver 15 % at uddannelse/beskæftigelse ikke var en del af årsagen til henvendelsen.

Samarbejdspartnerne er ligeledes blevet bedt om at forholde sig til 24-7 betydning for de unges tilknytning til uddannelse/beskæftigelse.

Figur 5. I hvor høj grad oplever du, at 24-7 hindrer frafald fra uddannelse/beskæftigelse



63 % finder, at 24-7 i enten meget høj, høj, nogen eller mindre grad har bidraget til at hindre frafald. 37 % ved ikke, eller finder ikke at det har været relevant at se på effekten i forhold til uddannelse/beskæftigelse.

I lighed hermed kan det fremhæves fra figur 1, at 12 % af henvendelserne har skole/uddannelse som hovedproblem. Disse tre tal er interessante, fordi det kan betyde flere ting.

Det kan betyde, som personalet selv fremhæver det, ”at tingene hænger jo sammen, så hvis man har ondt i livet på en eller anden måde og man har det svært med et eller andet, så hænger det jo også på skoledelen, det er jo ikke kun hjemme, at man har det svært med sig selv, det er jo også den måde man har det i skolen” 24-7 har muligvis også betjent en anden målgruppe end tilsigtet med projektet. Såfremt ønsket er, at realisere dette mål i en eller anden udstrækning, kan man overveje fx at 24-7 er et tilbud studievejledere, lærere og uddannelsesinstitutioner kan henvise til, frem for den bredere markedsføring, der har været nu.

Endelig kan disse tal også betyde, at 24-7 har kunnet hjælpe en brugergruppe, der er langt tungere end tilsigtet, og dermed har aflastet det eksisterende system. En forælder fortæller: ”Vi kom ned og fik snakket med Marianne (psykolog 24-7 red.) og fik afdækket nogle ting, og det er i hvert fald helt sikkert at 24-7 er en kolossal løftestang ift. at få ham ind i systemet og få ham udredt på børne- og ungdomspsyk. Og nu er resultatet så, at vi står med en asperger-dreng, som vi har prøvet at få i alm. skole. Igennem 2 år har vi forsøgt igen og igen om han kunne inkluderes. Men nu skal han på

mandag starte på Sønderager.” Dette underbygges af følgende citat fra personalet: ”Der tænker jeg faktisk, at det er en god pointe, det der med, at alle kan komme herved, at man ikke skal kvalificere sig til noget, for når vi har nogle unge, hvor vi tænker, at de er selvmordstruede, og man så ringer til Center for Selvmordsforebyggelse, så skal man nærmest have prøvet at begå selvmord inden”. I denne udtalelse ligger ikke alene en pointe om tilgængelighed også for en brugergruppe med tunge problemstillinger, men også et hint om det forebyggede potentiale der er i 24-7s arbejde. Ca. 2 % af 24-7s videre henvendelser går til center for selvmord, voldtægts ofre mv. mens 24-7 har selv håndteret ca. 76 % af det samlede antal henvendelser. der har været, siden opstarten.

Endelig er der den mulighed, at 24-7 har en tidligt forebyggende effekt, således at de har kunnet forebygge at mindre problemer voksede til store problemer, der har fået indflydelse på uddannelse/beskæftigelse – her kunne problemer med personlighed/identitet og forældre/familie, som stadig tegner sig for over halvdelen af henvendelserne sig, være relevante.

Der er interessant at se på, hvilke virkemidler der har medført at 24-7 vurderes at have hjulpet. Personalet siger: *Vi har den der tætte personlige kontakt... altså vi har mulighed for at følge dem til dørs... Og der har vi muligheden for at sige ok, du kan henvende dig der, kan du selv tage kontakten eller skal jeg tage kontakten og følge op på den. Fik du taget kontakten? Nå det gjorde du, ok.” I lighed hermed fremhæver begge de unge, at den tætte opfølgning har været vigtig. ”så fik jeg lige en sms en uges tid efter.....om jeg var kommet videre”*

På uddannelsesinstitutionerne er der både lærere, studievejledere mv. der kan tage hånd om unge, hvis de får det svært i skolen. Den ene unge har oplevet stor støtte fra studievejleder der anbefalede kontakten til 24-7, og dermed viste hende videre, mens den anden unge siger: *”... mine karakterer faldt og faldt....min lærer var bekymret, men jeg synes ik hun skulle kende mine problemer....det var ligesom mine...i 24-7 kunne jeg få gratis hjælp og jeg vidste at de hjalp mig.....de sagde at hvis de mødte mig i byen, ville de kun hilse hvis jeg sagde hej, ellers ik”* 24-7 kan således tilbyde en anonymitet, som denne unge ikke kendte til andre steder, og som var afgørende for om hun ville tage i mod hjælpen. I lighed hermed fortæller en forælder: *Altså det der har været min datters problem har været at hun synes det har været rigtig svært socialt. Hun klarer sig godt fagligt, men det er trivselsdelen af det der var svært.... Hun har helt klart fået de ting snakket om, på 24-7 ... den bekræftelse man får ved at snakke med en professionel det gør at man hvis man nu prøver at snakke med nogen gør man det måske mere helhjertet fordi man føler sig lidt mere sikker i at man skal den vej. Så hun har fået flere værktøjer og mere sikkerhed i de ting hun gør, kan*

godt se at der er muligheder i det. Derfor har det faktisk betydet meget for hende i fastholdelse i uddannelse fordi at trivsel bliver bedre."

Fra samarbejdspartnerne kan følgende citater ligeledes fremhæves: "24-7 har hjulpet tre elever videre fra den klasse hvor jeg er klasselærer", samt "24-7 har snakket med et par af mine elever. Piger som var "cuttere" og havde behov for at snakke med en "fremmed" voksen. Begge pigerne og deres forældre var glade for hjælpen". Fra lærerne her, har 24-7 således kunnet løfte en opgave de ikke kunne løfte i kraft af deres funktion. Dette fremgår også meget præcist af følgende citat fra en samarbejdspartner: "At de hjælper eleverne med problemer, som vi ikke er i stand til at kunne hjælpe dem med"

Konkluderende kan man således sige, at 24-7 bidrager til fastholdelse i uddannelse. Bidraget til at fastholde de unge i beskæftigelse er mindre direkte dokumenteret. Hovedproblemerne for de unge er ikke skole/uddannelse, men "personlighed og identitet" og "forældre/familie". Ligeledes finder en del samarbejdspartnere at uddannelse/job slet ikke er relevant, men de der finder det relevant påpeger direkte, at 24-7 kan noget de ikke selv kan. Ligeledes har både brugerne selv og forældrene direkte oplevet, at 24-7 har haft en rolle i at de har kunnet bibeholde tilknytningen til uddannelsen.

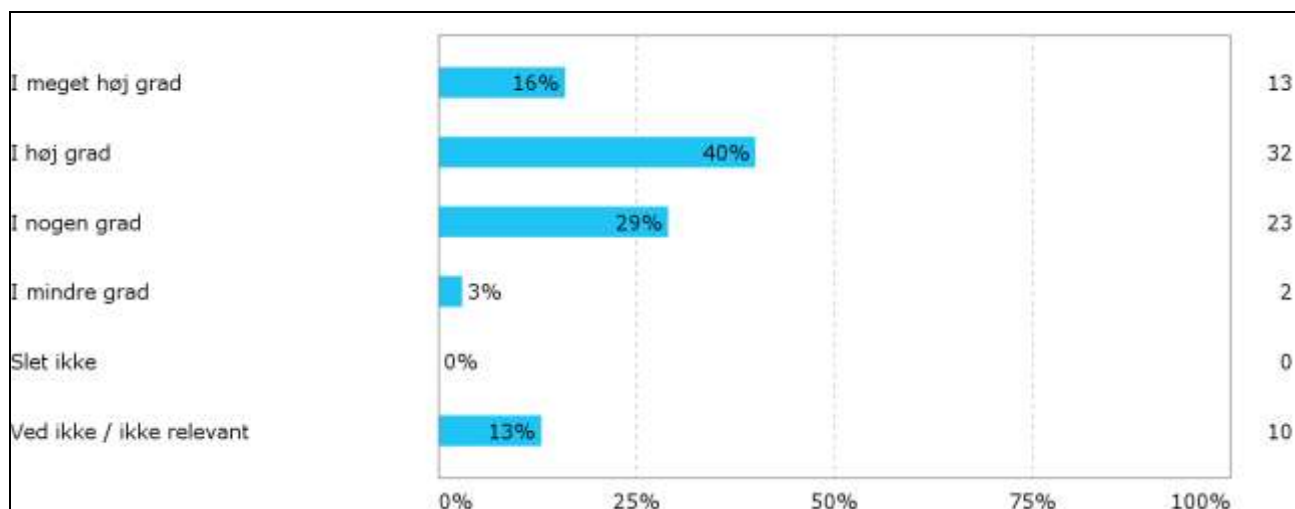
3.3 Øget trivsel blandt unge, der har været tilknyttet projektet

