

Evaluering af Omsorgscenter Pitstop

April 2019



Evaluering af Omsorgscenter Pitstop

© DEFACTUM, Koncern Kvalitet, Region Midtjylland, april 2019

Udarbejdet af:

Mette Gubi Axelsen, konsulent

Line Søgaard Kristensen, praktikant

Rapporten kan frit refereres med tydelig kildeangivelse.

For yderligere oplysninger rettes henvendelse til:

DEFACTUM
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Aarhus N

Tlf. 7841 0003
E-mail: defactum@rm.dk
Hjemmeside: www.defactum.dk

Indholdsfortegnelse

1	Baggrunden for Pitstop	3
1.1	Rammer på Pitstop	3
1.2	Opstartsfasen	3
2	Evalueringen af Pitstop	4
2.1	Evalueringsens elementer	4
2.2	Observationsstudiet	4
2.3	Aktivitetstal (Bilag 2)	5
2.4	Rapportens opbygning	5
3	Afrapportering af deltagende observationsstudium	6
3.1	Borgere på Pitstop	6
3.2	Under opholdet på Pitstop – Beskrivelse af forløb	7
3.3	Forventninger til pitstop blandt ansatte og frivillige	11
3.4	Udbytte – og egne forventninger – Borger	12
3.5	Samvær på Pitstop	17
3.6	Efter Pitstop	22
3.7	Opsummering af observationsstudiet	23
4	Borgernes stemme	25
4.1	Casebeskrivelser	25
4.2	Spørgeskemaundersøgelse om borgernes tilfredshed med Pitstop	27
4.3	Borgerinterviews efter Pitstop	30
4.4	Opsummering af afsnit om borgernes stemme	34
5	Analyse af fokusgruppeinterview om Pitstop med frivillige, medarbejdere og ledere	35
5.1	Aktivitetstal som afsæt for drøftelse	36
5.2	Frivillig på Pitstop	36
5.3	Medarbejdere på Pitstop	37
5.4	Opgaven på Pitstop	37
5.5	Samarbejde	43
5.6	Udbytte og udfordringer ved Pitstop	46
5.7	Opsummering af fokusgruppeinterviews	49
6	Litteraturliste	50

1 BAGGRUNDEN FOR PITSTOP

Omsorgscenter Pitstop er blevet til i et samarbejde mellem Aarhus Kommune og Røde Kors Aarhus. Hver uge udskrives misbrugere og hjemløse fra de aarhusianske hospitaler uden et sted at bo eller mulighed for at restituere i trygge omgivelser. Pitstop er et akut omsorgscenter, som giver patienter uden egen bolig, eller patienter, der ikke formår at bo i egen bolig, mulighed for at komme til hægterne i hjemlige og trygge rammer efter udskrivelse fra byens hospitaler. Borgere, der har behov for at få kræfter forud for en operation kan også komme til Pitstop, ligesom borgere, der får "social rengøring" af deres bopæl, kan være på Pitstop, mens rengøringen finder sted. Omsorgscenteret er inspireret af et lignende initiativ i København, Omsorgscenter Thorsgade, som er drevet af Røde Kors Hovedstaden.

Pitstop samarbejder med socialsygeplejerskerne på de aarhusianske hospitaler. Et ophold på Pitstop starter med en henvendelse, hvis der er kendskab til en hjemløs patient, som vil få svært ved at klare sig på gaden efter udskrivelse. Det kan også være gadesygeplejersken eller sociolancen eller andre, der henvender sig til Pitstop med en borger, der har brug for denne type hjælp. Under opholdet på Pitstop får de hjemløse borgere hjælp til det, de har behov for. Der er mulighed for sygepleje og medicin håndtering samt hjælp fra eksterne parter.

Et ophold på Pitstop kan vare op til tre uger. Borgerne får i den tid stillet eget værelse og mad til rådighed. Der er otte værelser tilgængelige på omsorgscenteret, og opholdet er gratis. Borgerne har hidtil både været hjemløse og "funktionelt hjemløse", der ikke formår at bo i egen bolig. Borgerne er ikke så plejekrævende, at de er sengeliggende. De borgere, der henvises til Pitstop, skal desuden kunne fungere med andre mennesker tæt på. Borgere, der er udadreagerende eller "kaotiske" har derfor ikke mulighed for at få tilbudt en plads på Pitstop.

1.1 RAMMER PÅ PITSTOP

Pitstop holder til i en stor lejlighed i et etagebyggeri i Viby i udkanten af Aarhus. Der er foruden de otte separate værelser (med håndvask), et badeværelse, en spisestue, der er forbundet med køkkenet, en opholdsstue, et kontor og et toilet til frivillige og ansatte. Der er ligeledes en have til rådighed. Et overvejende flertal af borgerne benytter haven dagligt, når de skal ryge. De borgere, der får ophold på Pitstop, får råderet over deres eget værelse i den tid, opholdet varer og får ligeledes nøgle til værelset. Det er tilladt at have et funktionelt misbrug, og det er kun tilladt at misbruge på eget værelse. Fællesrum, spisestue og køkken er til fri afbenyttelse, ligesom borgerne hele tiden har mulighed for at tage mad i det fælles køleskab. Morgenmad og frokost indtager borgerne efter behov, mens der hver aften bliver lavet aftensmad, der indtages fælles. Det er dog ikke obligatorisk at deltage i spisningen. Madlavningen er ikke systematiseret, så det aftales ad hoc, hvem der laver mad. Hvis borgerne har lyst og formår det, deltager de. Det er dog primært de frivillige, der tager sig af madlavning. Det er et fælles ansvar at fylde og tømme opvaskemaskinen. Denne opgave varetages, hvis borgerne har overskud til det. Der er tilknyttet et rengøringsfirma, der gør rent på Pitstop.

1.2 OPSTARTSFASE

Pitstop åbnede 1. april 2018. Stedet var nyt på alle tænkelige måder: nyt for lederen, nyt for borgerne, nyt for socialsygeplejerskerne, der anviser til Pitstop, nyt for de frivillige. Alle var

pionerer, Pitstop var ukendt og uafprøvet, der skulle rekrutteres frivillige, udvikles samværsformer og opstartes en kultur. Der er ikke defineret en afgrænset 'afprøvningsperiode' forud for opstarten. Men som ved opstarten af andre nye tiltag eller forandringstiltag, er der en afprøvnings- og implementeringsperiode, hvor de planer, der var lagt for stedet, er afprøvet, og stedet har "fundet sine ben" at stå på.

Dette nævnes for at pointere, at det ikke er en fast, etableret praksis, der har været genstand for evalueringen. Det har været og er fortsat muligt at foretage ændringer på baggrund af løbende erfaringer. På den baggrund kan det være, at praksis allerede er justeret i forhold til de udviklingsområder, som evalueringen peger på. Dette gør sig måske særligt gældende for det deltagende observationsstudium, der har fundet sted i en afgrænset periode, der er afsluttet ultimo november 2018. Implementeringsfasen er ligeledes et opmærksomhedspunkt i fokusgruppeinterviews, hvor vi har spurgt interviewpersonerne (frivillige, medarbejdere og ledere), om de har bemærket, hvordan Pitstop har ændret sig over tid.

2 EVALUERINGEN AF PITSTOP

DEFACTUM har udarbejdet en kvalitativ evaluering af omsorgscenter Pitstop. Evalueringen har haft følgende fokusområder:

- På borgerniveau ønskes svar på følgende:
 - Oplever borgerne øget livskvalitet i forbindelse med ophold på Pitstop?
 - På hvilke måder hjælper Pitstop borgerne?
- På organisationsniveau ønskes svar på følgende:
 - Den organisatoriske kvalitet – hvordan er samarbejdet mellem de forskellige faggrupper tilknyttet Pitstop?
 - Hvilke begrænsninger har Pitstop, herunder hvorfor borgere takker nej til Pitstop og årsager til, at borgere ikke tilbydes ophold på Pitstop

2.1 EVALUERINGENS ELEMENTER

Den kvalitative evaluering har 6 undersøgelselementer:

- Spørgeskemaundersøgelse for borgere på Pitstop
- Evaluerende, deltagende observationsstudie
- Personlige fortællinger/personlige interviews med borgere under og efter opholdet på Pitstop
- Videoklip/lommefilm
- Fokusgruppeinterview med henholdsvis medarbejdere, ledere og frivillige
- Postkorthilsen til byrådet og evt. brugerorganisationer

Evalueringen tager afsæt i en eksperimenterende tilgang til at indsamle data. Der kunne dermed undervejs ske justeringer i designet og fremgangsmåden.

2.2 OBSERVATIONSSTUDIET

DEFACTUM har gennemført et evaluerende observationsstudie på Pitstop i efteråret 2018. Observationsstudiet tager afsæt i en etnografisk tradition, hvor en præmis er, at det, der undersøges, tager afsæt i det undersøgte præmisser. For at undersøge den menneskelige

interaktion og forstå de sociale processer der udspiller sig, må man ud fra denne tilgang placere sig selv midt i konteksten for at forstå sammenhængene. Ønsket er dermed at udvikle viden om en given institution, person eller situation ved at betragte situationen og indgå i interaktioner i det belyste. For en uddybning af den metodiske tilgang, valg og fravalg, se bilag 1. Observationsstudiet havde til formål at kortlægge og klarlægge dagligdagen på Pitstop, sorger og glæder, udfordringer og relationer og forhold af betydning for opholdet på Pitstop. Observationsstudiet havde ligeledes til formål at berøre problemstillinger forbundet med opholdet. Observatøren har dermed set efter 'noget bestemt', men dog ikke noget meget specifikt. Som en del af observationsstudiet skulle observatøren være proaktiv i forhold til at invitere borgere til at give personlige fortællinger om opholdet på Pitstop såvel som deres tilværelse generelt. Disse fortællinger er i afrapporteringen her blevet omskrevet til cases, der har til formål at illustrere pointerne.

2.3 AKTIVITETSTAL (BILAG 2)

Det har været et ønske for styregruppen for Pitstop at supplere den kvalitative evaluering med kvantitative data, der kan give en pejling om såvel de borgere, der er på Pitstop og de borgere inden for målgruppen, der af forskellige årsager ikke ender på Pitstop. Dette sker for at give en pejling om rækkevidden:

- Hvor mange borgere, der benytter sig af Pitstop, varighed, årsag og en registrering af, hvor borgeren skal hen efter Pitstop.
- Hvilke borgere, der ikke er en del af målgruppen eller selv takker nej, og hvad der sker med borgerne i stedet efter udskrivning fra hospitalet.

Efter aftale med styregruppen og medarbejderne på Pitstop, Socialsygeplejerskerne på AUH og en gadesygeplejerske, har medarbejderne foretaget registreringer i aktivitetstal i det omfang, det har været muligt. Disse data er blevet aggregeret af DEFACTUM og præsenteret på fokusgruppeinterviews med henholdsvis medarbejdere og ledere, hvor deltagerne har haft mulighed for at give input til analysen af data.

Det er vigtigt at understrege, at disse data alene kan give en pejling og ikke er meget præcise. Det har været nødvendigt at holde data anonyme, hvorved en del af detaljeringsgraden forsvinder. Dertil kommer, at registreringerne ikke har skullet lægge en unødigt registreringsbyrde på medarbejderne.

2.4 RAPPORTENS OPBYGNING

Undersøgelselementerne er inddelt i tre afgrænsede afsnit med tilhørende opsummering, der søger at svare på evalueringens fokusområder (jf. afsnit 2.1):

1. Afrapportering af deltagende observationsstudium
2. Borgernes stemme: casebeskrivelser, spørgeskemaundersøgelse og interviews med borgere efter Pitstop
3. Afrapportering af tre fokusgruppeinterviews

Bilag 1: Metodebeskrivelse for deltagende observationsstudium, 2: Oversigter over aktivitetstal, 3: Spørgeskema

Film og postkort fra borgerne overdrages til styregruppen for Pitstop.

3 AFRAPPORTERING AF DELTAGENDE OBSERVATIONSSTUDIUM

I dette afsnit afrapporteres hovedpointerne fra det deltagende observationsstudium, hvor fokus, som nævnt, har været at kortlægge og klarlægge, hvordan Pitstop hjælper borgerne, herunder om Pitstop bidrager til øget livskvalitet for borgerne.

3.1 BORGERE PÅ PITSTOP

Observationsstudiet på Pitstop medvirkede til et indblik i, hvilken målgruppe af borgere der opholder sig på Pitstop. Dette indblik i borgernes livssituation blev klart gennem iagttagelser og samtaler med ansatte, frivillige og borgere på Pitstop.

De borgere, der opholdt sig på Pitstop i observationsperioden, er alle socialt udsatte borgere med svære livsbetingelser. De modtager alle en social indsats på grund af enten særlige sociale problemer og/eller psykiske vanskeligheder, ligesom flere kæmper med akutte eller kroniske somatiske sygdomme. Hjemløshed er blot en af de problematikker, der problematiserer borgernes tilværelse. Borgerne fordeler sig i forhold til at være hjemløse og 'funktionelt hjemløse', hvilket betyder, at flere borgere har et hjem, de af forskellige årsager ikke formår at bo i. Størstedelen af borgerne er 'funktionelt hjemløse'.

Hjemløs: **"X fortæller mig ligeledes, at han overnatter i det eneste aflukkede busskur i området, når han ikke er på Pitstop. 'Jeg har adressen' siger han, mens han griner. Han ønsker ikke at komme tilbage dertil, 'men jeg kan da godt for en periode', siger han. X kommer i løbet af samtalen ind på, at han har karantæne fra de fleste forsorgshjem, varmestuer etc., og da han har svært ved at finde en akutbolig, er han nødt til at vende tilbage til gaden"**

(Uddrag fra feltnoter, observation 2)

'Funktionelt hjemløs': **"Hun siger, hun ved, der står en halv flaske whisky derhjemme, og at hun drikker den, hvis hun kommer hjem (...) 'Det er også derfor, jeg ikke vil hjem til mig selv efter det her', siger X"**

(Observation 5)

Flertallet af borgere er misbrugere. Nogle er aktive, mens andre forsøger at stoppe deres misbrug under opholdet. De fleste misbrugende borgere er alkoholikere, mens en lille andel er stofmisbrugere. Flere af borgerne er i forvejen brugere af forsorgshjem, herberger eller krisecentre og har tidligere været tilknyttet behandlingstilbud eller lignende.

Yderligere problematikker der kendetegner målgruppen er ringe tilknytning til arbejdsmarkedet. De fleste borgere støttes økonomisk i form af kontanthjælp eller førtidspension. Nogle borgere supplerer støtten ved at sælge hjemløseavisen Hus Forbi. Enkelte borgere er af udenlandsk oprindelse og uden arbejde og har derfor ikke en fast indtægtskilde. Borgerne er således udfordrede på flere parametre og afviger i disse tilfælde fra samfundsnormerne - eksempelvis i forhold til misbrug, hjemløshed eller kriminalitet. Flertallet af borgerne på Pitstop er af etnisk dansk oprindelse, mens en lille andel er af grønlandsk oprindelse, og enkelte er af anden etnisk oprindelse end dansk.

Borgerne visiteres til Pitstop som følge af somatiske eller psykiske problematikker. Flertallet visiteres af socialsygeplejerskerne som følge af en hospitalsindlæggelse af somatisk karakter. Det kan enten være i forbindelse med en afrusning, hertil en kronisk eller akut lidelse, der er unik for den enkelte borger – eller begge dele.

**"X fortæller mig, han var rigtig skidt tilpas, da han ankom til Pitstop.
Han kom direkte fra afrusning på sygehuset, rystede og havde koldsved.
'Men det er blevet bedre', siger X"**

(Observation 1)

Nogle borgere har tilknyttet en bostøtte, der i nogle tilfælde har været involveret i beslutningen om et ophold på Pitstop.

"Han ved ikke, hvordan han er havnet på Pitstop. 'Det er vist noget min bostøtte har sørget for' (...)"

(Observation 7)

"Han fortæller, at hans kone og bostøtte har forsøgt at overtale ham til at tage på Pitstop i en længere periode (...)"

(Observation 20)

3.2 UNDER OPHOLDET PÅ PITSTOP – BESKRIVELSE AF FORLØB

I det følgende beskrives, hvad der foregår på Pitstop under borgernes ophold. Først og fremmest er det overordnede formål med opholdet på Pitstop ro og restitution efter endt hospitalsindlæggelse. Varigheden af opholdet er givet, ligesom der er regler for samvær, misbrug, husregler m.v. Men det ikke givet, hvad borgerne skal foretage sig under opholdet. Pitstop er et "værested", frem for et "gørested". Det er op til borgerne selv, med hjælp fra de frivillige og ansatte at udfylde den tid, de er på Pitstop for at restituere, med aktiviteter og gøremål, som borgerne selv ønsker. Ofte ønsker borgerne også hjælp til tilværelsen efter hospitalsindlæggelse og Pitstop, fx kontakt til alkoholrådgivning, forsorgshjem, sagsbehandler, hjælp til at begynde at bo i egen lejlighed m.v. Omfanget af denne hjælp kommer vi nærmere ind på i afsnit 5, afrapportering af fokusgruppeinterviews.

3.2.1 FASERNE I FORLØB PÅ PITSTOP

Under observationerne på Pitstop blev det tydeligt, at der, til trods for mange forskellige måder at være til stede og være sammen på som borgere på Pitstop, er et mønster for borgernes ophold (med undtagelser):

1. De første dage bruger borgerne tid på at finde sig til rette,
2. Dernæst følger en stabil periode, hvor borgerne kommer sig, trives og restituerer.
3. Hen imod slutningen af forløbet, tager afslutningen af forløbet opmærksomhed. Mange borgere ved ikke, hvad de skal efter opholdet, eller de ved, hvad de skal, og dette noget er forbundet med usikkerhed og stress.

Det er muligvis et grundlæggende vilkår for et forløb af 2-3 ugers varighed for en udsat borgergruppe, at der er usikkerhed og uvished hen imod slutningen. Her kræver en varig, langsigtet virkning også et længere forløb og et andet social- og sundhedsfagligt arbejde med

borgeren. Her er ærindet blot at påpege, at en del af forløbet er forbundet med usikkerhed, hvad der sandsynligvis ikke fremmer restituering.

"...X skulle have været fra Pitstop i dag, men i går fik han forlænget opholdet til på torsdag. 'Han blev helt rolig og afslappet, og lagde sig ind på sofaen for at læse i sin bog', siger Y. Y fortæller, at X har været meget stresset og presset over at skulle forlade Pitstop, og at han kunne mærke en stor forskel på hans humør, da opholdet blev forlænget med et par dage"

(Observation 14)

3.2.2 DAGLIGDAGEN PÅ PITSTOP

Som nævnt er det op til borgerne, hvad de beskæftiger sig med i løbet af dagen. Der er ikke en fælles døgnrytme i Pitstop. Der er fælles aftensmad, men der er ikke måltider eller samlinger ved dagens start, der kræver en fælles døgnrytme. Der er altså en stor grad af valgfrihed ud fra, hvad man som borger har lyst til, og hvad man formår. En borger har fx fundet ud af, at han profiterer af at starte hver morgen med at tage et varmt skumbad.

'Så lige med et håndklæde i nakken, så ligger man altså godt' (Observation 16), som borgeren udtrykker det. Nogle borgere har smerter og brug for hvile efter indlæggelsen, og dette kan være afgørende for, hvor mobile, borgerne er.

Det var i observationsperioden meget forskelligt, hvorvidt der var borgere til stede i dagtimerne. I nogle tilfælde opholder samtlige borgere sig på Pitstop, enten i fællesrummene eller på egne værelser. I andre tilfælde er alle borgerne ude af huset, fx for at sælge Hus Forbi eller for at mødes med venner i byen. I nogle tilfælde deltager borgere og frivillige i aktiviteter uden for Pitstop. Eksempelvis tog en lille gruppe af frivillige og borgere på shoppetur i et nærliggende indkøbscenter. I andre tilfælde gik en frivillig og en borger i supermarkedet for at handle, ligesom nogle frivillige hjalp borgere med praktiske gøremål på fx apoteket, kommunen eller lignende.

De fleste borgere var under observationsperioden til stede på Pitstop i eftermiddags- og aftentimerne, hvor tv-stuen var et samlingspunkt for de fleste borgere og frivillige. TV-stuen rummer et afslappende sofa-miljø, hvor borgere og frivillige talte med hinanden eller blot var til stede, mens nyheder eller en film var i fjernsynet i baggrunden.

Aftensmaden er ligeledes et samlingspunkt for borgere og frivillige, hvor alle sidder ved langbordet i køkken-alrummet. Måltidet foregik under observationsperioden som regel med samtaler, der handlede om alt fra maden til emner fra borgernes og de frivilliges liv og hverdagsliv. Forberedelserne af måltidet vekslede i perioden. I nogle tilfælde hjalp borgere og frivillige hinanden med at forberede aftensmaden, mens det i andre tilfælde var den/de frivillige, der tog sig af det. Det blev under observationsstudiet tydeligt, at det var op til den enkelte borger at byde ind til fællesskabet, og at madlavning ikke var noget, de frivillige forlangte af borgerne.

Det blev ligeledes tydeligt, at forberedelsen af aftensmåltidet skulle initieres af de frivillige, både, hvad angik tidspunkt og valg af, hvilken ret, der skulle laves ud fra de tilgængelige råvarer. Dette fordrer dog, at der er frivillige på vagt. Dette var særligt en udfordring i opstartsfasen.

"X går op i køleskabet og kigger, og jeg spørger ind til, hvad de skal have til aftensmad. 'Vi fik hakkebøffer i går, og blev enige om at tage rester af det med spejlæg og rugbrød til, når vi kun er os fire borgere i dag', siger X. Der kommer ingen frivillige/ansatte før i morgen tidlig"

(Observation 16)

Der ikke klare krav om, at man som borger skal vaske op, og der kan således være stor forskel på, hvor ryddeligt køkkenet er. Der er dog krav om, at man rydder op efter sig selv.

Det blev under observationsstudiet ligeledes tydeligt, at havemøblerne under den overdækkede terrasse var et samlingspunkt for både frivillige og borgere, hvor de interagerede med hinanden over en kop kaffe og/eller cigaret.

3.2.3 FRIVILLIGES OPGAVER

Som nævnt er Pitstop baseret på frivillige kræfter, da tilbuddet har åbent mange af døgnets timer. Der er ansat en leder på fuld tid samt to sygeplejersker, der hver arbejder på Pitstop en dag om ugen¹.

Det er de frivillige, der er ansvarlige for at initiere udførelsen af praktiske opgaver samt for samværet med borgerne. De frivillige er også ansvarlige for madlavningen. Der er ligeledes en håndbog tilgængelig for frivillige, hvor der blandt andet kan læses om regler for frivillige, praktiske informationer, information om risikovurderinger m.v. Her fremgår det blandt andet, at "de frivillige skal sprede hygge om borgerne". På køleskabet i Pitstop hænger en opgaveliste til de frivillige med praktiske opgaver, der kan udføres af de frivillige i ugens løb. Nogle af de frivillige er meget aktive og orienterede mod praktiske opgaver under deres dagvagter. Det kan fx være tøjvask, sortering af tøj, at tage imod varer fra Fødevarebanken, at rydde op og at vaske op. De praktiske gøremål udspiller sig særligt (men ikke kun), når der ikke er borgere i fællesrummene. Andre frivillige befinder sig primært i borgernes selskab, i det omfang, borgerne ønsker det. Det kan fx være spil, samtaler, kaffe og cigaretter udenfor, der er omdrejningspunktet.

Intentionen er, at der skal være to frivillige på vagt ad gangen. Denne intention har været vanskelig at imødekomme i opstartsfasen, da der ikke var tilstrækkeligt med frivillige. Der er dog startet langt flere frivillige i løbet af efteråret 2018, ligesom der er blevet tilknyttet en frivillig aktivitetskoordinator til at varetage arbejdet med rekruttering og introduktion af frivillige. Når de frivillige starter i Pitstop, får de således en introduktion til stedet og til opgaverne. Der har flere gange været afholdt frivilligmøder, som dels var kompetenceudvikling (bl.a. i anvendelse af naloxon, en modgift til overdosis af heroinpræparater), dels vidensdeling og relationsdannelse for de frivillige, der sjældent har mange overlap i vagter med hinanden. De frivillige har altid mulighed for at ringe til en bagvagt.

3.2.4 KOMMUNIKATION/KOORDINERING

I observationsstudiet blev det hurtigt klart, at Pitstop er et tilbud med mange involverede mennesker og stor udskiftning, alene af den grund, at borgerne kun er på tilbuddet i op til to uger. Dette betyder også, at borgerne og de frivillige ikke altid kender hinanden, ligesom de frivillige ikke altid kender hinanden.

¹ Fra januar 2019 er den ene sygeplejerske gået op i tid til 20 timer om ugen (3 dage om ugen). Den anden sygeplejerske er stoppet, og der er ansat en medarbejder med baggrund som social- og sundhedsassistent 12 timer om ugen.

For at melde sig til vagter og få viden om, hvad der sker på Pitstop, er der oprettet en facebookgruppe, som de frivillige og de ansatte har adgang til. Her er det de frivillige selv, der melder sig på vagtplanen, når de kan se, der er behov, og når de har mulighed for at komme på vagt. Derudover er der en fysisk tavle med et ugeskema, som også borgerne kan se. Her fremgår det, hvem der er på job blandt de frivillige og ansatte. Det fremgår således også, hvis der ikke er ansatte eller frivillige på vagt. Der var på tidspunktet for observationerne planer om at sætte en tavle op med billeder af alle de frivillige, ligesom der er indført navneskilte til de frivillige. Det er dog op til den enkelte frivillige, hvorvidt navneskilte benyttes.

De ansatte og frivillige benytter sig af endnu et kommunikationsværktøj til at udveksle viden om borgernes konfliktniveau. På et skema i personalerummet er det noteret, hvilke borgere, der er på Pitstop. På tavlen skrives med henholdsvis rød, gul og grøn farve, der svarer til et gradvist risikoniveau. I de farvede skemaer er der en tilhørende beskrivelse af risikoniveauet, så borgerne kan kategoriseres efter, om de udgør en trussel over for de andre borgere hhv. de frivillige og ansatte.

3.2.5 UFORUDSIGELIGHED, NÅR DER ER FOR FÅ PÅ VAGT

Under observationsstudiet har der været episoder, der har været præget af uforudsigelighed for borgerne, da tidspunktet for, hvornår ansatte eller frivillige kom på vagt, var uvist. Det var ligeledes uvist, hvilke borgere, der var til stede på Pitstop. Under en observation oplevede observatøren en samtale mellem borgerne om, hvordan de skulle håndtere en tredje borgers reaktion på, at denne borgers værelse var blevet gjort rent uden samtykke²:

"Jeg kan bare mærke, jeg bliver rigtig utilpas ved tanken om, at vi er alene med hende, når hun kommer hjem", siger borger X. Hun fortæller, hun har social angst, og får det helt dårligt ved tanken om både at være alene og i forhold til dét, de har gjort på borger Y's værelse. 'Jeg har selv haft nogen inde at rode i mit hjem, og jeg synes virkelig, det her er grænseoverskridende'"

(Observation 16)

I situationen tog én anden borger ansvar i situationen, i mangel på frivillige og ansatte. En anden borger nævner, at det for ham er et stort sted at opholde sig alene, særligt når man har tilbragt mange år i et fængsel i en celle på få kvadratmeter. Borgeren supplerer, at det kom bag på ham, at han følte sig utryk og utilpas.

I løbet af efteråret 2018 blev der opnået en større grad af stabilitet alene af den grund, at der var flere frivillige. For de frivillige har der under et par episoder været usikkerhed omkring ansvarsfordeling, fx en situation, hvor borgeren skal væk (på et tidspunkt, hvor lederen var delvist fraværende), og dette budskab skal overleveres. Problematikken omkring rengøring af aflåste værelser blev adresseret på et afdelingsmøde. Her blev vigtigheden i at informere borgerne om rengøring af aflåste værelser på faste ugedage fremhævet.

² Værelset var meget ildelugtende og var fuld af affald og rester efter misbrug. Borgeren var blevet spurgt for hospitalsindlæggelse, om vedkommende ville have gjort rent, men borgeren havde takket nej hertil. Praksis er sidenhen ændret, så borgerne fra starten af opholdet ved, at der skal være adgang til værelserne, så det er muligt at holde rent og ryddeligt.

3.3 FORVENTNINGER TIL PITSTOP BLANDT ANSATTE OG FRIVILLIGE

3.3.1 FORMÅLET MED PITSTOP

Der adskilles i de følgende afsnit ikke mellem frivillige og ansatte. Det blev under observationsstudiet tydeligt, at der ikke eksisterer entydige forventninger for hverken ansatte eller frivillige, hvorfor det ikke er relevant at skelne.

Pitstop er et midlertidigt opholdssted, hvor borgerne får mulighed for at restituere og reflektere over deres tilværelse i trygge rammer. Det er vanskeligt at ændre et liv, der bærer præg af mange års misbrug, på blot få uger. Observationsstudiet viser, at flere ansatte, frivillige og borgere har forskellige forståelser af, hvad Pitstop er for et tilbud. Det indikerer, at der på tidspunktet for observationsstudiet ikke er en fælles konsensus om, hvad Pitstop kan/ikke kan hjælpe borgerne med under et ophold af to til tre ugers varighed. Observationerne og samtalerne giver anledning til at tro, at tydelig information om stedets tilbud til borgerne fra start er afgørende, så der ikke opbygges forventninger, der på forhånd ikke kan efterleves på stedet.

Ifølge flere ansatte og frivillige er forståelsen: *'Vi kan ikke redde nogen. Vi kan give dem et Pitstop'* (Observation 12). Flere både ansatte og frivillige giver alligevel udtryk for, at deres menneskelighed kommer på prøve, når de sender borgere tilbage på gaden. De ved, det er direkte adgang til alkohol og stoffer, og at borgerne i de fleste tilfælde falder tilbage i gamle vaner og misbrug, til trods for at de under opholdet havde intentioner om at stoppe. Det handler dog ifølge flere ansatte og frivillige om at være realistiske i forhold til formålet med Pitstop.

3.3.2 DEL AF ET FÆLLESSKAB

Flere af de ansatte og frivillige udtrykker, at Pitstop ikke fungerer på samme måde som et herberg, hvor man alene kommer for at overnatte. De understreger vigtigheden i, at borgerne anvender tilbuddet i de to til tre uger, det er muligt at opholde sig der. En frivillig udtrykte eksempelvis: *'Man kan ikke have et værelse her, hvis man aldrig er her'* (Observation 8). Andre ansatte og frivillige udtrykker ligeledes, at Pitstop adskiller sig fra et forsorgshjem ved eksempelvis ikke at tilbyde socialfaglig hjælp i forbindelse med at finde en bolig. Der gives i stedet mulighed for hjælp fra eksterne parter under opholdet, eksempelvis Det opsøgende team, hjemmehjælp, bostøtte eller lignende.

Det blev i flere tilfælde tydeligt, at de ansatte og frivillige finder det problematisk, hvis alle otte værelser på Pitstop benyttes hele tiden. *'Hvor skal barren sættes?'*, udtrykker en frivillig. Det kan skabe en kaotisk situation for borgerne, særligt når der ikke altid er bemanning – og aldrig om natten. Det er herigennem tydeligt, at ansatte og frivillige har reflekteret over konsekvenserne af forskellige borgerkonstellationer, der optræder på Pitstop. Det kan både være afgørende for borgernes og de frivilliges sikkerhed under vagterne, ligesom det kan være af betydning for den enkelte borgers udbytte af opholdet. En frivillig fortalte eksempelvis, at hun oplevede, at en bestemt borgerkonstellation var med til at påvirke øvrige borgere til at indtage alkohol trods et ønske om at stoppe deres misbrug.

Disse tilkendegivelser understreger, at det for en del både borgere og frivillige er betydningsfuldt, at man på Pitstop er en del af et fællesskab. Når man er på Pitstop, bor man sammen med andre, man deltager i måltider, benytter fællesområderne og er sammen med frivillige. Det er op til borgerne selv at sætte dagsordenen for omfanget af samvær, men det

betyder noget, at man ikke blot benytter værelserne som "hotelværelser" og ellers ikke er til stede.