Trivsel kan være mange ting, og begrebet er derfor åbent for, at både 24-7, de unge, forældrene og samarbejdspartnerne kan læse deres egen trivselsforståelse ind i spørgsmålet. Trivsel formodes ligeledes som anskueliggjort ovenfor at have en indflydelse på de unges tilknytning til uddannelse/beskæftigelse.

Personalet anfører endvidere vedr. trivsel at: "og det er jo selvfølgelig også den målgruppe vi har, at det er jo unge, velfungerende på mange områder, der så kommer ud for nogle situationer i deres liv, der kan gøre, at det bliver svært."

Samarbejdspartnerne er blevet spurgt om, hvorvidt 24-7 bidrager til at øge Herning Kommunes unges trivsel. Deres svar fordeler sig som vist i figur 6, nedenfor

Figur 6. I hvor høj grad vurderer du, at 24-7 øger trivslen blandt Hernings Unge?



Som det fremgår af figur 6, finder hele 85 % at 24-7 øger trivslen blandt Hernings Unge i enten nogen, høj eller meget høj grad.

Et centralt element ved de unges trivsel knytter sig til den tid der går fra en ung erkender at skulle have hjælp til et problem, og til de kan få hjælpen. Dette kredser også om forebyggelselementet.

En forælder fortæller: ” at hun ikke ville snakke med os om det. Så spurgte vi hende om hun så ville snakke med en vildfremmed. Og det indvilligede hun så i og det var en lørdag og så ringede jeg med det samme til jer og så ringede I tilbage. Så kunne hun ikke rigtig trække de ord tilbage i dag”.

Ligeledes fremhæver samarbejdspartnerne: *Unge mennesker, der kan tale med de unge på deres niveau og i deres sprog. Kort sagt de er på samme bølgelængde*” samt ” *Et sted hvor unge kan lufte deres tanker/frustrationer og mistrivsel. De bliver taget alvorligt af 24-7 medarbejder som de ikke kender i forvejen. De unge kan tale når som helst blot de har en mobil ved hånden. De skal ikke vente! De kan tale når behovet er der! De kan være anonyme!*” Den indgående forståelse for de unges tidshorisont er tydeligvis kendt af personalet i 24-7, der fremhæver, at de er et spørgsmål om at være der, når unge er motiveret og har problemet. Ellers går tiden, og de unges trivsel falder.

Anonymiteten, den korte reaktionstid og at man ikke skal vente på kommunen er klart de tre begreber, flest samarbejdspartnere og unge i spørgeskemaundersøgelsen nævner, da de spørges, hvad det særlige 24-7 kan, er.

3.3.1 Minimere eller fjerne mistrivsel

24-7 vurderes således at bidrage til de unges trivsel, men hvad dækker trivsel over?

At vende trivselsbegrebet om sætter fokus på mistrivsel. Herunder følger uddrag af, hvad de unge havde gjort, hvis det ikke var for 24-7:

- *jeg havde stadig følt at jeg stod i samme problemer og ikke kom videre*
- *min eneste løsning ikke at eksistere, så det kunne nok have endt på uheldig vis*
- *jeg ville jeg fortrække at fortrænge det og finde en måde at fjerne alle følelserne*
- *Det tør jeg slet ikke tænke på...*
- *Så var jeg aldrig blevet bedre. De er grunden til, at jeg er kommet videre i systemet!*
- *24-7 hjalp mig med at komme ud af mine problemer og forholde mig til livet på en anden måde.*
- *Men min tilstand ville nok ikke have været så god*

At vende fokus sådan her, giver mulighed at påpege en række unge der har oplevet, at 24-7 har fjernet eller minimeret deres mistrivsel. Dog er der ligeledes en række unge der påpeger følgende:

- *Jeg havde opsøgt en anden form for hjælp, som en psykolog*
- *jeg ville finde en anden hjemmeside der kunne hjælpe. der findes mange andre også.*
- *eller skrevet til girltalk.dk*
- *snakket videre med min lærer*

Således ville der i 24-7s fravær være andre aktører, der vil kunne hjælpe med at minimere mistrivsel, og dette er en gruppe af de unge opmærksomme på. Dog anfører personalet hos 24-7 at: ”*jamen mange af de andre (chat-rådgivninger mv.), der kan man ikke komme ned selv.....nogen gange er frivillige.....de følger ikke op og så kender de jo ikke Herning. Det betyder faktisk meget!*” Endelig er der de unge, for hvem kontakten til 24-7 ikke har minimeret mistrivsel – nærmere tværtimod:

- *Jeg har fortrudt meget at haft givet min tillid til 24-7. Jeg brugt alt min energi at forklare min problemer til en person, jeg byggede et tillid op til vedkommende, for så bagefter at høre at hun ikke havde tid til at hjælpe mig fordi hun havde for travlt.*
- *Sluppet for problemer med de gamle, for den rådgiver jeg snakkede med, forstod absolut intet.*

- *Det hjalp ikke rigtig at have kontakt med 24-7, så jeg er tilbage hvor jeg startede. Det eneste 24-7 rigtig gjorde for mig var bare at udsætte min udløbsdato med et par år, men heller ikke længere.*

Det skal fremhæves, at der er meget få af denne slags udsagn, men de udtrykker en mindre gruppe unge, der ikke er kommet i øget trivsel af at have kontakt til 24-7.

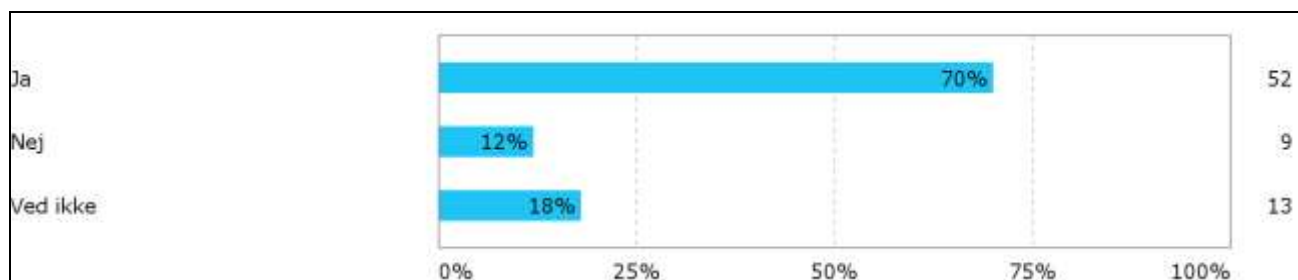
Konkluderende kan det siges, at hovedparten af samarbejdspartnerne og 24-7 selv oplever at de øger de unges trivsel. Dette gør de gennem direkte og hurtig kontakt, hvor anonymiteten bevares. 24-7 bidrager for størstedelen vedkommende til at minimere mistrivsel blandt de unge, der har haft kontakt med 24-7, herunder at 24-7 selv mener de har noget særegent at tilbyde. Dette anerkendes også af størstedelen af de unge, mens en mindre gruppe er bevidste om, at de ville have fundet hjælp andet sted, hvis 24-7 ikke havde været der.