3.3.3 ROLLE SOM FRIVILLIG OG ANSAT

"... man skal træde et par skridt tilbage, og vise at man er der for borgerne, og at man lytter. Man skal pakke sine egne planer væk, og ikke gå ind til det med den indstilling, at man har gjort en god gerning, hvis man har forsøgt at 'redde' borgerne. Nogle gange kan den type hjælpsomhed skade mere, end den gavner"

(Observation 3)

Sådan udtaler en frivillig sig om sin rolle som frivillig på Pitstop. Denne holdning går igen hos flere af de frivillige. De påtaler vigtigheden af ikke at være for handlingsorienterede i arbejdet med socialt udsatte borgere. Det betragtes blot som endnu et nederlag for borgeren, hvis der lægges urealistiske planer, eksempelvis i forhold til at stoppe et årelangt misbrug. Den største hjælp kan nogle gange være, at man bare viser, man er der.

Det er ifølge de frivillige væsentligt, at borgerne ikke føler sig forhørt, når de er på Pitstop. 'De fortæller det, de synes, vi skal vide' (Observation 1). Flere af de frivillige vurderer, at der er vigtighed i, at de har en anden relation til borgerne end eksempelvis en misbrugskonsulent eller sagsbehandler. De frivillige skal ikke følge op på borgernes misbrug eller være den løftede pegefinger, borgerne møder andre steder i systemet, hvilket en frivillig omtaler som positivt for relationen. De ansatte og frivillige har ikke noget ansvar i forbindelse med borgernes misbrug, medmindre borgerne selv vælger at involvere dem i det.

Det er forskelligt for de frivillige, hvor meget de involverer sig i borgerne. Nogle udtrykker, at de føler, de giver meget af sig selv i interaktionen med borgerne, mens andre finder det vigtigt ikke at involvere sig for meget. Rammesætningen og formålet med de frivilliges indsats er flygtig, hvorfor den enkelte frivillige selv er med til at definere rammerne for indsatsen. De frivilliges personlighed og erfarings- og uddannelsesbaggrunde formodes at have indflydelse på tilgangen til borgerne.

De fleste frivillige udtrykker, at de ønsker at være mindst to på samme vagt. Det kan bidrage positivt til kulturen på Pitstop, at der er flere på vagt ad gangen, da det muliggør samtaler på tomandshånd med borgerne. Det bidrager samtidigt til de frivilliges sikkerhed under vagterne, hvad flere af de frivillige er refleksive omkring. Flere frivillige udtrykker, at de vil forlade adressen ved konflikt mellem to borgere, da de ikke ønsker at udsætte sig selv for fare. Disse perspektiver fra uformelle samtaler under observationsstudiet suppleres af frivilliges refleksioner under fokusgruppeinterview, se afsnit 5.

3.4 UDBYTTE – OG EGNE FORVENTNINGER – BORGER

3.4.1 PITSTOPS TILBUD

Størstedelen af borgerne gav udtryk for, at de ikke kendte til Pitstop forud for indlæggelsen på hospitalet. De dannede en række forventninger til stedet ved at orientere sig i pjecen for Pitstop, ved at tale med socialsygeplejerskerne samt gennem egne erfaringer fra tidligere ophold på forsorgshjem, herberger, behandlingstilbud eller lignende. Nogle af borgerne gav

udtryk for, at forventningerne blev indfriet, mens andre borgere blev meget overraskede over tilbuddet – positivt som negativt.

"De prøver at hjælpe mig så godt de kan ... 'Men hvad hjælper det i det lange løb, når jeg ikke har noget at komme ud til på den anden side?', siger X"

(Observation 1)

Således udtaler en borger sig om opholdet på Pitstop. Citatet er ikke et enestående tilfælde, da flere borgere vurderer, at opholdet ikke har ændret de mange problematikker, borgerne kæmper med. Flere borgere oplever store vanskeligheder i kontakten med systemet, for eksempel i forhold til jobcenteret, socialforvaltningen eller misbrugscenteret, og en borger giver blandt andet udtryk for, at han ville have stor gavn af, at der var tilknyttet en fast socialrådgiver hos Pitstop. Som det fremgår i afsnittet om frivilliges og ansattes forventninger, er det dog ikke de ansatte eller frivilliges opfattelse, at Pitstop bør rumme denne funktion. Det er ifølge de ansatte og frivillige det, der adskiller Pitstop fra eksempelvis et forsorgshjem. Der eksisterer således i flere tilfælde en diskrepans mellem nogle borgeres forventninger til tilbuddet, og det Pitstop kan tilbyde dem. En borger berører selv denne problematik.

"X siger endnu en gang, at han virkelig synes, efterværnet mangler på Pitstop. 'Men så skal jeg jo lige igen huske, hvad Pitstop er for et sted... man kan få en pause, en seng, mad og noget ro. Det er det, de kan. Og svar på nogle ting hvis jeg selv spørger om det', siger han"

(Observation 16)

De borgere, der forventer at få en pause, en seng, mad og noget ro, som borgeren udtrykker det i citatet ovenfor, får i de fleste tilfælde deres forventninger indfriet.

"Det er virkelig et Pitstop. Man fræser af sted på racerbanen, kommer ind til Pitstop, hvor man bliver lappet sammen, og får fyldt depoterne op, inden man fortsætter ud igen', fortæller X, mens han illustrerer racerbanen med sine hænder. 'Man kommer ned i gear og puster ud', siger han videre"

(Observation 18)

Under observationsstudiet tegner der sig et billede af, at borgere, der efterspørger hjælp til socialfaglige problematikker, i højere grad oplever frustrationer i forhold til manglende indfrielse af forventninger.

Som beskrevet tidligere i afsnittet indikerer det, at der blandt borgere, frivillige og ansatte ikke er en fælles konsensus om, hvad Pitstop kan og ikke kan hjælpe borgerne med. Det formodes, at denne diskrepans opstår forud for opholdet på Pitstop, i dannelsen af forventninger til Pitstop. Ifølge en borger hjælper Pitstop ikke borgerne "på borgernes præmisser", som det står skrevet i pjecen, og som denne borger har bidt mærke i;

"... det har ikke noget med Pitstops personale at gøre, de har hjulpet så godt de kunne, men de er ikke uddannede til at hjælpe med alt. Og sådan virker det i pjecen på sygehuset, siger X"

(Observation 3)

Andre borgere gav udtryk for, at de var meget selektive i forhold til, hvad de hørte og ikke hørte om Pitstop under samtalerne med socialsygeplejerskerne på sygehuset, da de fortsat var prægede af den kaotiske periode forud for indlæggelsen (Observation 16). Flertallet af borgerne er eller har været tilknyttet andre tilbud, hvorfor de ikke nødvendigvis forestillede sig Pitstop som noget anderledes.

"Han fortæller, han havde mange fordomme om Pitstop, da han hørte om det på sygehuset. 'Man har jo tit hørt om de typer, der er på forsorgshjem og sådan noget... men fordommene faldt hurtigt til jorden, da jeg kom her. Jeg blev positivt overrasket', siger X"

(Observation 14)

Det betyder, at borgerne i flere tilfælde har taget i mod et tilbud, de ikke kendte indholdet af fra start. De blev under opholdet løbende klogere på, hvad Pitstop er for et tilbud. Flere borgere tilkendegav eksempelvis, at de ikke vidste, det var tilladt at have et funktionelt misbrug under opholdet, ligesom andre forestillede sig at modtage hjælp i et andet omfang end tilfældet.

3.4.2 ET FUNKTIONELT MISBRUG PÅ PITSTOP

Langt de fleste borgere på Pitstop har eller har haft et misbrug. Under observationerne og i samtalerne med borgeren er det blevet tydeligt, at misbrug generelt er så stor en del af borgernes liv, at det også i samtaler mellem borgerne fylder meget. Disse samtaler om misbrug handler blandt andet om en udveksling af erfaringer om, hvad forskellige former for misbrug gør ved én og om konsekvenserne ved misbrug:

"'Hvad har vi fået ud af at drikke? Hvilke gode oplevelser har du haft med at drikke, X?'. Inden X når at svare, siger Y, 'ikke en skid'. X svarer tilbage, at han tror, at han drikker af kedsomhed"

(Observation 7)

Borgerne taler også om, hvorvidt det er en fordel eller ulempe, at man må have et funktionelt misbrug på Pitstop. Nogle borgere kunne ønske sig, at man ikke måtte misbruge, da fristelsen er tæt på. En borger fortæller, at han forsøgte at skjule sit drikkeri for en anden borger, da han vidste, at denne borger var til afrusning. Nogle borgere giver udtryk for, at de flere gange har oplevet andre borgere være påvirkede i fællesrummene, hvad der i flere tilfælde har været til gene eller bekymring for de øvrige borgere.

Det observeres, at flere borgere finder på forskellige strategier for at holde trangen til alkohol væk. Et eksempel er en borger, der ved, at fristelserne skal væk fra hendes rækkevidde. Derfor får hun et familiemedlem til at hente medicin i borgerens lejlighed, og i samme ombæring hælder dette familiemedlem whisky ud, som er hjemme i borgerens lejlighed.

Borgerne udtrykker forskellige holdninger til princippet om, at man må have et funktionelt misbrug under opholdet. Det gør sig særligt gældende for de borgere, der forsøger at stoppe deres misbrug under opholdet, at de er utilfredse med princippet.

"'... ja, man burde slet ikke måtte misbruge', siger X. Jeg spørger ind til hvorfor, de har det sådan. X svarer, at det frister for meget, når to ligesom dem gerne vil ud af deres misbrug"

(Observation 7)

"Y siger, at han godt ved, det er noget, der foregår oppe i hovedet. 'Det er lugten af alkohol. Hvis man ved, det er her, får man selv lyst til lige at gøre det. Det ville være nemmere, hvis man vidste, at det var forbudt'"

(Observation 7)

Princippet om et funktionelt misbrug har dog fungeret ganske uproblematisk for andre borgere, der ønskede at stoppe et misbrug. En borger gav eksempelvis udtryk for, at han længe havde afslået at komme på Pitstop grundet en frygt for at møde andre misbrugere, der ville få ham til at drikke endnu mere.

"Men her har jo været ganske fredeligt og stille og roligt alle dage, så mine fordomme er bragt til skamme', siger X"

(Observation 20)

Flere borgere nævner, at det, at der er ro omkring dem, mens de er på Pitstop gør, at det er nemmere at lade være med at drikke end hvis de var alene i egen lejlighed:

"Der er nogen at snakke med og noget at lave' siger X. 'Der er andre i samme båd. Og mad' siger Y"

(Observation 5)

Nogle borgere fortæller, at muligheden for at tale med andre hen over en cigaret, har været godt for dem. Nogle borgere støtter hinanden endog meget aktivt i forsøget på at forblive ædru. Borgerne bruger hinanden aktivt til råd om, hvordan de fysiologisk reagerer på en afrusning, og hvordan man kropsligt reagerer på ikke kun at få alkohol, men også at få mad.

Der er andre borgere, der anerkender at det ville ekskludere mange borgere med behov for ro og hvile, hvis det ikke var tilladt at misbruge på eget værelse under opholdet (Observation 14). En borger giver derfor udtryk for, at borgerne i højere grad bør informeres om, at det er tilladt at have et funktionelt misbrug under opholdet. Det er hans overbevisning, at langt flere borgere ville vælge opholdet til, hvis de vidste mere om, hvilke regler der gælder.

"Hvis borgerne så forbinder det med et sted, hvor man ikke må indtage alkohol/narkotika, vælger de det fra med det samme', siger X"

(Observation 3)

Der er en tendens til, at borgernes holdning til, at det er tilladt at have et funktionelt misbrug under opholdet, afhænger af forventningerne til udbyttet af eget ophold, om man ønsker at stoppe eller ej.

Til trods for at opholdet var forbundet med en række problematikker, gav langt de fleste borgere generelt udtryk for at være positivt stemte over opholdet på Pitstop. I det følgende ses et lille udpluk af borgernes citater om Pitstop:

"(...) jeg er meget taknemmelig for min tid her, det synes jeg, I skal vide (...)"

"Hvis ikke jeg var kommet på sygehuset, hvis ikke jeg var kommet herhen, så havde jeg ikke været levende i dag"

(Observation 3)

"Jeg har kun positivt at sige indtil videre"

(Observation 4)

"Dejligt og fredeligt"

(Observation 9)

"Det er en tid, jeg aldrig vil glemme. Det skal I vide"

(Observation 11)

"Jeg synes sgu, det er godt. Det er et rigtig godt sted"

(Observation 14)

"Pitstop er et godt koncept... det er sgu fedt at være her"

(Observation 17)

"Jeg har kun positivt at sige"

(Observation 18)

"X bliver meget rørt, og lader tårerne få frit løb, da hun fortæller, hun ikke har følt sig så tryk i lang tid, som hun har gjort på Pitstop"

(Observation 19)

Noget af det, der har haft en positiv indvirkning på borgernes oplevelse af opholdet, er det lave borgerantal og muligheden for at trække sig tilbage på eget værelse ved behov for ro og hvile. Det gav borgerne mulighed for at reflektere over deres livssituation, og flere italesatte under opholdet, at de havde intentioner om at ændre på en række ting i deres tilværelse.

"(...) 'jeg har jo haft tid og mulighed for at tænke. Bare det at jeg har haft mulighed for at gå ud i køkkenet og holde tankerne lidt væk... det har betydet meget for mig at kunne holde mig i gang på den måde', siger X"

(Observation 16)

Der var dog andre borgere, der oplevede, at de ikke havde mulighed for at hvile og restituere under opholdet grundet øvrige borgeres kaotiske adfærd. En borger gav udtryk for at mangle sine beroligende piller under opholdet. Hun regnede ikke med, det ville blive nødvendigt, men har undervejs oplevet flere kaotiske episoder med øvrige borgere (Observation 7). En anden borger gav ligeledes udtryk for at trænge til ro under opholdet på Pitstop, og føler sig derfor parat til at komme hjem til egen lejlighed (Observation 1). Det indikerer, at borgerkonstellationerne er afgørende for stemningen og den enkelte borgers udbytte af opholdet på Pitstop.

3.5 SAMVÆR PÅ PITSTOP

'''Ja, du har altså også haft et fedt liv', svarer hun. 'Det har jeg stadig', siger X med et smil''

(Observation 19)

Ovenfor har vi beskrevet, hvad borgere, frivillige og ansatte foretager sig på Pitstop. I det følgende vil vi beskrive, hvad samværet er karakteriseret af: hvordan profiterer borgerne af hinanden, hvordan profiterer de af samværet med de frivillige og de ansatte. Vi vil ligeledes beskrive, hvor observationsstudiet giver anledning til at tro, at der er udfordringer i samværet.

3.5.1 BORGERES SAMVÆR MED BORGERE

Et vilkår for opholdet på Pitstop er, at der er andre mennesker, som man skal dele hverdag med i en periode. Borgerne får deres egne værelser, men de opholder sig sammen med andre mennesker, som de ikke selv har valgt at være sammen med. Hvad dette fællesskab er karakteriseret af, beskriver vi her.

Mange borgere udtrykker, at det er vigtigt for dem, at de hjælper hinanden. Flere omtaler samværet som familiært, og det betyder meget, at man behandler hinanden respektfuldt, som det udtrykkes.

Under observationsstudiet opleves det, at borgerne bruger meget af tiden på Pitstop på at samtale om eksistentielle spørgsmål: om negative, fælles erfaringer med livet på gaden, om fortællinger fra borgernes liv: *'tidligere spillede jeg meget guitar'* (Observation 7), støtte i at fastholde et liv uden misbrug, vanskeligheder med familien, oplevelsen af at være hjemløs og samtidigt være et helt almindeligt menneske med de samme behov som andre m.v.:

'vi er jo bare mennesker' (Observation 1), som én siger, eller som en anden borger udtrykker det:

'Vi bløder alle rødt'

(Observation 1)

Andre gange er samværet og samtalerne præget af mere dagligdags emner:

"Borgerne X, Y og Z sidder allerede og spiser boller og drikker kaffe, mens den frivillige Æ står i køkkenet i færd med at smøre sig en af Xs hjemmebagte boller"

(Observation 8).

Samvær i form af måltider, praktisk arbejde i køkkenet, brætspil og fjernsynshygge betyder tydeligvis noget for borgerne. Borgerne kender ofte hinandens yndlingsprogrammer i TV og programmerne er ofte afsæt for samtaler om borgernes egne liv. Det opleves, at der blandt mange borgere er en jovial tone, hvor det er accepteret at anvende humor, fx om, hvor meget, borgerne har taget på, mens de har opholdt sig på Pitstop. Det opleves også, at borgerne generelt er hjælpsomme og betækningsfulde over for hinanden og bl.a. låner og giver hinanden ting, handler for hinanden og låner hinanden cigaretter.

Flere borgere udtrykte under observationsstudiet, at de manglede aktiviteter at tage sig til under opholdet. En borger påtalte eksempelvis, at han godt kunne tænke sig et aktivitetsrum, hvor han kunne brænde noget energi af, samtidig med at han kunne genopbygge sin form og

sit helbred. Andre borgere var aktive i form af praktisk arbejde som havearbejde, bagning, madlavning eller rengøring og fik øget energi og overskud herigennem. Nogle borgere opholdt sig begrænset på Pitstop i dagtimerne og benyttede sig derfor af andre aktiviteter uden for huset i løbet af dagen.

3.5.2 KEMI, NORMER OG CONDUITE

Som i det omkringliggende samfund er alle borgere ikke venner med alle, men alle skal finde ud af at omgås alle på Pitstop. Under observationsstudiet blev det observeret, at de fleste borgere forsøger at acceptere og respektere hinanden, men nogle gange kan det være vanskeligt, hvis en anden person er væsensforskellig fra én selv eller har en adfærd, der er speciel eller endda skræmmende.

"Jeg spørger ind til, om hun snakker med de andre borgere. 'Njarh, ikke rigtigt... man kan hurtigt mærke, om man kan sammen. Der er ingen grund til at sidde og lægge noget kunstigt ned over, hvis ikke'"

(Observation 17)

Der er flere eksempler på, hvordan borgerne udviser overskud over for hinandens udfordringer. Et eksempel er en borger, for hvem det var altafgørende at blive tituleret på en særlig måde. Borgerens adfærd bar præg af behovet for konkret tale, ingen ironi og ingen talen "mellem linjerne". De øvrige borgere formåede at mobilisere overskud til at imødekomme denne adfærd, selvom den tydeligvis var aparte for dem. Et andet eksempel var en borger med en meget paranoid adfærd, hvad der kom til udtryk i frygt for overvågning på en række områder. Denne adfærd virkede skræmmende på nogle borgere, men de opførte sig ikke fjendtligt overfor borgeren med udfordringen.

Derimod blev det observeret, at der er en forventning om, at man indgår i fællesskabet, mens man er på Pitstop:

'De sagde ikke engang hej, da de kom ind af døren. Jeg blev sgu lidt sur. Det er os der bor her, og vi vil gerne vide, hvem der kommer herind'

(Observation 7)

Under observationen blev det tydeligt, at langt de fleste formår at passe ind i den kultur, som borgerne, der er på Pitstop definerer. Her tages hensyn til de andre; man deltager i samtaler og giver tilbage, når man har behov for at låne af andre (fx cigaretter). Ganske få borgere ved ikke, hvordan man skal agere i det sociale samspil med andre og kommer derved til at bryde med de uskrevede regler, hvad der kan irritere nogle af borgerne. Et eksempel på disse uskrevede regler er deltagelse i de fælles, praktiske forpligtelser:

'Jeg ved godt, det ikke er alle, der har fornemmelse for sådan noget der, men det irriterer mig sgu, at det går ud over os andre'

(Observation 13)

Der er formodentlig stor forskel på, under hvilke betingelser, borgerne klarer sig uden for Pitstop. For nogle borgere er et liv under flertallets normer for adfærd, hensyntagen og hygiejne ikke langt væk. Det samme gælder formentlig erfaringen med at leve sammen med andre mennesker. For andre, formodentligt efter et langt liv under krævende betingelser, er denne hensyntagen til andre mennesker ikke så present. Dette leder nogle gange til forskellige standarder for, hvornår håndvask er nødvendigt, hvor ofte, man bør gå i bad og skifte tøj og

hvorvidt man skal drikke direkte af mælkekartonen m.v. Nogle gange kan denne forskel udløse irritation, da man som bekendt deles med de øvrige borgere om faciliteterne og maden på Pitstop.

3.5.3 SAMVÆR MELLEM BORGERE OG FRIVILLIGE

Som tidligere beskrevet er der vide rammer for, hvad man som frivillig kan foretage sig på Pitstop. Samværet er i sidste instans defineret af borgernes behov, da borgerne bestemmer, hvorvidt de vil deltage eller ej.

Borgeres forløb er kortvarigt, og de frivillige kommer ikke fast på Pitstop, så der er mange borgere og frivillige, der kun når at møde hinanden en eller få gange. Dermed er der mange forskellige konstellationer, og der kan formodentligt ikke siges at være én særlig form for samvær. I det følgende vil vi beskrive nogle af de forskellige måder, samværet mellem borgere og frivillige kan udspille sig på.

3.5.4 SAMTALER

Meget af samværet på Pitstop forløber med samtaler. Borgerne er på Pitstop for at restituere efter indlæggelse, så der er ikke et stort behov for mange udfarende aktiviteter. Mange af (men ikke alle) de frivillige ryger, og ikke mindst i rygepauserne i haven foregår der store og små samtaler mellem borgere og frivillige. I mange samtaler indtager de frivillige en åben, nysgerrig og interesseret rolle. De lægger ører til, hvad borgerne har på hjerte uden kritik og løftede pegefingre:

"Nu spørger jeg bare, fordi jeg er nysgerrig"

(Observation 2)

Eller som en frivillig udtrykker denne tilgang:

"De fortæller det, de synes, vi skal vide"

(Observation 1)

De frivillige kan være mere eller mindre aktive i samtalerne. Nogle af borgerne udtrykker, at de sætter pris på de frivilliges bidrag til samtalerne i form af godt humør og behageligt selskab:

"X svarer, at det betyder rigtig meget. Hun behøver ikke tænke på sine problemer, og kan få tankerne lidt væk ved at snakke med de frivillige. Det er hun rigtig glad for"

(Observation 9)

"Er hun altid glad?', spørger jeg Y, mens de to frivillige går ned af trapperne. 'Ja, jeg har sgu aldrig oplevet hende være andet end glad', svarer Y"

(Observation 17)

Samtalerne kan være ligeværdige samtaler om fælles erfaringer, fx rejseerfaringer fra andre lande. Samtalerne kan også have terapeutisk karakter, fx om en borgers vredesudbrud og betydningen heraf i forhold til relationen til andre mennesker.

Borgernes samlede situation, herunder helbredssituation giver ligeledes anledning til mange samtaler:

"Den frivillige spørger ind til, hvordan han har det, og X fortæller, at han har lungebetændelse, og derudover har fået et udslæt af pencillinen. Den frivillige går op til X for at se udslættet, som han viser frem på sin arm. Han fortæller, at det er endnu værre på maven. De snakker lidt om det, og X siger, han tror, han er intolerant over for penicillinen.."

(Observation 11)

Der er forskel på de frivilliges evne til at lytte, og som i andre forhold mellem mennesker, er der forskel på, hvem man har god kemi med. Dette er også tilfældet mellem borgerne og de frivillige, og det er næppe meningsfuldt at give anbefalinger på baggrund heraf. Under observationerne var der dog en nævneværdig episode, hvor tre frivillige ifølge en borger kun var sammen med hinanden under en vagt, herunder aktiviteter, samtaler og rygepauser. Ifølge borgeren blev de øvrige borgere på værelserne, indtil de frivillige tog hjem, hvorefter "det blev hyggeligt". Borgeren fremhæver, at hun i situationen følte sig mere socialt udsat end nogensinde før.. "og det er ikke fordi pigerne ikke er søde... men de gjorde det bare ikke på den rigtige måde" (Observation 19). Borgeren har tydeligvis følt sig ekskluderet, og det er et eksempel på fravær af ligeværdighed og en situation, der ikke var på borgerens præmisser, måske alene af den årsag, at borgeren var i mindretal.

De fleste borgere giver udtryk for, at de er meget taknemmelige for samværet og samtalerne med de frivillige under deres ophold. Som allerede beskrevet blev det under observationsstudiet tydeligt, at det er op til den enkelte frivillige, at definere sin rolle som frivillig, ikke mindst afhængigt af, hvilket behov, borgerne har.

"Man kan altså godt mærke forskel på dem, der er frivillige af hjertet, og dem der er frivillige som led i deres uddannelse"

(Observation 19)

Således udtrykker en borger sig om de frivillige, nemlig med en kategorisering i to: dem, der er frivillige for at understøtte deres uddannelse og dem, der er frivillige "af hjertet". Denne borger oplever, at der er forskel på samværet, alt efter de frivilliges "intentioner". Det er værd at nævne, at alle frivillige netop er frivillige og ikke er der som del af en formel uddannelse. Borgerens oplevelse er selvfølgelig reel, men en fortolkning kan være en præference for samtaler med modne mennesker, frem for unge.

3.5.5 FORSKELLIGE FORMER FOR HJÆLP (PRAKTISK, HJÆLP TIL SYSTEMET OG STØTTE TIL SELV AT KUNNE)

Noget samvær mellem de frivillige og borgerne er i højere grad præget af en service, som de frivillige yder borgerne. Der er i observationsperioden set mange eksempler på, at borgerne har bedt de frivillige om tjenester. Ofte udløser disse tjenester også taknemmelighed, og der er grund til at tro, at borgerne beder om hjælp, fordi de har erkendt, at hjælpen er nødvendig for dem. Disse tjenester kan handle om praktiske forhold på Pitstop, fx manglende papirservietter på toilettet, hjælp til at blive vækket på et bestemt tidspunkt, hjælp til at køre ærinder for borgeren eller hjælp til at få smertestillende piller.

Ud over praktiske opgaver, hjælper de frivillige borgerne med hjælp til at begå sig i systemet, fx undersøgelser på sygehuset, adgang til e-boks og nem-ID, hjælp til at komme i banken og i Borgerservice eller lån af telefonen:

*'''Må jeg låne en af jeres telefoner til at ringe til banken?', spørger hun.
'Har du ikke selv en telefon?', spørger X. 'Nej, den blev jo taget i går³'''*

(Observation 18)

Nogle gange skal borgerne have støtte til at navigere i samspillet med andre og i forhold til at tage vare på sig selv. Et eksempel er en borger, der har helbredsproblemer, som er generende. Borgeren er selv lidt nervøs, men kommer ikke til læge, før en frivillig opfordrer massivt til dette. Et andet eksempel er, at de frivillige kan være behjælpelige med at skærme borgerne for hinanden, hvis en borger bliver kaotisk. Hjælpen kan også handle om at støtte borgerne i at lære færdigheder fx at benytte Pitstops vaskemaskine.

3.5.6 DILEMMAER

Samværet med borgerne har for nogle frivillige givet anledning til dilemmaer og en øget opmærksomhed på frivilligrollen.

Under observationerne blev det tydeligt, at rollen som frivillig indebærer, at man fra tid til anden kan stå i en situation, hvor det er nødvendigt at markere grænser over for borgeren. Det kan handle om personlige grænser for, hvor meget man vil indlade sig med andre, eller det kan handle om at sige fra, hvis en borger har været verbalt grov eller løjet (fx om misbrug). Et andet dilemma er, hvor langt man som frivillig kan gå i at samtale om andre borgers situation eller om andre frivillige, der ikke er til stede: er det graden af ens egen integritet, der afgør det, eller er det nødvendigt at have et kodeks omkring opførsel?

En frivillig fortæller, at det for hende er et dilemma, at man kan se, at en borger har behov for mere end kost, logi og samvær, men at man ikke kan tilbyde mere (fx penge).

3.5.7 SAMVÆR MELLEM BORGERE OG ANSATTE

Under observationsstudiet blev det tydeligt, at der er forskel på, hvilken måde, de ansatte og de frivillige er sammen med borgerne på. De ansatte har, ligesom de frivillige, dagligdags-samtaler med borgerne, men samværet er ikke så hyppigt for de ansatte, da de har en række obligatoriske opgaver af mere praktisk og administrativ karakter:

Det er lederens opgave at introducere nye borgere til Pitstop, ligesom det er lederens opgave at fortælle borgerne, når de skal væk fra Pitstop. Rundvisningen på Pitstop kan foretages af andre, men det er lederen, der siger velkommen. Hvis lederen ikke er til stede, varetages disse opgaver af de to øvrige ansatte. Alle tre kan have til opgave at varetage koordineringen med socialsygeplejerskerne omkring nye borgere.

De ansatte bruger derudover tid på administrativt arbejde omkring borgerne, herunder møder ud af huset, dokumentation om borgernes helbredstilstand. Under observationen indikerede udsagn fra ansatte om, hvor meget tid, de bruger på administration, at de er optagede af, at tiden går fra samvær med borgerne.

Det opleves, at de ansatte alle har en holdning til borgernes adfærd og hyppigere end de frivillige udfordrer borgerne, fx om holdning til afrusning, opførsel m.v.. Det kommer blandt

³ Under et overfald i byen.

andet til udtryk i en direkte konfrontation af borgerne om, hvordan de trives på Pitstop. De ansatte giver udtryk for, at de som ansatte på Pitstop har en anden rolle end de har som sygeplejersker ansat på somatiske afdelinger, hvor man skal være mere "skrap" end på Pitstop.

Lederen er desuden "bagvagt" og har således vagttelefonen. Nummeret er tilgængeligt for de frivillige, men ikke for borgerne. Flere borgere gav udtryk for frustration over, at det ikke var muligt at kontakte medarbejdere eller frivillige i nattetimerne; eller, at borgerne ikke har vished for, hvem de ellers kan kontakte i nattetimerne, hvis der opstår tumult eller utryghed, fx den sociale skadestue, politiet m.v.

Gennem observationerne blev det tydeligt, at de ansatte, der alle har sygeplejebaggrund, primært har et sundhedsfagligt fokus på omsorgen for borgerne, frem for fokus på samvær, samtale og social interaktion. De er generelt optagede af borgernes helbredstilstand, om borgerne får den rette behandling, kommer til de rette undersøgelser og af at vejlede om medicinindtag m.v. Dermed er der fokus på helbred og pleje, men også på koordinering af sundhedsfaglige indsatser og instanser, fx sygehus, apotek, misbrugsklinik m.v. Under observationen så vi, at de ansatte til tider observerede og tilså borgerne, men ikke benyttede sig af muligheden for at undersøge og behandle (pleje) i det omfang, det var muligt på Pitstop.

3.6 EFTER PITSTOP

Vi beskriver i dette afsnit borgernes oplevelse af at skulle forlade Pitstop samt deres umiddelbare planer efterfølgende.

Som allerede beskrevet kan borgernes ophold på Pitstop opdeles i forskellige faser, hvorfor det er af betydning, hvornår samtalerne med borgerne er foregået. Det var under observationsstudiet tydeligt, at den sidste del af opholdet bærer præg af store frustrationer for flere af borgerne

"... det er midlertidigt, og hvem kan ændre noget på to uger med det liv, vi har levet i så mange år?" siger X, mens han griner lidt, og ryster på hovedet"

(Observation 1)

Ovenstående citat er ikke et enestående tilfælde, men er snarere en generel tendens: et ophold af to til tre ugers varighed er ifølge borgerne for kort tid. Det betød, at flere borgere havde svært ved at restituere, hvile og sove hen mod slutningen af opholdet, fordi tanker om fremtiden fyldte i deres bevidsthed.