3.4 Helhedsorienteret og tværgående indsats i forhold til de unge

At bidrage til en helhedsorienteret indsats, handler jf. illustrationen i indledningen om, at bidrage til at skoler, familier, kommunale sagsbehandlere, læger m.fl. arbejder sammenhængende og medtænker hinanden i indsatserne. Dette mål vedrører i mindre grad de unge direkte, da det omhandler den interne organisering. I næste afsnit bliver inddragelsen af borgerperspektivet centralt ingen.

Samarbejdspartnerne er blevet bedt om at forhold sig til, om 24-7 bidrager til, deres egne muligheder for at støtte de unge. Deres svar fremgår af nedenstående figur 7.

Figur 7. Har 24-7 påvirket dine muligheder for at støtte den unge?



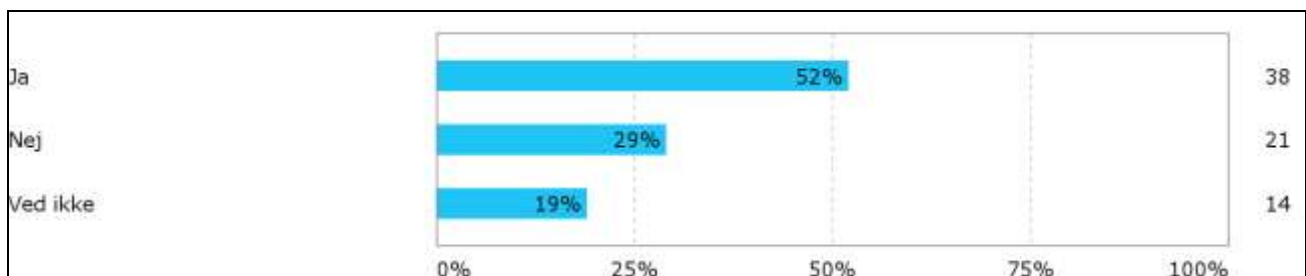
70 % vurderer, at 24-7 har bidraget til deres muligheder for at støtte de unge. Som eksempler på hvad 24-7 kan fremhæves:

- *Fælles samarbejde om den unge*
- *når det er lidt vanskeligt at komme igennem til rådgiver v. Herning kommune er der her en mulighed for hurtig kontakt og vurdering af om der er behov for yderligere støtte*
- 24-7 opfordrer unge til at kontakte BOF, eller sender underretninger om mistrivsel hos unge, som ikke er blevet opdaget andre steder.

- *Jeg har mulighed for at henvise unge og forældre der har problemer de ikke selv kan klare - og som ikke vil kunne få anden hjælp da de ikke er tilknyttet BOF m.fl.*
- *Jeg har haft en i baghånden, der kunne guide mig videre i systemet. En der kunne være "the bad guy", så jeg kunne være en konstant i forhold til den unge i dagligdagen. En jeg kunne støtte mig til i forhold til, hvad der skulle siges og gøres i dagligdagen.*
- *Jeg har kunnet sende unge mennesker videre til mennesker med flere ressourcer og muligheder, så den unge ikke bare strander i det uoverskuelige kommunesystem*
- *Det er godt som underviser af unge at have muligheden for at henvise elever til et netværk uafhængigt af skolen og hjemmet.*

Samlet kan det siges, at det samarbejdspartnerne siger, er, at 24-7 har hjulpet dem, så de kunne koncentrere sig om at fx undervise eller være kontaktperson. Ligeledes oplever de, at 24-7 har kunnet hjælpe dem, med at sende unge et sted hen, hvor ventelisten ikke var lang og ventetiden ditto. Hvor de første tre udsagn handler hvordan 24-7s bidrag til en helhedsorienteret og tværfaglig indsats, handler de sidste 4 udsagn om, at 24-7 gør samarbejdspartnerne bedre til at passe deres arbejde. 24-7 kommer således til at bidrage til den helhedsorienterede indsats ved dels at være tilgængelige med psykologfaglig viden og ved at være en slags oversættere for fx skolerne og ind i "systemet". Dette fremgår ligeledes at nedenstående figur 8:

Figur 8. Har 24-7 bidraget til at du kan udfylde din jobfunktion?

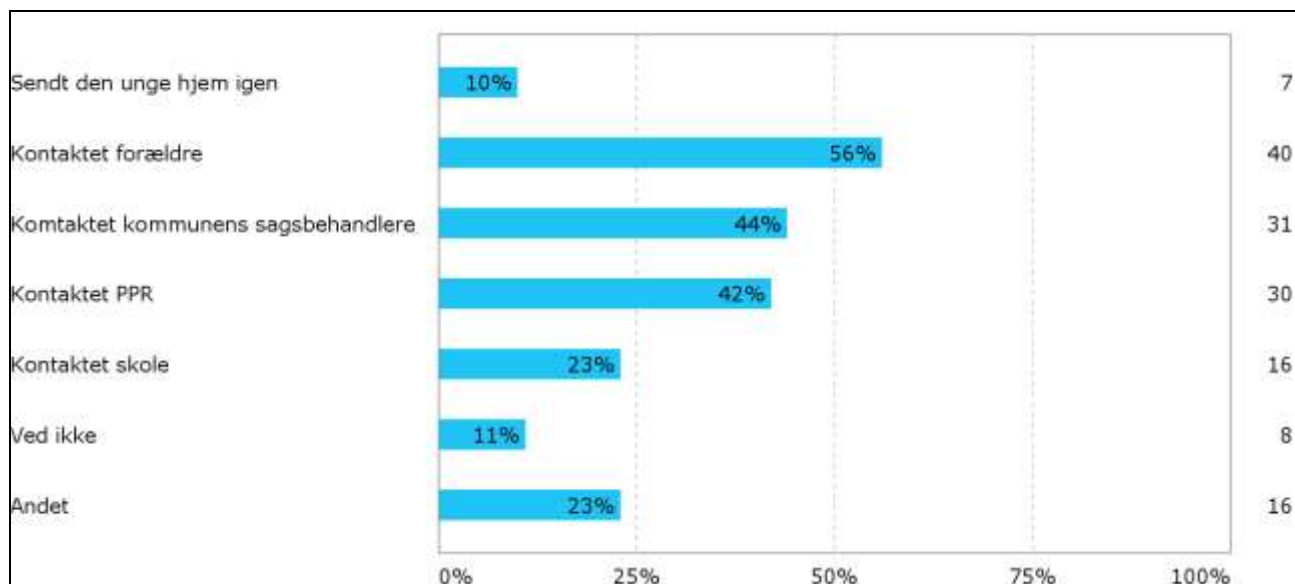


52 % fremhæver, at 24-7 har bidraget til at samarbejdspartnerne har kunnet udfylde deres jobfunktion. Bidragene handler primært om psykologfaglig bistand, sparring og muligheden for at afhjælpe magtesløhedsfølelser. Ideelt set vil flertallet kunne udfylde deres jobfunktion i kraft af egne kompetencer, i det lys er 52 % mange – også fordi det er fagfolks selvopfattelse, vi berører her. Omvendt kan man sige, at samarbejdspartnerne er udvalgt, i en viden/forventning om, at de har erfaringer med 24-7. I det lys er 52 % ikke meget. Denne viden kombineret med at 72 % finder at 24-7 har bidraget til at de kan støtte de unge indikerer, at den første tolkning, nemlig at 52 % er meget, er den mest sandsynlige. Personalet i 24-7 oplever selv, at de med tiden er blevet meget værdsatte samarbejdspartnere: ” ”De (samarbejdspartnerne) higer efter, det har jeg i hvert fald oplevet, der er flere steder, når vi har været ude at holde oplæg på skolerne, specielt folkeskolerne, der er der nogle af de lærere, der nærmest higer efter at få nogle sparringspartnere...Og er superglade for at

have et nummer, de kan ringe til, hvis de har brug for at vende en ung, eller lige skal ind at høre, kan man godt, hvis det er sådan og sådan, er det så en, jeg kan sende til jer eller hvordan og hvorledes.”