"Han føler sig frustreret over sin situation, og fortæller mig, at han ikke har sovet ret godt de sidste mange nætter. Det gjorde han i starten, men nu nærmer det sig, at han skal vende tilbage til livet på gaden, og så ved han, at han begynder at drikke endnu mere"

(Observation 3)

Observatøren oplevede under observationsstudiet, at flertallet af borgerne hurtigt tilpassede sig omgivelserne på Pitstop. De gjorde sig det hjemligt, og det var i den givne situation vanskeligt at forestille sig, at der på et tidspunkt skulle 'flytte' andre borgere ind på Pitstop. Det gjorde der, og disse borgere gjorde ligeledes Pitstop til deres eget i de to til tre uger, de opholdt sig der. Det formodes, at den kortvarige følelse af hjemlighed og fællesskab kan

bidrage til endnu mere frustration over at skulle forlade Pitstop, da de ved, hvad de vender tilbage til. En ansat udtrykker eksempelvis:

"Jamen, de synes jo aldrig, det er sjovt at skulle herfra... men han vidste godt fra start, at det kun var 14 dage"

(Observation 11)

Planerne efter Pitstop er ikke entydige hos borgerne, men hænger i flere tilfælde sammen med borgernes boligsituation. De fleste funktionelt hjemløse borgere vendte tilbage til egen bolig efter opholdet på Pitstop, mens enkelte skulle videre til et nyt opholdssted af enten akut eller permanent karakter.

"X kan komme på tilbuddet Z, indtil de finder ud af en mere permanent løsning på Z eller Z"

(Observation 10)

Flere borgere reflekterede løbende over forløbet efter Pitstop, og flertallet af både hjemløse og funktionelt hjemløse borgere ønskede at forlænge opholdet af forskellige årsager. Nogle ønskede længere tid til at finde et nyt, og i nogle tilfælde mere permanent, opholdssted, mens andre ønskede længere tid til at blive mentalt klar til at komme hjem til egen bolig. Nogle tog blandt andet hjem til egen bolig hen mod slutningen af opholdet for at rydde op og gøre lejligheden klar til beboelse.

"X siger, at efterværnet er afgørende for, om opholdet gør nytte. 'Ellers kommer man jo bare ud til det samme, og så er der ikke sket en skid... så ved jeg godt, jeg kommer til at sidde og glo ind i væggen og drikke igen', siger han"

(Observation 14)

Forlængelse af opholdet skete i de tilfælde, der var en plan for det videre forløb. Planen kunne for eksempel være fastlagte datoer for vejledning hos misbrugscenteret eller fastlagte datoer for et ophold på et nyt opholdssted. Enkelte borgere havde af forskellige årsager ikke lyst til at forlænge opholdet. En borger fortalte eksempelvis, at han trængte til ro og derfor var klar til at komme tilbage til egen lejlighed efter to uger på Pitstop. Andre borgere ønskede at komme hjem af praktiske og familiære årsager, mens nogle havde andre opholdssteder i tankerne fra start.

Det lykkedes for nogle af de hjemløse borgere at finde et nyt opholdssted efter Pitstop, mens andre vendte tilbage til gaden, til trods for at de ønskede noget andet. De hjemløse borgere forsøgte i flere tilfælde selv at tage kontakt til kommunen eller øvrige eksterne parter for at finde en løsning. Andre borgere modtog hjælp fra bostøtte, det opsøgende team eller ansatte/frivillige på Pitstop i et forsøg på at skaffe en plads på et opholdssted.

3.7 OPSUMMERING AF OBSERVATIONSSTUDIET

Observationsstudiet af Pitstop har som allerede beskrevet fundet sted i en tre måneder lang periode. Noget af det, der i høj grad har vist sig, er, at dagene langt fra er ens. Rammerne på Pitstop er i flere tilfælde op til de involverede aktører at definere, det vil sige borgere, frivillige og ansatte. I og med at borgerne opholder sig på Pitstop i to til tre uger, og de frivilliges tilstedeværelse kan være alt fra en gang om ugen til en gang om måneden, er der konstant

nye konstellationer af både borgere og frivillige på Pitstop. Det betyder, at konstellationerne er afgørende for stemningen, forløbet og udbyttet af opholdet.

Observationsstudiet har vist, at til trods for at målgruppen på Pitstop er socialt udsatte borgere på kanten af samfundet, der oplever problematikker som hjemløshed og misbrug, kæmper de ligeledes med en række individuelle problematikker af socialfaglig, somatisk eller psykisk karakter. Borgerne er udfordrede på en lang række områder, og der er således tale om en kompleks borgergruppe. Det er formodentligt vanskeligt at målrette et tilbud, der kan hjælpe samtlige borgere på borgernes præmisser. Alligevel er der en række generelle forudsætninger, der er afgørende for, hvorvidt borgerne oplever opholdet som positivt eller problematisk.

Flertallet af borgerne udtrykker, at de finder samværet med andre borgere og frivillige positivt. Det bidrager til, at de kan skubbe tanker og frustrationer om forløbet efter Pitstop væk, ligesom det giver dem en følelse af fællesskab og ligeværdighed. Flere borgere deler deres oplevelser og erfaringer med misbrugslivet med hinanden, ligesom andre støtter hinanden i deres forsøg på at stoppe et misbrug. Samværet og relationen mellem borgerne er udfordret i de situationer, hvor nogle borgere ikke overholder husreglerne. Dette viser sig eksempelvis i forhold til at være synligt påvirket i fællesrummene, eller i tilfælde hvor borgere bryder med normerne i forhold til hygiejne eller lignende. Disse normbrud er til stor frustration for nogle af borgerne, og de oplever det særligt udfordrende i de tilfælde, der ikke er bemandede på. Det fordrer, at nogle af de mere ressourcerstærke borgere påtager sig et ansvar. Et ansvar, de ikke nødvendigvis ønsker at påtage sig, da de befinder sig på Pitstop for at restituere, hvile og gøre noget godt for deres egen skyld.

Flertallet af borgerne har intentioner om at ændre på flere ting i deres tilværelse efter opholdet på Pitstop. De borgere, der ønskede at stoppe et misbrug, holdt sig i de fleste tilfælde ædru under opholdet. Til trods for at de ønskede at fortsætte en ædru tilværelse, vendte flere tilbage til gamle vaner og adfærd allerede hen mod slutningen af opholdet. De kunne således fungere i en 'normal setting' for en periode, men havde ikke ressourcerne til at fastholde ændringerne. Det betyder, at Pitstop for en periode medvirker til at give borgerne stabilitet og tryghed samt et sted at opholde sig. Flere borgere oplever at få mulighed for at reflektere over deres tilværelse, og til trods for at de ikke formår at ændre på de ting i tilværelsen, de havde intentioner om, får de en pause fra deres kaotiske liv på gaden eller i eget hjem. En pause, som flere borgere giver udtryk for, har reddet deres liv. Flertallet af de misbrugende borgere har af flere omgange forsøgt at stoppe deres misbrug, og som allerede beskrevet, kan et ophold af to til tre ugers varighed ikke ændre på et liv, der bærer præg af mange års misbrug. Opholdet har for de fleste borgere alligevel givet stof til eftertanke, og har været springbræt til nye, og i nogle tilfælde mere permanente løsninger i forhold til eksempelvis bolig. De har fået "fyldt depoterne op i pitstoppet", inden de atter er vendt tilbage til racerbane.

Observationsstudiet viste således, hvordan samværet med borgerne på borgernes præmisser, fællesskab i det omfang, borgene ønsker det, var med til at give borgerne ro og hvile. Pitstop er med til at øge borgernes livskvalitet i den tid, de er på Pitstop, men er langt fra garant for varig øget livskvalitet.

4 BORGERNES STEMME

I det følgende afsnit præsenteres: 1. casebeskrivelser for tre borgere fra Pitstop (afsnit 4.1), 2. afrapportering af spørgeskema for borgerne på Pitstop (afsnit 4.2) og 3. afrapportering af fire interviews med borgere efter endt ophold på Pitstop (afsnit 4.3). I afsnittet beskrives, hvordan borgerne oplever Pitstop og tiden efter Pitstop (interviews). Vi ønsker her at supplere observationsstudiets undersøgelser af, hvordan Pitstop hjælper borgerne og om Pitstop medvirker til øget livskvalitet.

4.1 CASEBESKRIVELSER

Nedenfor kan du læse tre historier om tre forskellige borgeres livssituation, og det forløb de gennemgår, mens de opholder sig på Pitstop. Casebeskrivelserne illustrerer, hvilke livsbetingelser og oplevelser, et udsnit af borgerne på Pitstop har. Navnene er opdigtede.

4.1.1 CASE 1 – BJARNE

Bjarne er 50 år gammel, og er født i Aarhus. Han har været i familiepleje, på institutioner og ungdomsskole, og han har boet i et andet land. Bjarne bor i dag i egen lejlighed i Aarhus. Han er uddannet håndværker, men har altid arbejdet som mekaniker. Hans store interesse er motorcykler.

Bjarne beskriver sig selv som en "tørlagt pensionist". Ifølge Bjarne selv har han brugt de sidste femogtyve år af sit liv på at arbejde og drikke. Bjarne mistede sin daværende kæreste i en trafikulykke i en alder af 25 år og begyndte at drikke derefter. Han drak øl i løbet af dagen og vodka ud på aftentimerne.

Bjarne blev visiteret til Pitstop efter indlæggelse til afrusning på sygehuset. Sygehuset informerede ham om, at der var et nyt tilbud, der hed Pitstop, hvor man kunne bo for en tid for at få begge ben på jorden. Han har haft et rigtig godt ophold. I den første del af opholdet var Bjarne og en kvindelig borger de eneste borgere på Pitstop. Bjarne beskriver det som den bedste start. Det var en styrke, at de vidste, hvad de hver især gik i gennem.

Bjarne oplever det som noget positivt, at der primært er frivillige på Pitstop. Det betyder, at det er et sted, de har valgt at være og ikke et sted, hvor de primært kommer for at få udbetalt løn. At det er tilladt at have et funktionelt misbrug på Pitstop oplever Bjarne derimod som noget negativt, da lugten af alkohol er en stor fristelse, når man selv forsøger at stoppe sit misbrug.

Planerne efter Pitstop er at komme hjem til egen lejlighed og fortsat holde sig ædru. Bjarne har særligt fået noget ud af at have en anden borger at støtte sig til. Én, der havde samme projekt som ham selv. Det betød, at de i fællesskab blev enige om, at det var en dårlig idé at drikke, selvom trangen var der. "(...) altså vi er jo ikke ens, men vi har de samme problemstillinger på et eller andet stadie. Og det gør det lettere. Man føler sig ikke helt alene i verden" (Citat, Bjarne).

4.1.2 CASE 2 – JØRGEN

Jørgen er 52 år gammel, og er født og opvokset i et andet land. Barndommen her var præget af daglige overfald efter skoletid og seksuelle overgreb af en barnepige. Jørgen flyttede som 8-årig med sine forældre og lillebror til Danmark, hvor de bosatte sig på en gård.

Jørgen begyndte at drikke som 8-årig. "Jeg startede med til en familiefest at drikke mig fuld første gang, og det har jeg sådan set været siden, på nær fængselsophold, forsorgshjem og diverse institutioner af al mulig art" (Jørgen). Jørgen har haft et ekstremt misbrug gennem sit liv med et forbrug på op til seks flasker vodka om dagen. På trods af misbruget passede han sit arbejde med landbrug, erhvervsfiskeri og

vikariater på forskellige fabrikker, indtil han i 2006 kørte galt i sin bil. Jørgens alkoholmisbrug har ført til talrige voldssager for trusler om vold mod embedsmand, og fængselsagerne har derfor hobet sig op gennem tiden. "Jeg var nærmest ikke ude, så var jeg inde igen. Og det var selvfølgelig på grund af sprutten, ikke" (Jørgen). Jørgen har derudover været indlagt mange gange på både psykiatriske og somatiske afdelinger. Han er i dag avissælger for Hus-Forbi, og lever på gaden i Aarhus. Han sover i et busstur uden for byen, da livet som hjemløs er risikofyldt i midtbyen. Han har svært ved at få adgang til en bolig på grund af lang sagsbehandlingstid og forskellige tilhørsforhold i forskellige kommuner.

Jørgen blev visiteret til Pitstop af en socialsygeplejerske efter otte dages indlæggelse på sygehuset som følge af lavt blodsukker, dobbeltsidet lungebetændelse og betændelse i tarmen. Jørgens oplevelse af Pitstop har været anderledes end forventet ud fra de papirer, han orienterede sig i inden opholdet. Han har opholdt sig på Pitstop i tre uger, og har under sit ophold "(...) kæmpet for at få kommunerne til at hjælpe mig, og kæmpet med alting, men jeg hænger stadig i den samme bremse" (Jørgen). Jørgen kæmper fortsat med en række sociale problematikker, ligesom han gjorde før opholdet på Pitstop. Alligevel har Pitstop været godt for Jørgen. Han har fået tid til at tænke over tingene i rolige omgivelser. Det har været af betydning for ham at få sine basale behov dækket: en seng at sove i, et fyldt køleskab, mulighed for at gå i bad og på toilettet og at få opladet sin telefon. Det er ting, der er vanskeligt for ham i livet som hjemløs på gaden.

4.1.3 CASE 3 - HANNE

Hanne er 55 år gammel, og er født og opvokset i Øgaderne i Aarhus. Hun flyttede med sin mor og lillesøster til et andet land i 2. klasse, og boede der i cirka 3 år, indtil hendes mor og udenlandske stedfar blev skilt. Hanne, moderen og de nu to yngre søstre flyttede tilbage til Danmark og fortsatte hverdagen i det samme hus og den samme klasse, som før rejsen. Hanne har aldrig haft en tæt relation til sin far, der er alkoholiker som hende selv.

Hanne startede i løbet af sit ungdomsliv på flere forskellige kurser, højskoler, uddannelser og jobs, og har blandt andet arbejdet inden for landbruget, zoologiske have og i børnehaver. Hun har i mange år været udfordret af svære depressioner og selvmordstanker og har derfor været indlagt på åben og lukket psykiatrisk afdeling ad flere omgange og i lange perioder. Hun blev diagnosticeret med skizo-afektiv lidelse. Hanne tog efterfølgende en mb-uddannelse (medarbejder med brugerbaggrund) og var i praktik på et værested for psykisk syge, hvor hun i en treårig periode gik til kunstterapi. Hannes udfordrede psyke gjorde dog, at hun måtte stoppe og gå på førtidspension.

Hannes liv som alkoholiker startede for alvor, da hun gik på førtidspension. Hun var på daværende tidspunkt midt/slut 30'erne. Alkoholforbruget steg løbende, og hun har ad flere omgange forsøgt at stoppe sit misbrug. Hanne har været indlagt til flere akutte afrusninger og blev visiteret til Pitstop efter endnu én. Hun har opholdt sig på Pitstop to gange og havde et stille og roligt første ophold. Hun holdt sig ædru under opholdet og havde et stort ønske om at forlænge sit ophold. Hanne tog efter 14-dages ophold hjem til egen lejlighed, hvor hun faldt tilbage i sine gamle misbrugsvaner. Derfor er Hanne på Pitstop igen. Hun har også været ædru under hele dette ophold.

Hanne har haft stor glæde af sit ophold, '(...) det giver én noget at arbejde med at være her. Udover den daglige kamp om sprutten. Så giver det en nogle helt andre ting at tænke på, noget godt, som kan fylde op, og man kan køre videre på' (Hanne). Hanne har nydt at have mulighed for at dele sine tanker med andre borgere i samme situation som hende. Hun har brugt meget tid på at sidde og snakke med andre borgere og frivillige over en kop kaffe og cigaret under den overdækkede terrasse. Hun har samtidigt sat pris på at kunne lukke døren til eget værelse, og har flere gange haft behov for det. Hannes ophold bærer præg af, at der har været andre udfordrede borgere, og at borgerne har været meget alene uden ansatte eller frivillige. Det har betydet, at borgerne har måttet forsøge at løse en række problemer, de ikke har været i stand til. I den forbindelse er alkoholpolitikken noget, der ifølge Hanne bør ændres. '(...)

jeg kender sgu ikke nogen alkoholikere, der bliver på værelset, når de har drukket, vel' (Hanne). Det er psykisk belastende for de borgere, der forsøger at stoppe et misbrug.

Hanne har opholdt sig på Pitstop i cirka tre uger. Hun har et stort ønske om at flytte til et nyt område, da hun på nuværende tidspunkt bor i et belastet område, rent misbrugsmæssigt. Hun ved, hun begynder at drikke igen, hvis hun tager hjem. Derfor har Hanne med hjælp fra sin bostøtte forsøgt at finde et nyt opholdssted efter Pitstop. Ét, der er mere permanent, og hvor der er andre borgere og aktiviteter til at "fylde tomrummet fra sprutten".

4.2 SPØRGESKEMAUNDERSØGELSE OM BORGERNES TILFREDSHED MED PITSTOP

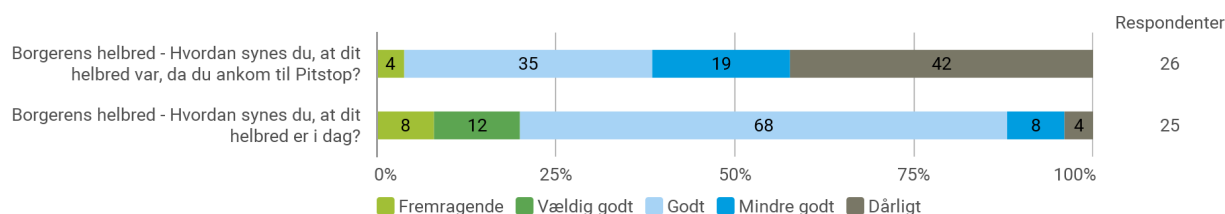
Borgere, der har boet på Pitstop, er blevet bedt om at deltage i en spørgeskemaundersøgelse. Formålet med spørgeskemaet er at få viden om borgernes vurdering af opholdet på Pitstop, herunder hvordan opholdet har været og hvad det har gjort for borgeren.

Spørgsmålene tager udgangspunkt i fire temaer, der i en undersøgelse af et lignende omsorgstilbud for hjemløse i København (Thorsgade) er identificeret som virksomme elementer (Pedersen et.al):

- Basale behov
- Et sikkert miljø
- Social støtte
- Refleksion (som følge af restituering)

Spørgeskemaet kan ses i bilag 3. Borgere er blevet spurgt hen imod slutningen af deres ophold, om de vil deltage. Spørgeskemaundersøgelsen er anonym og frivillig. 26 borgere har indvilliget i at deltage. Indsamlingsperioden har forløbet fra medio september 2018 til 1. marts 2019. Spørgeskemaet blev testet for at se, om indholdet var forståeligt. Testningen forløb uden forståelsesmæssige problemer for borgerne. Spørgeskemaet blev oversat til engelsk, så de borgere, der ikke forstod dansk, havde mulighed for at besvare spørgeskemaet. Af gode grunde kan vi ikke vide, om de borgere, der ikke har udfyldt spørgeskemaet adskiller sig i tilfredshed fra dem, der har udfyldt.

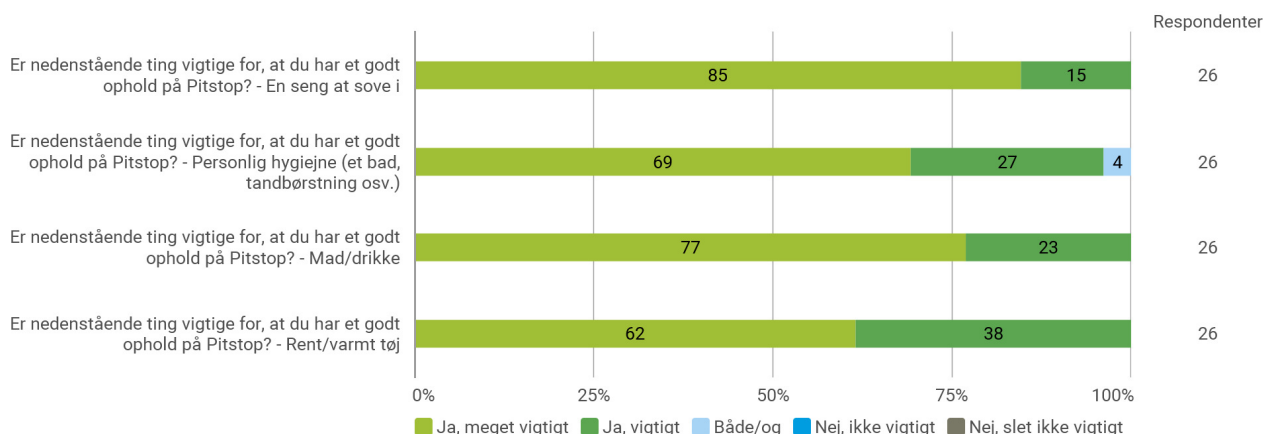
Figur 1 Borgernes vurdering af egen helbredstilstand



På Figur 1 ses, hvordan borgerne selv vurderede deres helbred ved ankomst til Pitstop sammenlignet med, hvordan borgerne vurderer deres helbred før afgang fra Pitstop. 61 % af borgerne vurderer, at deres helbred var *dårligt* eller *mindre godt* ved ankomst, mens dette tal kun er 12 % før Pitstop skal forlades. Det er ligeledes værd at bemærke, at 39 % af borgerne ved ankomst vurderer, at deres helbred er enten fremragende eller godt (0 % vurderer *vældig godt*). Dette tal indikerer, at det altså ikke er alle borgere, der selv vurderer, at deres helbredstilstand er negativ. 4 % (1 borger) vurderer endog, at hans/hendes helbredstilstand

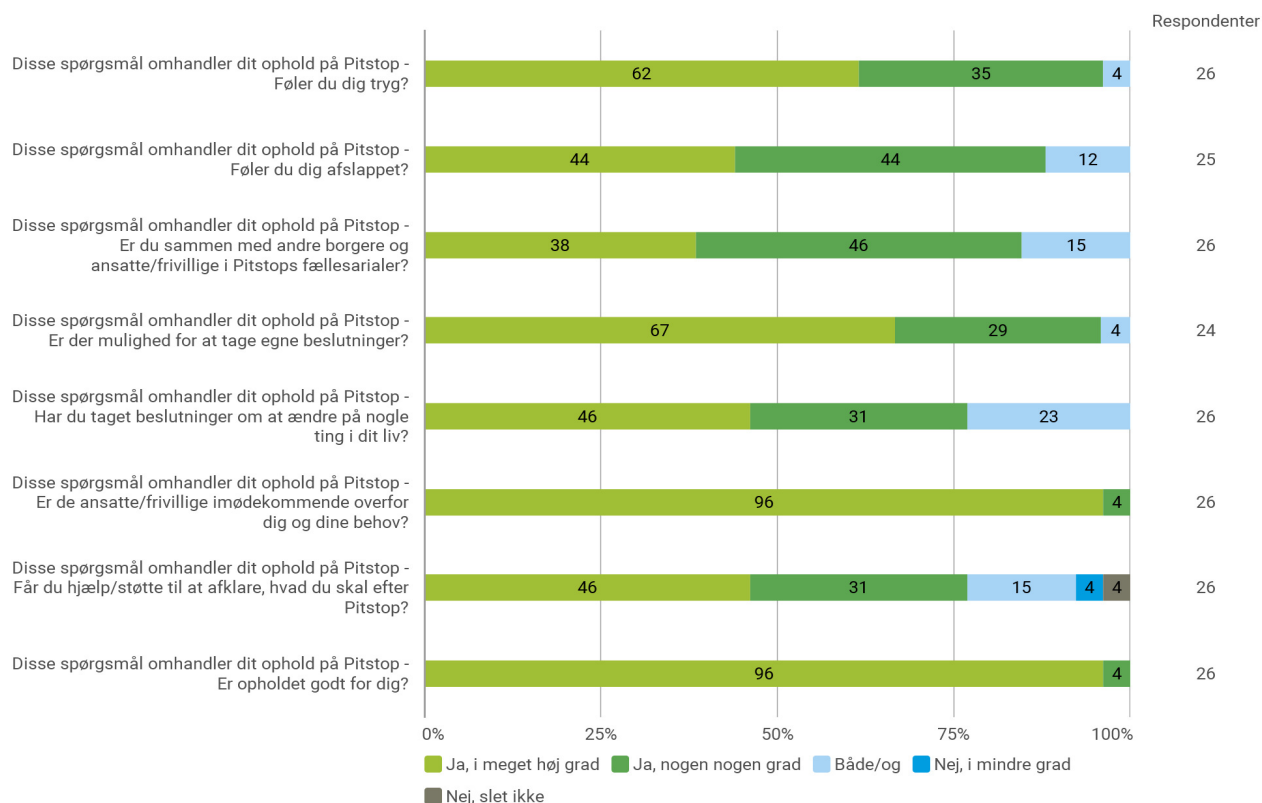
ved ankomst er *fremragende*. Hele 88 % vurderer, at deres helbred er positivt (*godt, vældig godt* eller *fremragende*) forud for afrejse fra Pitstop. Tallene viser således helt overbevisende, at borgerne selv vurderer, at der sker fremskridt i deres helbredssituation (gennemsnitligt) under opholdet på Pitstop.

Figur 2 Vigtighed af ydelser – basale behov



Spørgsmålene i figur 2 om vigtighed beskriver, hvor vigtige de forskellige ydelser, som Pitstop stiller til rådighed for at tilgodese basale behov, er for borgerne. Tallene viser tydeligt, at det er vigtigt eller meget vigtigt for borgerne både at have: en seng (som det vigtigste af de **basale behov**), personlig hygiejne, mad/drikke og rent/varmt tøj. En enkelt borger (4 %) svarer både/og til personlig hygiejne, men bortset fra dette, er tallene entydige: basale behov er vigtige (eller meget vigtige) for borgerne.

Figur 3 Tryghed, støtte og refleksion



Med spørgsmålene i figur 3 ønsker vi at indfange de øvrige faktorer, foruden basale behov, der er identificeret som virksomme elementer for at borgerne profiterer af opholdet (jf. Thorsgade). Spørgsmålene handler om: **tryghed(et sikkert miljø), social støtte og refleksion (som følge af restituerings)**⁴. Dertil kommer et direkte spørgsmål om, hvorvidt borgerne vurderer, at opholdet er godt for dem.

Som i den foregående spørgsmålsrække vurderer borgerne helt gennemgående, at Pitstop imødekommer alle disse forhold.

To borgere (8 %) vurderer, at de i *mindre grad* eller *slet ikke* har fået hjælp og støtte til, hvad de skal efter Pitstop. 15 % vurderer *både/og*. Resten (77 %) svarer, at de enten i *høj grad* eller *nogen grad* har fået hjælp og støtte. Dette er samlet set ikke et negativt svar, men det er alligevel mindre positivt ladet end de øvrige. Såvel i observationer som borgerinterviews og interviews med medarbejdere, frivillige og ledere er denne dimension en opmærksomhed, nemlig: hvad skal Pitstop hjælpe borgerne med? For dem, der har borgerkontakt, er det ligeledes et personligt dilemma, at Pitstop ikke "redder" borgerne, men netop giver et Pitstop, en pause fra et hårdt liv. "Refleksionsspørgsmålet": 'Har du taget nogle beslutninger om at ændre nogle ting i dit liv?' har en fordeling af svar, der ligner den anden lidt, hvor 77% vurderer, at de i *nogen grad* eller i *høj grad* har taget nogle af disse beslutninger, men hvor 23% vurderer *både/og*. At man har taget beslutningen, er dog langt fra det samme som at udføre den.

På såvel spørgsmålet om, hvorvidt Pitstop generelt er godt (for dig) og spørgsmålet om, hvorvidt de ansatte og frivillige er imødekommende, svarer hele 96 % *Ja, i meget høj grad*, og 4 % svarer på begge spørgsmål *ja, i nogen grad*. Borgerne er således overordentligt positive, når det kommer til vurderingen af, om Pitstop generelt er godt for dem og ligeledes til, om medarbejdere og frivillige er imødekommende.

Generelt er svarene i ovenstående spørgsmål udtryk for, at borgerne på alle parametre er meget tilfredse, på nogle er det blot markant.

4.2.1 BORGERNES EGNE ORD

I forlængelse af spørgsmålene havde borgerne mulighed for at skrive fritext, hvis der var andet, de ønskede at fortælle om deres ophold på Pitstop. Disse udsagn står ubearbejdede.

'Staying in Pitstop helped me a lot, change the way of thinking to start living a new one'

'Det har på alle måder været en rigtig god oplevelse, og stedet er virkelig godt'

'De frivillige/ansatte har gjort alt, hvad de kunne for at hjælpe mig'

'Lidt ærgerligt, at der mangler personale fra lørdag middag til mandag morgen'

'Svært at huske navne på så mange frivillige, men det er eget ansvar. Ellers trygt og godt med fred og ro. P.S. Kan anbefales'

'Opholdet har været let grundet begrænse beboerantal. Man kan gå til hånde. God hjælp til læge,

⁴ *Tryghed* indfanges af spørgsmålene: 'Føler du dig trygt?', 'Føler du dig afslappet?', 'Er du sammen med andre i Pitstops fællesarealer?'

Social støtte indfanges af spørgsmålene: 'Er de ansatte/frivillige imødekommende over for dig og dine behov?', 'Får du hjælp og støtte til at afklare, hvad du skal efter Pitstop?'

Refleksion (som følge af restituerings) indfanges af spørgsmålet: 'Har du taget beslutning om at ændre nogle ting i dit liv?' Temaerne er i nogen grad sammenfaldende.

kommune o.a. God mad - ingen mangel'

'Jeg er meget positivt overrasket over, hvor godt/trygt jeg har følt det at være her. God energi i huset og gode arbejdere/frivillige: der får mig til at føle mig i gode hænder. Meget vigtigt i min situation. Tak for en god oplevelse. Hjertelig tak'

'2 uger er for lidt! Minimum 4 uger ville give én mere ro i sindet'

'Har været noget rastløs, derfor meget i køkkenet (bage, lave mad osv.). Et fantastisk frivillig-team, der er åbne for snak...'

'Flinke folk og fred'

'It's a good place to give chance for people with the kind of problems like alcohol, drugs...My opinion is.. Super!!!'

'Synes, de ansatte skal være mere obs på fx håndvask efter toiletbesøg, dvs. sige det til borgerne, at det er vigtigt, når vi er så mange, der bl.a. går i køleskab. Angående de frivillige: på trods af ung alder er der flere af dem, der er modne og har empati'

'Lidt kedeligt, men sundt'

'Det er en stor hjælp at få en pause. Tid til at tænke med ro på'

'Rigtig godt, at der er mulighed for overnatning! Mangel på frivillige i weekenderne, omend forståeligt! Ideelt med kontakt til øvrig social- og bostøttevæsen!'

'Har fået hjælp til at komme rundt til læge og undersøgelser, af frivillige og ansatte. Bl.a. en herre fra noget Social- og Sundhedsafdeling (brobygning) i Aarhus'

'Det har været så dejligt. Man kan være sig selv og slappe af, når der er behov. Så skønt, I alle er så imødekommende og altid står til rådighed for os alle. I får ros for alt. Kæmpe kram'

'Måske et lille kort over området'

'Godt med en pause fra det "virkelige" liv. Godt arbejde. Kh'

4.3 BORGERINTERVIEWS EFTER PITSTOP

I det følgende præsenteres svarene fra fire semistrukturerede interviews, som er gennemført med borgere, der har afsluttet deres ophold på Pitstop. Borgerne har været på Pitstop på forskellige tidspunkter, men alle i sensommer/ efterår 2019. Borgerne er udvalgt pragmatisk efter, om det var muligt at få kontakt med dem. Alle de borgere, vi har kontaktet, ønskede at medvirke i interviews. Interviewene er gennemført telefonisk med afsæt i en interviewguide og er efterfølgende transskriberet og kodet. De fire interviews er gennemført af DEFACTUMS brugerkonsulent, der har en brugerbaggrund.

Interviewene er gennemført for at få borgernes vurdering af deres ophold på Pitstop retrospektivt og desuden for at høre, om Pitstop har haft nogen betydning for borgernes liv efterfølgende.

4.3.1 BAGGRUND FOR PITSTOP

De fire borgere var på Pitstop af forskellige årsager. Den ene var der på grund af et voldsomt overfald, hvorefter borgeren ikke kunne være i egen bolig. En anden borger havde været indlagt som følge af alkoholmisbrug. Den tredje borger var ligeledes på Pitstop grundet alkoholmisbrug, dog uden forudgående indlæggelse. Borgeren blev enig med sin bostøtte om,

at 'nu skal der ske noget'. Den fjerde borger var på Pitstop for at få det bedre efter en indlæggelse for lungebetændelse. Som det fremgår i opgørelsen over årsagerne til, at borgerne kommer på Pitstop (se bilag 2), er det også her forskellige årsager til, at borgerne har behov for at være på Pitstop: fysik såvel som psykisk restituering, ro og opfyldelse af basale behov. Dertil kommer muligheden for samvær med andre mennesker, som borgerne selv fremhæver som et gode, se nedenfor.