Et andet centralt element vedr. tværfaglighed og helhedsorienteret indsats handler om, hvad samarbejdspartnerne ville have gjort hvis, 24-7 ikke havde været der. De siger:

Figur 9. Hvad ville du have gjort, for/med den unge, hvis 24-7 ikke havde været der?



Som det fremgår af tabel x, ville 86 % af samarbejdspartnerne have kontaktet kommunens sagsbehandlere eller PPR. Disse henvendelser ville alt andet lige have givet øget pres på det eksisterende system. Som et indirekte bidrag til en helhedsorienteret og sammenhængende indsats har 24-7 således hjulpet nogle unge, som ellers ville have taget tid i det kommunale system. Dog drejer de 86 % sig i praksis om 61 personer, de havde gjort det, så presset havde ikke været overvældende. Alternativt havde skole og forældre været de foretrukne at kontakte. Det forholdsvis store antal ”andet” dækker primært over, samarbejdspartnere der endnu ikke har været i de overvejelser.

Konkluderende er det oplevelsen at 24-7 er vigtige samarbejdspartnere, som kan bistå med sparring i situationer hvor fagpersonerne, oplever at kunne blive bedre i kraft af 24-7. Hele 52 % mener, at 24-7 bidrager til at de kan udfylde deres jobfunktion. Det kan ikke konkluderes, at 24-7 bidrager til at skoler, læger, psykologer, BOF og jobcenter fx arbejder bedre og tættere sammen. Men det kan konkluderes, at psykologfaglig viden kommer i spil i skolerne på en måde den ellers ikke var kommet det, havde 24-7 ikke været der.

3.5 24-7 griber de unge der ellers ville "falde mellem to stole".

Hvor ovenstående evalueringsafsnit omhandlede det interne samarbejde og styrkelsen af tværfagligt arbejde og helhedsorienteret indsats, handler dette evalueringsafsnit om oplevelse af at møde et system, der kan tage hånd om de unges behov, og 24-7s rolle her.

At belyse dette spørgsmål har primært været gjort kvalitativt, for at give det mest troværdige billede af de unges, forældrenes og 24-7s egne oplevelser.

I interviewet med forældrene, blev emnet om magtesløshed, hos forældrene hurtigt et tema. De blev spurgt, om "*hvordan det var med at finde ud af hvor man skulle henvende sig?*" Forældrene siger:

- *Og jeg vil sige, at hvis vi ikke har haft 24-7 ville vi stadig sidde midt i det forløb og måske ikke engang have været omkring børne-psyk. Endnu.*
- *Men så siger hun på et tidspunkt at vi jo skylder ham/sønnen en udredning. Hvis hun ikke havde sagt det på det tidspunkt, med den hun var og de samtaler hun havde haft med ham var der i hvert fald gået ½ år mere inden der var sket noget.*
- *(Grædende) Det er den meget tunge og bureaukratiske vej man skal ind hvis man skal ind. Der virkede det bare utrolig nemt at få fat på den person man skal snakke med det samme.*
- *Et af de rigtig gode ting ved at henvende sig til 24-7 var at man fik en fantastisk hjælp til at navigere i det kommunale system. For det kan som forælder, selv om jeg egentlig i kraft af min uddannelse og tidligere arbejde og fagperson inden for området. Men at stå i det som forældre er en helt anden ting.*
- *Jeg synes faktisk det er svært når man så kommer i systemet og så komme videre. 24-7 lavede også en indberetning og det var også fint, men når man så er i systemet så (græder) er de enorm langsomme.*

Fra interviewet med de unge kan fremhæves følgende citat, på spørgsmålet om hvad 24-7 gjorde der var særligt: "*jamen der var så lang ventetid på en psykolog, og ens socialrådgiver fatter jo ingenting. Dernede kom jeg ind med det samme til 10 samtaler, og de sms'er om man er på vej os*"

De ansatte i 24-7 formulerer selv, hvordan de oplever at kunne assistere borgere med at komme rundt i det kommunale system:

- *også fordi at der er mange familier, der har en forestilling om, at det er farligt at komme ind i systemet. Og så kan vi jo ligesom være lidt, hvad hedder det, et talerør for systemet, og det er måske ikke så farligt, og det er bedre at få hjælpen nu end om 2 år eller et år*
- *Altså at man kan gå hele vejen rundt, og handler det om en underretning jamen så går vi den vej, og handler det om, at du ikke kan snakke med din mor og far, så går vi den vej, og altså fordi de unge formår måske ikke altid at få sagt det, der skal siges det sted de så kommer hen, så der på den måde bliver samlet lidt op på nogle af de der informationer.*
- *Det kunne være, når de nede i jobcenteret fx og skal søge kontakthjælp og man skal ind og vurdere, hvad matchgruppe skal de her unge være i. Da afhænger det rigtig meget af, om de er arbejdsparate med det samme, eller om de faktisk har nogle problemstillinger, der gør, at de ikke er det. Og der er rigtig mange, der ikke får sagt, hvordan det egentlig reelt ser ud, men ved at de har været inde her først og vi har fortalt, hvad er det, at man siger, når man kommer derned, hvordan får du sat ord på situationen osv.*

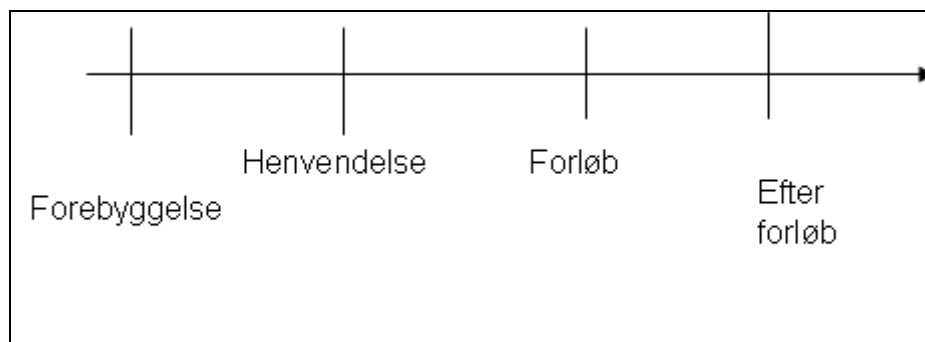
Fælles er således, at borgerne her og personalet i 24-7 oplever, at borgerne ikke kan navigere i "systemet", og ikke ved, hvilke oplysninger, de skal give, hvor. At kunne vide dette, kræver stor selvindsigt i egen situation. Noget som kan være svært i en alder af 18 år. Men 24-7s rolle som translatør eller guide rundt i det etablerede system, vender også pilen tilbage til, om 24-7 rammer den rette borgergruppe, når det formulerede formål er fastholdelse af unge i uddannelse/beskæftigelse. Omvendt kan man sige, som det sidste citat viser, at søgning af kontanthjælp og korrekt indplacering i matchgruppe, har afgørende betydning for de unges videre færd på arbejdsmarkedet.

Konkluderende griber 24-7 nogle af de unge og får dem guidet på rette vej i systemet, men spørgsmålet er fortsat: skal 24-7 fungere som guide og translatør ind i den palette af tilbud der er for gruppen af 13 – 23 årige?

3.6 Centrale iagttagelser

Under evalueringen har en række andre centrale iagttagelser vist sig. Disse opridses her. En kronologisk sammenhæng er forsøgt i forhold til hvornår den unges tilknytning til systemet. Dette er illustreret i nedenstående figur:

Figur 10. Centrale iagttagelser i forhold til 24-7 arbejde



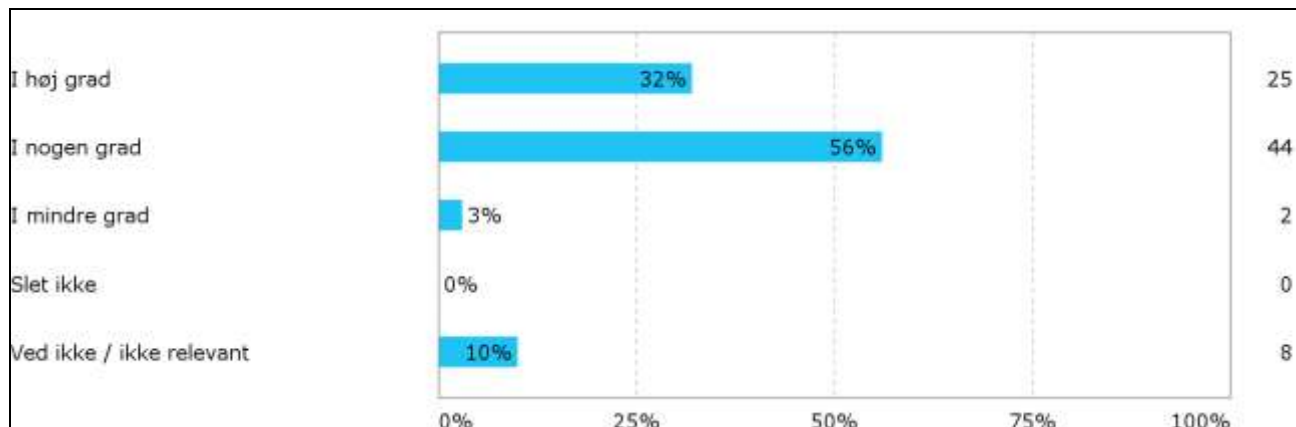
3.6.1 Forebyggelse

Et tema der har vist sig gentagne gange blandt samtlige involverede er forebyggelse. Herunder fremhæves enkelte citater, der påpeger hvor forebyggelsen kommer ind:

- Forældre: *"24-7 er jo forebyggelse så det basker....men hvordan måler man det?...min datter var droppet ud og havde udviklet en spiseforstyrrelse, hvis de ikke havde kunnet gribe ind så tidligt"*
- De unge: *"jeg var allerede begyndt at gå med de forkerte og ryge lidt hash, så hvis de ikke var kommet ind, ja det tør jeg slet ikke tænke på"*
- Personale 24-7: *Jamen jeg tænker virkelig i forebyggelse, og det kan godt være, at det er nogen, hvor man tænker, at de ville aldrig komme ind i systemet, men det tror jeg ikke, at man skal vide sig sikker på, for jeg tænker, når man kigger på de unge, som er på kontanthjælp fx i øjeblikket, så er det rigtig mange velfungerende unge, hvor der måske er en lille ting, der gør, at de bare ikke formår at komme ud og søge arbejde og de formår ikke at gå i gang med noget videre uddannelse, så de vil jo komme ind i systemet, selvom det umiddelbart ikke var nogen, man tænkte ville komme ind i systemet. Og så er der jo også nogen af dem, hvor det måske er nogle velfungerende familier, men hvor der kommer en skilsmisse indover, som slår fuldstændig familien ud af kurs, som man aldrig havde tænkt ville have brug for det, men hvor der måske ender med at være Statsforvaltning indover eller familiebehandling eller på andre måder kontaktpersoner altså, så det er jo egentlig nogle unge, som man ikke troede, men hvor de her bump på vejen bliver så store, at de faktisk kunne ende derinde.*
- Samarbejdspartner: *"Mundtligt fra kommunale sagsbehandlere, der har omtalt projektet, som en god investering i de unge"*

Samarbejdspartnerne svarer således på forebyggelsesspørgsmålet:

Figur 11. I hvor høj grad vurderer du, at 24-7 har haft betydning for at forebygge problemer hos unge i Herning?



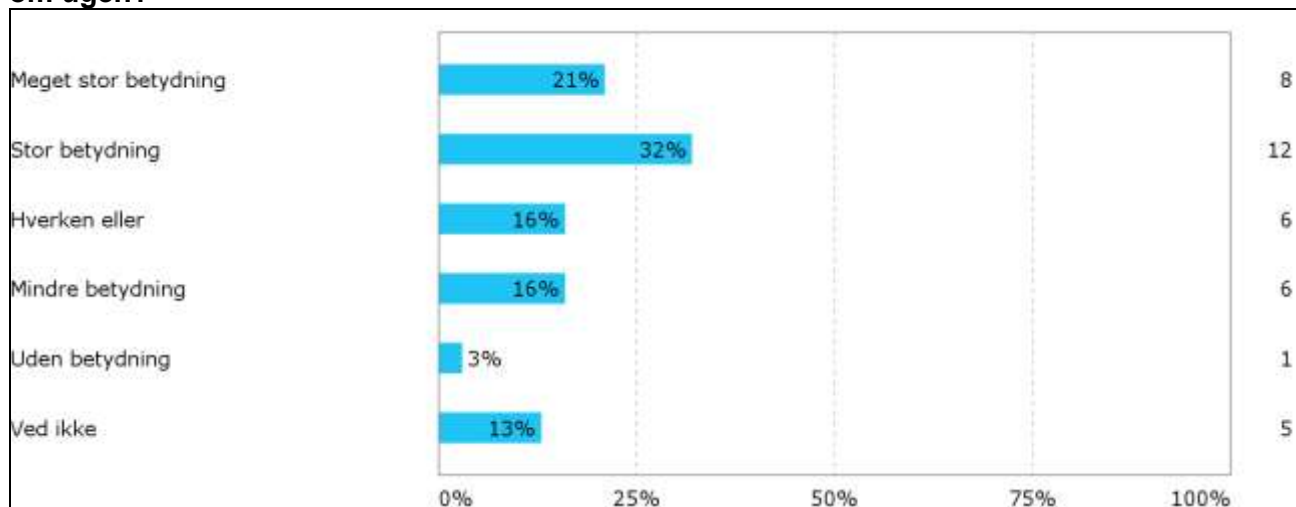
Hele 88 % vurderer at 24-7 i nogen eller høj grad forebygger problemer hos de unge.

3.6.2 Henvendelse

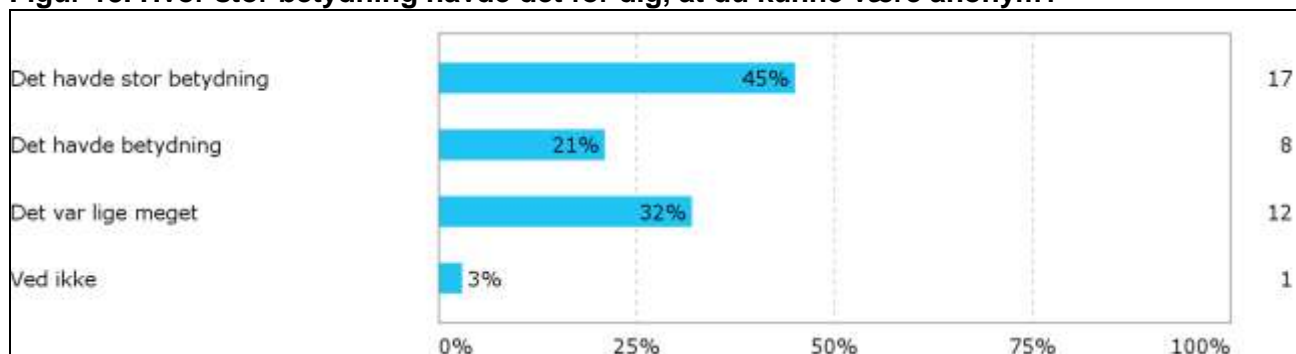
Under henvendelsen handler det primært om 24-7s synlighed, om de unges oplevelse af 24-7s tilgængelighed, og endelig om den måde, de bliver mødet på af 24-7.