4.3.2 DAGLIGDAGEN PÅ PITSTOP

De fire borgere fremhæver samstemmende, at det var op til dem selv, hvad de ville bruge tiden på, mens de opholdt sig på Pitstop. De kunne gøre det, de ville i deres eget tempo. Hvis de havde mest brug for at komme til hægterne, kunne de gøre det. Hvis de havde overskud til at hjælpe med praktiske opgaver som madlavning, kunne de gøre det.

"De lod mig bare være i fred og ro, og hvis der var noget, kunne jeg banke på eller sige hallo, men heldigvis var det ikke nødvendigt, for det var så fantastisk at være der. Jeg kunne bare læse en lille smule. Jeg kunne få ro. Jeg kunne gå ud og ryge, snakke med nogle folk"

(borger efter ophold på Pitstop)

"Ja, men altså lokalerne var jo fine. du kunne tage et karbad, du kunne tage lige så mange, som du havde lyst til, du kunne vaske dit tøj. Og jeg kunne gøre det i det tempo, som jeg nu kunne gøre det i"

(borger efter ophold på Pitstop)

Flere nævner, at det var positivt at have egne værelser og dermed have muligheden for at trække sig tilbage, hvis man havde behov for dette. Samtidig nævner nogle, at det var positivt at have muligheden for at være sammen med andre. Fællesskabet kunne enten være i form af fællesspisning, 'snak med de frivillige', eller samvær med de andre borgere på Pitstop. Samværet var typisk rygning og kaffedrikning, støtte ved utryghed, men også dybe snakke eller sågar venskaber, hvor man kunne støtte hinanden i det, der er vanskeligt.

"Man kunne trække sig ind til sig selv. Det, at vi havde vores eget værelse gjorde, at hvis det blev for meget, kunne man trække sig til eget værelse, og der var stadig mennesker omkring én. Og det var enormt hyggeligt og enormt dejligt og enormt betryggende. Jeg er faktisk utroligt overrasket over, hvor positivt indtryk, jeg fik af det"

(borger efter ophold på Pitstop)

Nogle borgere fremhæver det som positivt, at der var få borgere, mens én nævner, at der under vedkommendes ophold var for få både borgere og medarbejdere/frivillige.

"Problemet var: den første uge var jeg alene. Jeg fik noget morgenmad, når jeg kom op, rundstykker. Så sad jeg udenfor det meste af dagen, for der kunne jeg sidde og ryge cigaretter og drikke kaffe"

(borger efter ophold på Pitstop)

"problemet var jo bare, at der ikke var personale om aftenen, når man kom hjem"

(borger efter ophold på Pitstop)

Det skal nævnes, at borgeren, som sidstnævnte citater stammer fra, var på Pitstop i opstartsfasen, hvor Pitstop ikke var så kendt, der var ikke mange frivillige. Desuden var det en meget varm sommer og livet på gaden ikke så koldt som om efteråret/vinteren. Ikke desto mindre var det denne borgers oplevelse af opholdet på Pitstop.

4.3.3 HVILKEN HJÆLP HAR BORGERNE FÅET PÅ PITSTOP

"Tidligere var jeg interesseret i autoræs og det ord, Pitstop kommer derfra. Det er der, hvor bilen skal ind og have en genopfyldning. Ikke som bil, men som menneske kunne jeg pludselig slappe af"

(borger efter ophold på Pitstop)

Flere borgere fremhæver, at det har været betydningsfuldt at kunne "komme sig" på Pitstop og have muligheden for at restituere i trygge rammer, hvor der ikke blev stillet krav til, hvad man skulle præstere. At der ikke er lukketider, hvor man skal forlade Pitstop fremhæves også positivt, fordi det mindsker stress, at man kan være der hele tiden. At man får lov selv at bestemme, har for én borger betydet, at vedkommende ikke har oplevet at få så meget hjælp, men selv at have "ordnet tingene".

"Men det var faktisk utroligt trygt at være der, mens jeg var der og det var overraskende så trygt, det var. Og jeg fik slappet af, og jeg fik hvilet ud, og jeg kunne komme mig. Jeg fik mulighed for at komme mig, og det var jeg simpelthen utroligt glad for"

(borger efter ophold på Pitstop)

"jeg ved slet ikke, om jeg havde magtet at skulle en hel masse"

(borger efter ophold på Pitstop)

At man kunne få mad hver dag, og at der var gode omgivelser, nævner en borger også som positivt.

Én fremhæver, at vedkommende fik hjælp til at vænne sig til at være i egen lejlighed, et sted, der var forbundet med utryghed og derfor krævede tilvænning.

Samtaler med frivillige fremhæves også som en væsentlig hjælp for denne borger. Denne borger havde brug for samtale og der var netop en frivillig, der forstod situationen og formåede at "sætte ord på", hvordan borgeren havde reageret i en voldsom situation, altså en terapeutisk funktion. De unge frivillige, bemærker en borger, er også gode at tale med, for her kan man få adspredelse af at tale om noget andet end det, der er svært. Dette indikerer, at Pitstop ikke er et standard-forløb, men er helt afhængigt af, hvilke borgere, der er og hvilke behov, de har, og hvilke frivillige, der er på netop dette tidspunkt. Denne betragtning går igen i observationsstudiet såvel som i fokusgruppeinterview med frivillige.

"..det er så vigtigt, at folk lige som mig, og heldigvis også andre folk, bare lige kan prøve at finde sig selv igen. Altså, det er ikke et behandlingssted, men derfor er det måske også rigtig godt, fordi man kan være sig selv"

(borger efter ophold på Pitstop)

En borger mener, der er uoverensstemmelse mellem, hvad vedkommende var blevet stillet i udsigt, og hvad man reelt kunne få hjælp til på Pitstop. Denne borger havde en opfattelse af,

at der kunne gives hjælp til at komme videre efter Pitstop, nemlig i form af bolig, kontanthjælp, læge m.v., men at der ikke var den fornødne ekspertise til stede. I de tre fokusgruppeinterviews berøres denne problematik, nemlig: hvad er opgaven på Pitstop? Og en erfaring: det kræver kendskab og et netværk af instanser, man kan afsøge for at hjælpe borgeren, og at det tager tid at opbygge dette netværk.

"de sagde, at de kunne hjælpe med alt muligt, men det synes jeg kneb meget"

(borger efter ophold på Pitstop)

denne borger nævner ligeledes længden på opholdet, der ønskes længere:

"jeg synes måske opholdet er for kort, for der er ingen, der kommer ovenpå efter to uger, i hvert fald ikke efter sådan en omgang, jeg var ude i"

(borger efter ophold på Pitstop)

Flere borgere ønsker dog at fremhæve deres taknemmelighed for Pitstop

"Jeg har altid været taknemmelig for den hjælp, jeg kan få"

(borger efter ophold på Pitstop)

"Jeg har aldrig været udsat for at blive overfaldet på den måde, jeg blev overfaldet på, og jeg er så overrasket over – og nu bliver jeg helt rørt.. over, hvordan jeg blev taget imod med åbne arme"

(borger efter ophold på Pitstop)

4.3.4 EFTER PITSTOP

Tre af de fire borgere havde lejlighed før Pitstop. Den fjerde levede på gaden, men bor nu på forsorgshjem. En af borgerne, der har lejlighed, boede på interviewtidspunktet på et krisecenter, da borgeren havde behov for at være væk fra Aarhus for en stund og havde fået muligheden for det.

Den ene af de tre alkoholikere vurderer selv, at vedkommende i højere grad end tidligere er ædru.

Borgerne, vi har talt med, er alle i en eller anden udstrækning motiverede for at ændre deres tilværelse, og flere måske i særlig grad deres misbrug. Borgerne er dog også realistiske i forhold til den opgave, de står over for, nemlig at det kræver et stort og langvarigt arbejde at komme ud af misbrug m.v. De er også realistiske i forhold til, at opholdet på Pitstop ikke har til opgave at ændre mennesker. Flere fremhæver dog, at Pitstop måske har været et skridt på vejen.

"Jamen, man bestemmer sig jo altid for, at det skal være anderledes..."

(borger efter ophold på Pitstop)

Pitstop har ikke til opgave at "redde" borgerne. Det fremhæves dog som betydningsfuldt, at man får en pause fra gaden. En borger oplever, at miljøet er blevet mere aggressivt, og at det er en stor hjælp med 'åbne arme', særligt, når man som i borgerens tilfælde ønsker at fjerne sig fra miljøet, men ikke har familie til at støtte. Borgeren erkender, at støtten er nødvendig for at komme videre.

En borger blev genindlagt seks gange efter opholdet på Pitstop. Borgeren havde ved afgang fra Pitstop en uoverensstemmelse med en ambulancedrager. Denne uoverensstemmelse gjorde, at borgeren kom på kant med Pitstop. Uoverensstemmelsen gør dog ikke, at borgeren ikke kunne få lyst til at komme tilbage til Pitstop, hvis nødvendigt. Denne borger sælger Hus Forbi og for borgeren betyder det alt at komme ud og sælge aviser.

En anden borger kunne ønske sig at være frivillig på Pitstop. Borgeren har en baggrund i socialfagligt arbejde og har prøvet at være som frivillig på Pitstop, hvor alkoholen desværre kom til at stå i vejen, så det kom til tumult.

4.3.5 BORGERNES VURDERING OG ANBEFALINGER

"Der er ikke andet end ros"

(borger efter ophold på Pitstop)

De fire borgere har alt i alt været glade for at være på Pitstop, men der er også udfordringer, heriblandt at det er vanskeligt at skulle væk fra Pitstop.

"men det har i hvert fald fået mig lidt på ret køl. Problemet er bare, det er for kort tid, alt for kort tid. Jeg synes, der mangler et sted, man kan komme ud til"

(borger efter ophold på Pitstop)

Pitstop fremhæves som et trygt sted. Det nævnes her, at det er godt, at det kun er dem, der har brug for tilbuddet, der får det. Flere nævner, at de er taknemmelige over, at de frivillige vil bruge deres tid på andre mennesker, og at det betyder noget, at de netop er der frivilligt og ikke stiller krav til borgerne,

"Ved du hvad, det varmer mit hjerte, når jeg tænker på, at der er nogle ildsjæle, der vil ofre sig på den måde for at andre kan få det godt, det synes jeg fan'me er flot"

(borger efter ophold på Pitstop)

De fire borgeres forskellige anbefalinger til Pitstop:

- Det skal ikke være muligt at have andre gæster end familie, for det kan stresse
- Man kunne invitere ensomme ældre til at være frivillige, fx ved juletid
- Mulighed for egenbetaling for borgerne, hvis de ønskede at blive ekstra tid på Pitstop
- Døgnbemanding eller et nødnummer, man kunne ringe til i aften- og nattetimer. Det er ikke rart at være der, hvis nogen kommer op at slås.
- Mere detaljeret information i brochuren om Pitstop

"Det skal blive ved med at eksistere, for det er fantastisk"

(borger efter ophold på Pitstop)

4.4 OPSUMMERING AF AFSNIT OM BORGERNES STEMME

I såvel interviews som spørgeskemaundersøgelse fremhæver borgerne, at de har positive erfaringer med deres ophold på Pitstop. I spørgeskemaundersøgelsen svarer borgerne entydigt positivt på, at de oplever tryghed, social støtte og mulighed for refleksion som følge af restitution. Borgerne giver udtryk for vigtigheden af at få opfyldt basale behov som mad, en seng, tøj og hygiejne. Borgernes svar viser ligeledes entydigt, at borgerne oplever, at deres

helbred gennemsnitligt er blevet markant bedre, mens de har opholdt sig på Pitstop. Borgernes svar omkring de frivilliges og de ansattes imødekommenhed er særdeles positivt, ligesom helhedsindtrykket af Pitstop er særdeles positivt.

I interviewundersøgelsen, der er foretaget efter borgernes ophold på Pitstop var afsluttet, giver de fire borgere udtryk for taknemmelighed over opholdet på Pitstop. De fremhæver samstemmende, at noget af det vigtigste var selvbestemmelse og muligheden for at være på Pitstop uden at der bliver stillet krav. Dertil kommer ro, mad og et eget værelse. Borgerne fremhæver også samtalerne med de frivillige og de andre borgere som værdifuldt. Det er betydningsfuldt, at de frivillige selv har valgt at være på Pitstop. Flere nævner varigheden på Pitstop som en udfordring. Der er ifølge disse borgere for kort tid til at komme videre, ligesom nogle borgere havde en forventning om at få yderligere hjælp til at komme videre efter Pitstop. To af borgerne har haft en kontrovers på Pitstop, den ene i forbindelse med afrejsen. Dette kan hænge sammen med det pres, som flere borgere oplever, når afrejsetidspunktet nærmer sig, og de ikke ved, hvor de skal hen (nogle af borgerne) – jf. observationsstudiet.

Disse fire borgere havde på interviewtidspunktet fortsat udfordringer, men flere nævner Pitstop som et 'skridt på vejen' mod at komme ud af misbrug og få en mere stabil tilværelse. Én fremhæver, at det er vigtigt med alle støttesystemer som Pitstop for de borgere, der ikke har et netværk at støtte sig op ad, når de skal arbejde sig hen imod en bedre og mindre udsat tilværelse. Som én siger, er det, selvom det er et kort ophold, en vigtig pause fra gaden, fordi miljøet bliver mere og mere aggressivt.

Undersøgelserne med borgerne viste således, at Pitstop øger borgernes livskvalitet og helbred markant, mens de er på Pitstop, mens det er mindre sandsynligt, at borgernes livskvalitet er varigt forøget. På spørgsmålet om, hvordan Pitstop hjælper, svarer borgerne, at Pitstop hjælper ved at give ro, samvær, samtaler, et værelse, mad og ved ikke at stille krav.

5 ANALYSE AF FOKUSGRUPPEINTERVIEW OM PITSTOP MED FRIVILLIGE, MEDARBEJDERE OG LEDERE

Denne del af evalueringen er et sammendrag af tre fokusgruppeinterviews med henholdsvis frivillige, medarbejdere og ledere, der har tilknytning til Pitstop. Fokusgruppeinterviewene fandt sted marts måned 2019. Interviewene tog afsæt i tre forskellige interviewguides, der havde samme omdrejningspunkt, men med få nuanceforskelle tilpasset målgruppen. Interviewenes hovedfokus er samarbejdet omkring Pitstop, om borgerne og på organisatorisk niveau. Dertil kommer temaer om opgaven på Pitstop, herunder forventninger, udbytte og udfordringer.

I interviewene medvirkede følgende:

- Interview med frivillige: fire frivillige, der har været frivillige på Pitstop i forskellig varighed.
- Interview med medarbejdere på og omkring Pitstop: en forstander og en medarbejder fra Pitstop, en socialsygeplejerske (AUH), en gadesygeplejerske (MSO) og kommunal projektleder for Pitstop (MSO/MSB).
- Interview med ledere: Fra Røde Kors, Aarhus: sekretariatsleder og medlem af styregruppen for Pitstop, Fra AUH: lederen for socialsygeplejerskerne; en programchef og styregruppemedlem for Pitstop, fra Aarhus Kommune: akutleder (MSO), konsulent i

Bostøtte- og Yngreteamet (MSO), leder af sundhedsstaben (MSO) samt myndighedschef i Socialpsykiatri og Udsatte Voksne (MSB)

Interviews og referat blev udført af DEFACTUM

5.1 AKTIVITETSTAL SOM AFSÆT FOR DRØFTELSE

Interviewpersonerne er under interviewene blevet bedt om at forholde sig til et overblik over data, der er registreret om de enkelte borgerforløb: for borgere på Pitstop (registreret af Pitstop), for borgere, der blev tilbudt, men ikke ønskede at komme på Pitstop (registreret af socialsygeplejersker og gadesygeplejersker) og for borgere, der ikke fik tilbudt Pitstop (af socialsygeplejersker). Data blev anvendt i henholdsvis medarbejderinterview og lederinterview som afsæt for en analyse af Pitstops rækkevidde. De data, som drøftelserne tog afsæt i, kan ses i bilag 2. En væsentlig pointe ift. disse data er, at registreringerne, som er udført af medarbejdere på Pitstop, socialsygeplejersker på AUH og en gadesygeplejerske har skullet være håndterbare, gennemsigelige og ikke være avancerede, af hensyn til medarbejdernes tid. Data har ligeledes skullet være anonyme. Registreringerne er kommet i stand efter ønske om at følge aktivitetstal for Pitstop og borgerne i målgruppen for at give en kvantitativ pejling om mønstrene.