I de to interviews påpeger begge de unge, at 24-7 ikke er så synlige som de kunne ønske, men at de måske hænger sammen med, at man kun ser dem, hvis man skal bruge dem. Den ene siger endvidere: *"Når de har været herude på gymnasiet.....de virker ikke så...altså måske de skulle prøve at være lidt mere "på", og virke mere sikre...."*. Ellers fremhæves det, at det er rigtig godt at der kan sendes en sms, og 24-7 så ringer eller skriver igen. Enkelte fremhæver ligeledes, at det er rart at man bare kan skrive/chatte med dem, og at man kan være anonym i sin henvendelse. Generelt oplever de unge 24-7 tilgængeligt i de funktioner der er nu. Dette ses fx i nedenstående figur 12, 13 og 14, der belyser perspektiver vedr. henvendelsen.

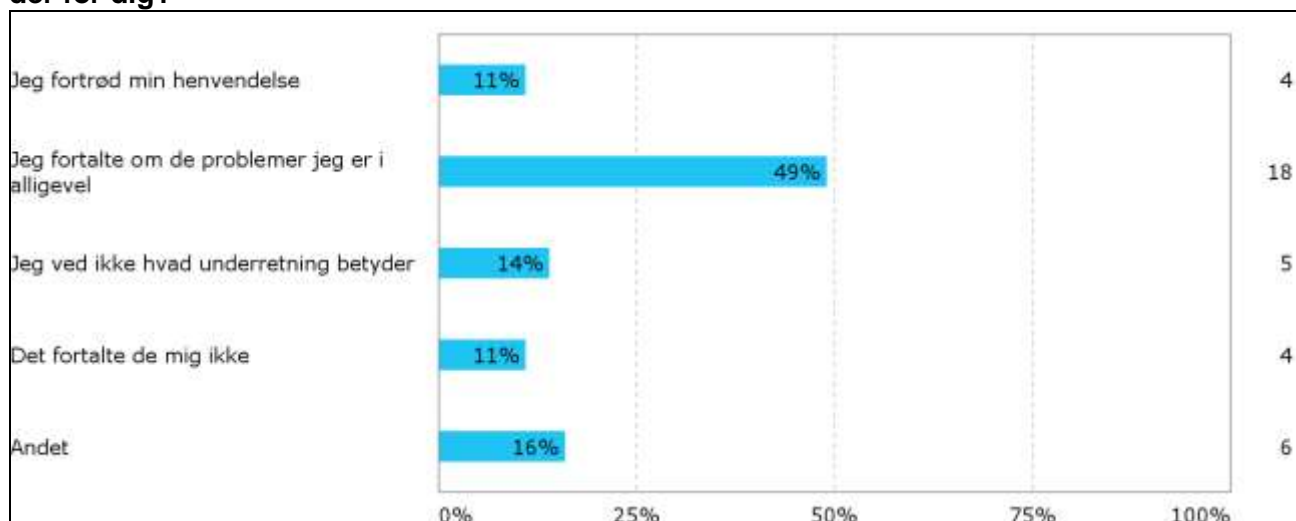
Figur 12. Hvor stor betydning har det haft for dig, at du kan kontakt 24-7 hele døgnet 7 dage om ugen?



Figur 13. Hvor stor betydning havde det for dig, at du kunne være anonym?



Figur 14. Da du kontaktede 24-7 blev du oplyst om, at de har underretningspligt. Hvad betød det for dig?

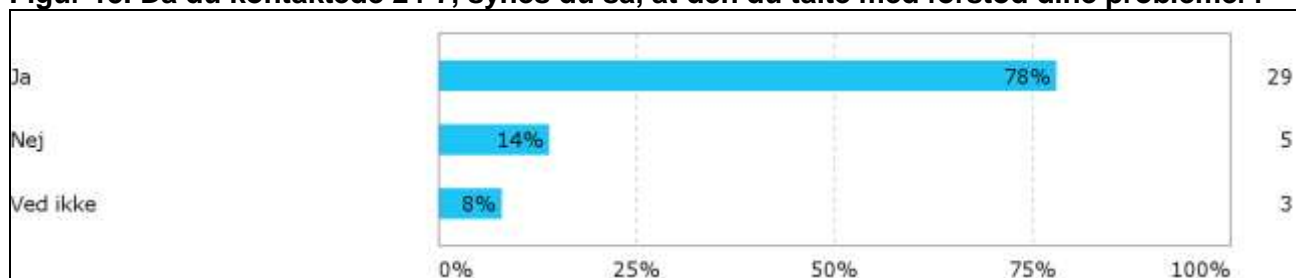


3.6.3. Forløb

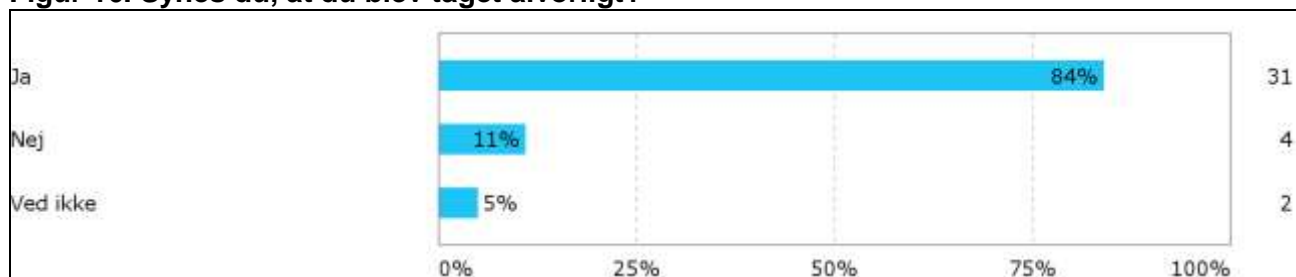
Ud af henvendelserne er en del blevet til egentlige forløb, hvor de unge fx har modtaget op til 10 samtaler. Andre unge er klaret ved første henvendelse og andre igen er vist videre.

De unge der har haft kontakt, oplever stort set alle sammen, at de er blevet taget godt imod, at de er blevet forstået, og har fået gode værktøjer, som de kan bruge i livet fremover. I interviewe med de unge, er de blevet bedt forholde sig til, om det har betydning, at de er forholdsvis unge kvinder, der er i 24-7. Noget som både personale og samarbejdspartnerne lagde vægt på. Begge unge siger, at dette ikke havde betydning for, hvad de sagde eller oplevelsen af at føle sig forstået – den ene sagde. ”nej hvorfor skulle det det?” Centrale elementer vedr. henvendelsen fremgår af nedenstående figur 15 – 18.

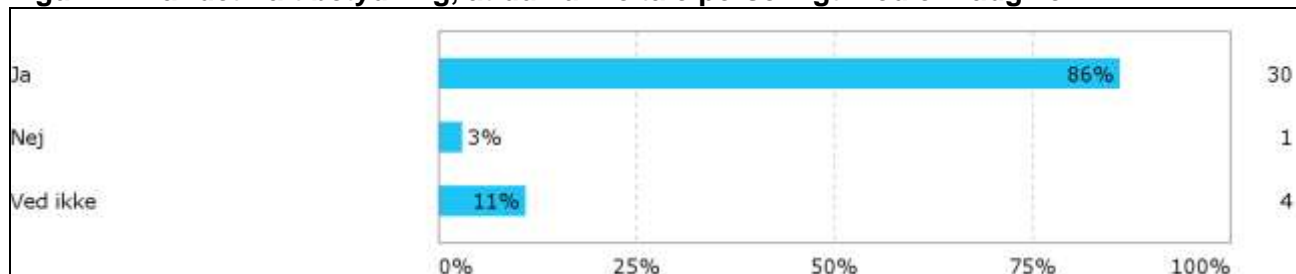
Figur 15. Da du kontaktede 24-7, synes du så, at den du talte med forstod dine problemer?



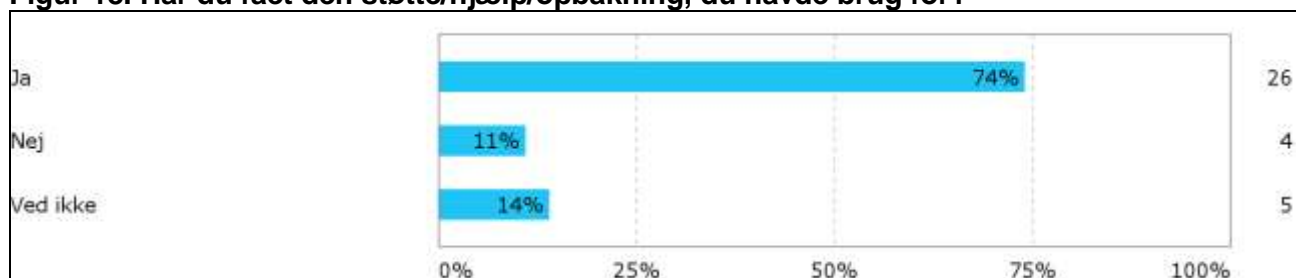
Figur 16. Synes du, at du blev taget alvorligt?



Figur 17. Har det haft betydning, at du kunne tale personligt med en rådgiver?



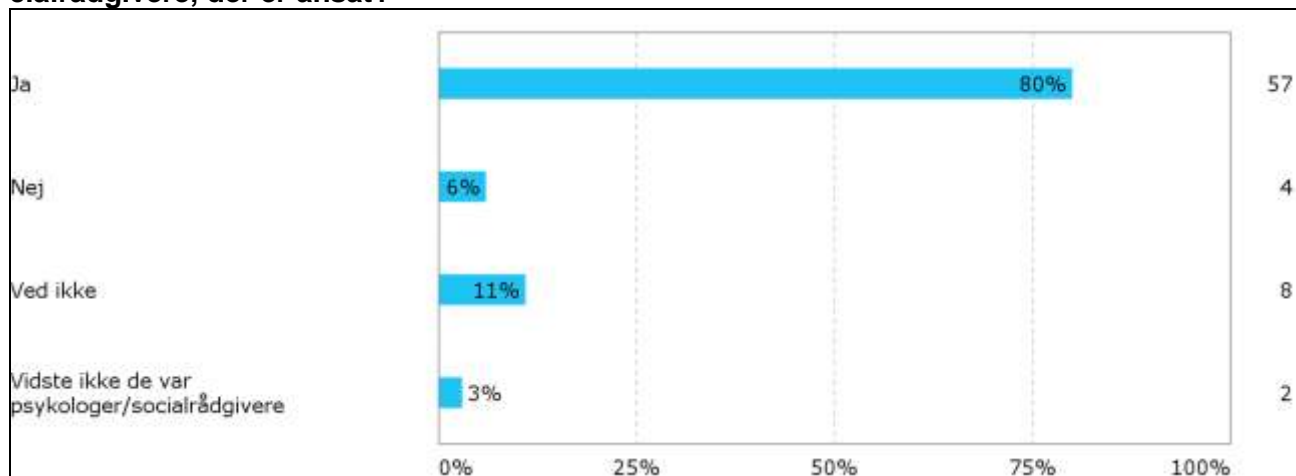
Figur 18. Har du fået den støtte/hjælp/opbakning, du havde brug for?



En ung udtaler endvidere. ” dernede var det også hyggeligt og sådan. Der var en sofa og stemningen var helt anderledes end oppe på kommunen”. En samarbejdspartner fremhæver også: ”De har været glade for ”fremmed” voksenkontakt. De syntes det var dejligt at kunne snakke ud om deres problemer... små og store. For den ene var det også godt at høre, at andre voksne også syntes det var ”dumt” at skære i sig selv... ikke kun forældre og lærere.”

Et andet centralt element i selve forløbet er, om det har betydning, at det er uddannet personale og ikke fx frivillige. Samarbejdspartners svar er sammenfattet i nedenstående figur:

Figur 19. Har det haft betydning for dig, i din inddragelse af 24-7 at det er psykologer og socialrådgivere, der er ansat?



Figur 19 siger også noget om, at 24-7 ikke ville kunne gribe unge der falder mellem stole og bidrage til tværfaglighed, hvis ikke deres samarbejdspartnere oplevede dem som fagligt kompetente.

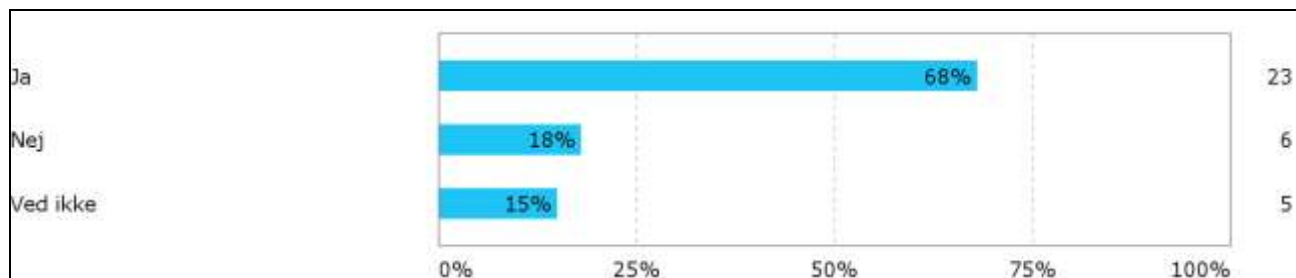
Emnet omkring fagligheden blev også drøftet med de to unge. Den ene siger: *Altså hvis det bare var en eller anden frivillig, jamen så ville jeg ikke bare lege bedste veninde med hende. Det skal altså være en der ved noget*". Den anden unge siger: *...."Så havde hun tegnet hele mit liv på tavlen da jeg kom derned anden gang, og der var mange ting jeg ik havde sagt, men fordi hun var psykolog, så vidste hun det bare"*.

I interviewet med forældrene blev emnet også drøftet, og de er enige om, at frivillige der ikke også er psykologer, ikke vil kunne løfte denne opgave. En af forældrene siger dog: *Måske de frivillige kunne være nogen, der kunne følge en efter de 10 samtaler. Så var der noget ekstra sikkerhed*".

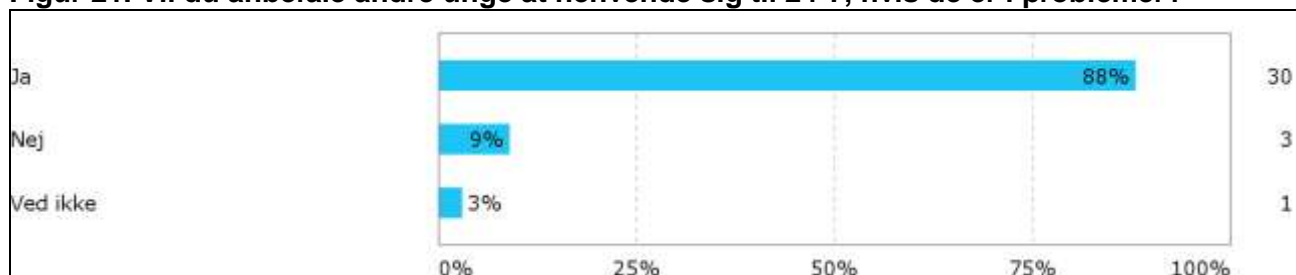
3.6.4 Efter forløbet

De unge der har svaret på spørgeskema og været interviewet, har for en stor dels vedkommende afsluttet forløbet. De er blevet bedt om at vurdere, om 24-7 også efter forløbet, har haft en indflydelse på deres liv. Nedenstående figur 20 og 21 viser om de unge mener de har fået redskaber de kan anvendes fremover, samt om de vil anbefale 24-7 til andre unge-

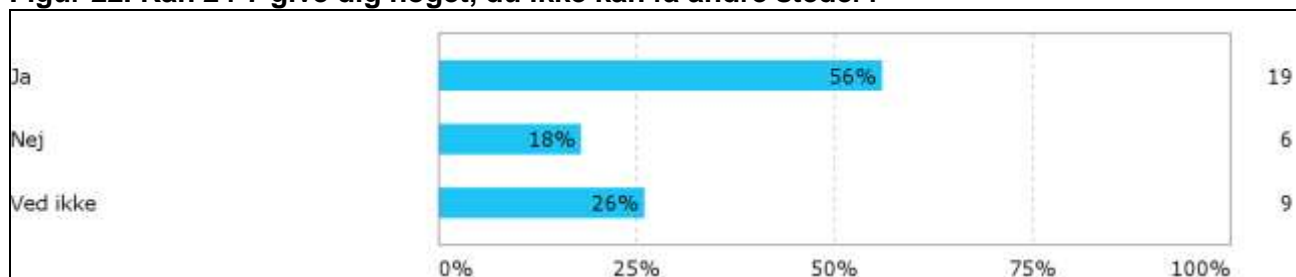
Figur 20. Har du fået nogle redskaber, du kan bruge i andre situationer i dit liv?



Figur 21. Vil du anbefale andre unge at henvende sig til 24-7, hvis de er i problemer?



Figur 22. Kan 24-7 give dig noget, du ikke kan få andre steder?



En ung påpeger endvidere i interviewet at hun allerede har anbefalet 24-7 til nogle veninder. Begge de unge nævner endvidere uhjulpet at, 24-7 ikke hilser på dem, hvis de ikke hilser, når de mødes i byen. Denne kvalitet er tydeligvis vigtig- at man kan gå på gaden uden man skal konfronteres med, at man har eller har haft brug for hjælp.

3.7 Delkonklusion – har 24/7 nået deres mål?

Konkluderende i forhold til de 4 mål, kan det konkluderes at 24-7 har haft en positiv indvirkning på uddannelsestilknytning for de unge der har svaret på spørgeskema, deltaget i interview mv. Dette kan ikke konkluderes entydigt for beskæftigelsesdelen. Ligeledes gælder, at vi ikke kan følge de unge, det vi har, er oplevelser hvilket også er grunden til, at den centrale evaluering blev droppet.

Det kan konkluderes, at samarbejdsparter, unge selv, og personalet i 24-7 oplever at have bidraget til de unges trivsel, ligesom der er en tendens til at respondenterne finder, at der er kommet mere tværfaglighed ind i indsætterne. Der er ikke entydigt belæg for at konkludere om indsætterne er blevet mere helhedsorienterede.

Blandt respondenterne er der bred opbakning til at 24-7 hjælper som oversætter og guide rundt i det store system, der ellers omgiver de unge.

Afslutningsvist er der præsenteret en række centrale fund, der underbygger den værdi 24-7 har haft for alle de der har svaret, og forholdt sig. Dette afsnit påpeger også nogle af de særegne kendetegn som 24-7, og som har skabt respekt og efterspørgsel efter netop det de tilbyder.

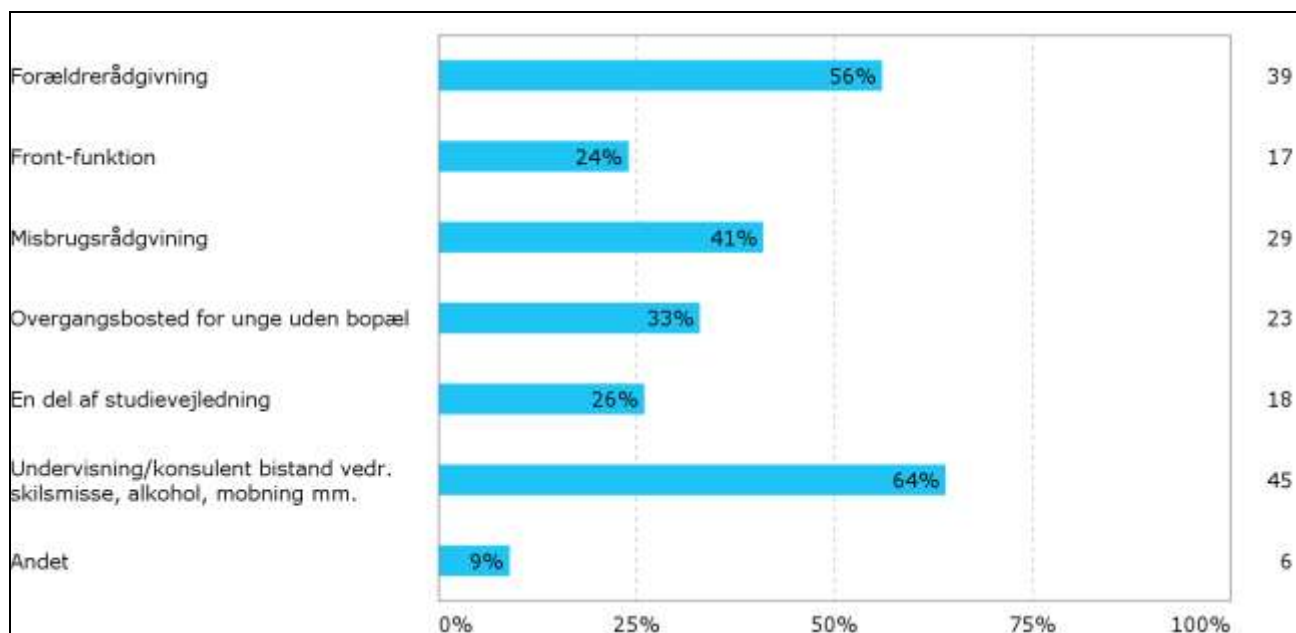
Der har været stor konsistens mellem personalet i 24-7s svar og vurderinger af, hvad de unge oplever og selv formulerer behov for, og også for samarbejdspartners oplevelse af dem. Dette siger noget om, at 24-7 kender deres målgruppe og rolle.

Men det skal erindres, at det er ca. 400 unge der har været i kontakt med 24-7, og af disse har ca. 60 unge svaret. Dette ud af en potentiel målgruppe på ca. 11.000 unge mellem 13 og 23 år, som bor i kommunen. Derudover, er spørgsmålet fortsat, løser 24-7 den opgave de skal?, og er der ikke gode elementer, som er værd at videreføre?

4. Hvilke muligheder for fortsættelse er der? anbefalinger

Samarbejdspartnerne er blevet bedt vurdere, hvad 24-7 ellers kunne have som funktion. Deres svar er sammenfattet i figur 24.

Figur 24 Hvilke andre funktioner kunne du forestille dig 24-7 i fremtiden kunne varetage? (sæt gerne flere kryds)



Der blev ligeledes givet mulighed for, at samarbejdspartnerne selv kunne komme med ideer – de foreslog følgende:

- Mentor/kontaktpersons ordning, da de er helt tæt på de unge

- Det som det er i dag. Et sted unge kan henvende sig og få hjælp!
- ved dødsfald i nær familie

Bilag 1. Liste over samarbejdspartnere der har indgået i spørgeskemaundersøgelsen

- Socialrådgivere
- Lærere, produktionsskole, gymnasium, folkeskole, HF, Friskole
- AKT-lærere
- Forebyggelseskonsulenter
- Mellemledere/ledere/Teamledere BOF, PPR
- Sagsbehandler
- Læge
- Sundhedsplejer
- Kontorelev
- UUvejleder
- Skoleledere
- Værkstedsledere
- Forstandere