5.2 FRIVILLIG PÅ PITSTOP

De frivillige, der medvirkede i interviewet er blevet frivillige, fordi de af forskellige årsager har både tid og mentalt overskud i deres liv til at gøre noget for andre. To har opsøgt Pitstop selv gennem hhv. Frivilligcenter Aarhus og frivillig.dk; én blev spurgt af forstanderen fra Pitstop og én blev inspireret af en kampagne for Pitstop på de sociale medier.

De frivillige fortæller samstemmende, at det vigtigste for at være frivillig på Pitstop er, at man har lyst til at møde andre mennesker og har empati. Det er åbenlyst for de frivillige, at det er borgernes behov, der definerer, hvordan man agerer som frivillig på Pitstop. Nogle gange er borgernes behov eksplicitte, mens det andre gange er en opgave for de frivillige at 'opfange de signaler som de sender. Selvom de måske ikke selv beder om at gå en tur med dem, så er det sådan nogle ting som vi er der for: at prøve at imødekomme dem og deres behov'.

Ofte er der praktiske opgaver forbundet med at være frivillig på Pitstop, fx at lave mad eller ordne vasktøj. Men det primære er at være omkring borgerne, tale med dem, se tv, spille spil eller gå ture. Som frivillig er der en opgave i at tage initiativ til måltider: til at være med til at lave maden, hvis borgerne har overskud, og ellers til at spise maden. Nogle gange er det borgerne, der tager teten. De frivillige oplever, at borgerne profiterer af fællesskabet, men at de nogle gange skal hjælpes på vej. Nogle borgere bruger deres værelse meget, og det accepteres, men samtidigt er der en opgave i at invitere borgerne ind i et fællesskab.

De frivillige fremhæver, at der er stor forskel på, om man er frivillig om dagene eller om aftenen/i weekenden. I hverdagen er der ofte mange praktiske ting, som borgerne skal have hjælp til: fx at ringe til lægen, holde møde med bostøtte, hjælpe med at komme på e-boks eller andet, som denne gruppe af borgere har brug for støtte til. Det er også en opgave for de frivillige at hjælpe borgerne, hvis de har aftaler. Disse aftaler er ofte kommet i stand på initiativ af forstanderen, men hjælpes på vej af de frivillige. Det er i det hele taget forstanderen, der træffer beslutninger omkring borgerens ophold på Pitstop.

'Jamen, der sker mere i huset om dagen, der kommer for eksempel nye frivillige, der lige skal snakke med forstanderen, og så kan det være at man lige

skal vise dem rundt, de nye, og fortælle lidt om det at være frivillig'

(frivillig på Pitstop)

'Men der er en weekendstemning, det er lidt Pitstop gange to i weekenderne. Der kan man tillade sig at tænke lidt færre tanker, sige: dem tager vi i morgen, hvor tingene åbner. Så man kan komme mere ned i gear og få mere overskud til hvad der ellers skal gøres i ugen der kommer'

(frivillig på Pitstop)

Man lærer som frivillig at afkode borgerne og stemningen, fortæller de frivillige. Det gør, at man har en god følelse af, hvad borgeren har behov for, men også om der er borgerkonstellationer, der er svære, så man skal gøre en indsats for at sprede borgerne lidt.

De frivillige ser det som en klar fordel, at de er forskellige, og at de går til frivillig-opgaven på deres egen måde. Ikke mindst for borgernes skyld, fordi der er forskel på, hvem man kommer godt ud af det sammen med: 'Jeg synes det er klart en force at vi ikke er en så homogen gruppe men at vi er spredt ud, og at den erfaring der, er forskellig'

'Og det er jo ikke fordi vi alle sammen bruger vores faglighed eller har en baggrund, der relaterer til det, men det er fordi man har lyst til at indgå i nogle relationer og læren om mennesker og bare være sammen med dem i en situation, hvor de har det ret svært'

(frivillig på Pitstop)

5.3 MEDARBEJDERE PÅ PITSTOP

Pitstop har en forstander, der arbejder 37 timer om ugen. Derudover er der to lønnede medarbejdere, en sygeplejerske og en social- og sundhedsassistent. Disse medarbejder arbejder henholdsvis 20 timer og 12 timer. De to lønnede medarbejdere arbejdede færre timer til at starte med, men medarbejdere og forstander på Pitstop vurderede behov for flere medarbejdertimer, hvorfor dette er blevet bevilget.

Forstanderen er leder for medarbejderne og for de frivillige. Det er forstanderen, der laver aftaler med de eksterne parter (primært socialsygeplejersker) om, hvorvidt en borger skal på Pitstop. Forstanderen tager ligeledes imod borgeren og taler med borgeren om, hvilket behov, han/hun har. Dertil kommer en opgave i at finde ud af, om noget skal iværksættes, fx undersøgelser hos læge og især til at give ro til at finde ud af, hvad de skal efter opholdet. I den forbindelse er der ofte en opgave i at tage kontakt til fx forsorgshjem, bostøtter, mentorer el.a. Der har i opstartsfasen været en stor opgave i at skabe kontakt til relevante samarbejdspartnere, både i kommunalt, regionalt og frivilligt regi af hensyn til de konkrete borgerforløb og af hensyn til udbredelsen af Pitstop. Endelig er det forstanderens opgave at fortælle borgerne, når de ikke kan være på Pitstop længere.

De to medarbejdere varetager mange af de samme, borgerrettede opgaver, herunder medicinstøtte, praktisk hjælp til sociale forhold, økonomi, sundhed, herunder at etablere en bedre kontakt til fx bostøtter, der har haft en nedtonet periode i borgerens liv.

5.4 OPGAVEN PÅ PITSTOP

I det følgende beskriver vi, hvordan frivillige, medarbejdere og ledere ser opgaven på Pitstop, herunder hvilke forventninger, Pitstop skal indfri. Vi beskriver ligeledes interviewpersonernes drøftelse af, hvad der karakteriserer de borgere, der kommer på Pitstop, og dermed, hvilke borgere i målgruppen, der af forskellige årsager ikke kommer til Pitstop. Vi beskriver ligeledes, hvordan interviewpersonerne ser den implementeringsfase, som Pitstop har været igennem, og

hvordan Pitstop har ændret sig siden starten. Endelig berører vi borgerrelaterede og organisatoriske udfordringer, der er forbundet med Pitstop samt de udfordringer, der er forbundet med at være frivillig på Pitstop

5.4.1 LEDERE OG MEDARBEJDERES FORVENTNINGER TIL PITSTOP

Ledere og medarbejdere er blevet spurgt om deres forventninger til, hvad Pitstop skulle indfri, før Pitstop startede. Begge grupper peger på en lang række af forventninger, der både er på: **borgerniveau**, nemlig: hvad skulle Pitstop hjælpe den enkelte borger med, og ligeledes på **organisatorisk niveau/strukturelt niveau**, nemlig: hvad skulle Pitstop hjælpe systemet med?

Organisatorisk niveau: Flere både medarbejdere og ledere peger på, at der var en udfordring med en borgergruppe, der efter indlæggelse ikke havde et sted at blive udskrevet til, men var for dårlige til at klare sig selv, mens de kom til hæfterne. Dette betød ofte, at færdigbehandlede borgere enten blev udskrevet til gaden eller fortsat var indlagt, fordi det ikke var muligt at finde en kommunal, egnet plads. Man ønskede også at forebygge genindlæggelser⁵. Som en leder udtrykker det, var det et svar på at nedbringe ulighed i sundhed. En aftale om, at hospitalet skulle prøve at opnå kontakt 40 gange for at afsøge muligheder for borgeren, før borgeren skulle tages stilling til på chefniveau, var ligeledes en udfordring, og der var fortsat var mange sager på chefniveau. Der blev så at sige brugt regional tid på at løse en kommunal opgave, der var vanskelig at løse for kommunen, fordi der ikke var et egnet sted til borgerne, når det drejede sig om borgere, der havde brug for at komme til hæfter efter en indlæggelse. Dette behov, siger en leder, var det behov, 'mindstemiddel', man kunne honorere med et tilbud som Pitstop. Der var fortsat en gruppe, der ikke ville kunne rummes på et sted, hvor man skal være sammen med andre og skal kunne klare sig selv.

"Så jeg tænker, at det både er helt almengyldigt, og så er der noget, der er særligt for de her borgere, fordi de er ekstra udfordret på rigtig mange parametre. Så det er jo helt alment menneskeligt, kan man sige, at man ønsker lidt fred til at komme sig"

(medarbejderinterview)

på borgerniveau var forventningerne til Pitstop, at borgerne skulle få øget livskvalitet gennem ro, hvile, hjælp til medicinering og ikke mindst få kost, som er en afgørende forudsætning for at komme sig oven på fx en operation, fortælles det. Dertil nævner flere interviewpersoner, at der var et selvstændigt mål med, at borgerne kunne komme til et sted, hvor der også blev givet ro i form af, at der ikke var krav til dem i form af mål og handleplaner, de skal leve op til. Forud for etableringen af Pitstop blev en gruppe borgere spurgt om deres ønsker til stedet. Et svar var her, at det var vigtigt, at det ikke var kommunen, eller som en borger udtrykte det: "Vi magter ikke det onde øje". Borgerne nævnte i den forbindelse Omsorgscenter Thorsgade, et forbillede, som også socialsygeplejerskerne skelede til.

⁵ Det har ikke været del af denne evaluering at undersøge hyppigheden af genindlæggelser.

"Så forventningerne har jo været et sted, hvor de netop har kunnet få det at ligge på en sofa, havde jeg nær sagt, i overført betydning, og få noget omsorg og ro og noget mad, tag over hovedet. Og uden at skulle tænke over det"

(medarbejderinterview)

Forventningerne er ikke modsatrettede, men der er mange. I afsnittet om udbytte, kommer vi nærmere ind på interviewpersonernes vurdering af, om Pitstop er lykkedes med at indfri forventningerne.

5.4.2 BORGERNE OG BORGERSAMMENSÆTNINGEN PÅ PITSTOP

Omsorgscenter Pitstop er et tilbud om ro og hvile til hjemløse og funktionelt hjemløse borgere. Kravene til borgerne er, at de skal være tilstrækkeligt selvhjulpne og kunne fungere med andre mennesker. I observationsstudiet har vi beskrevet, hvem der benytter Pitstop, og hvordan samværet finder sted på Pitstop. I fokusgruppeinterviewene er interviewpersonerne blevet bedt om at vurdere, om borgersammensætningen er den intendede.

Flere pointerer, at det kan være vanskeligt – ikke at finde ud af om Pitstop er egnet, men at finde ud af, hvad der er en given borgers primære udfordring, fordi borgernes problembillede oftest er komplekst. Hvis den primære udfordring er psykiatrisk, er Pitstop ikke rummeligt nok, ikke mindst fordi det er båret af frivillige.

Denne betragtning deler de medarbejdere, der arbejder med borgerne. Det er en problematik, der fylder, at der nogle gange er borgere, der agerer meget anderledes end medarbejderne havde vurderet. Det kan fx være fordi borgeren ikke er kendt af personalet eller fordi adfærden kan være meget anderledes, når man er indlagt. Adfærden er en stor overvejelse, fx om borgerne kan omgås andre mennesker, om de kan styre deres forbrug af rusmidler, så de kan indgå i et fællesskab.

Generelt vurderer såvel medarbejdere som ledere, at der er enighed om, hvem Pitstop kan rumme, og at det er vigtigt, at der finder en dialog sted mellem Pitstop og social- og gadesygeplejersker m.fl., fordi det ikke alene handler om den enkelte borger, men om sammensætningen af borgergruppen, der er på Pitstop på et givent tidspunkt..

I bilag 2 ser man et overblik over de data, der er registreret for borgerforløb, der har været på Pitstop i perioden 1. april 2018 – 5. marts 2019. Der har i perioden været 76 borgerforløb. Data giver overblik over: **forløbenes varighed; fordelingen i køn og alder; hvad baggrunden for opholdet på Pitstop er; om borgeren har misbrug (og hvilket); hvor borgeren er udskrevet til og hvor borgerne er rekrutteret fra (jf. bilag 2)**. I det følgende gengives medarbejders og leders betragtning omkring borgergruppen og hvilke refleksioner, data giver anledning til.

Varigheden af opholdene er op til tre uger. Efter 14 dage skal det vurderes, om borgerne har brug for at få forlænget opholdet. Forstanderen for Pitstop fortæller, at de 14 dage blev strengt håndhævet i starten, men at det er blevet lidt lempeligere efter aftale med styregruppen for Pitstop.

Flere af de borgere, hvor der er angivet "andet" som årsag til at være på Pitstop, er udmattede og trænger til rekreation. Det er ikke borgere, der har været indlagt, men det er borgere, der vurderes at trænge til en "pause fra gaden", som det fortælles.

En interviewperson er overrasket over det høje antal af borgere, der kommer på Pitstop efter afrusning. Øvrige medarbejdere er ikke overraskede, men pointerer, at indlæggelse til afrusning ofte bliver den løsning, som kommunale bostøtter og praktiserende læger foreslår borgerne, der har et massivt alkoholmisbrug. Og denne løsning er uholdbar, fordi det kræver mere at blive alkoholfri. Én tilføjer:

"Vi har generelt, og det er hypoteser, og ikke begrundet på andet end det vi ser, at vi har en udfordring med "afruserne". Der sker ikke det rigtige lige nu, og det er generelt på nationalt plan i min bedste viden"

En leder bemærker, at det er godt og overraskende at se, at der er nogle borgere i målgruppen, der er blevet så gamle, fordi erfaringen er, at de førhen døde i en yngre alder. En anden havde dog forventet, at borgerne var ældre, fordi man netop oplever flere og flere ældre i miljøet.

Nogle borgere er blevet indlagt, efter de har været på Pitstop. En vurdering i fokusgruppen er, at det er borgere, der har været på Pitstop for at blive ernæret op inden operation.

Nogle interviewpersoner bemærker, at det er interessant, at der er et mønster mellem, hvad borgerne kommer ud til efter Pitstop og hvor lang tid, de har opholdt sig på Pitstop. Hvad er årsagen mon til, at opholdene er kortere? Er det, at borgerne er klar til at gå på gaden igen efter kort tid, eller er det, at det for nogle borgere er vanskeligt at være sammen med andre, og at det dermed ikke var et tilbud for dem? En medarbejder indvender, at nogle borgere ikke kan være sammen med andre i længere tid, men at de fortsat profiterer af at få en mindre pause fra gaden, hvor de får kost og hvile. Pointen er her, at det ikke alene er et succeskriterium, at borgerne bliver på Pitstop i to uger.

Én vurderer, at mønstret i, at der er mange af dem, der er på Pitstop i længere tid, der også kommer tilbage til egen bolig kan hænge sammen med en positiv udvikling, fordi borgerne nu viser, at de kan tage imod et tilbud og være i det, mens der måske – og måske ikke sker ændringer for borgeren. Medarbejderne drøfter, at når der er så mange funktionelt hjemløse blandt Pitstops brugere, som ønsker at være der i lang tid, kan det vidne om, at de profiterer af at være sammen med andre mennesker, at få stillet et minimum af krav og få hjælp til det basale, og at deres primære udfordring ikke er hjemløshed. Som en medarbejder udtrykker det:

"..de storrives i selskab, de storrives med lidt småopgaver, de storrives med at noget bliver serveret og meget få krav, og så opfører de sig jo egentligt rigtig pænt. Det øjeblik de kommer ind af døren til deres eget: det kan godt være, der er rent og ryddet op, men der er så ensomt, og der er så nemt til flasken.."

en anden supplerer:

"Det er faktisk rigtig mange, der søger fællesskabet. Altså på Pitstop. Der er selvfølgelig nogen, der trækker sig. Men jeg synes faktisk, der er ret meget tendens til, at alligevel folk kommer ud og "mænger" sig"

og:

"Det er jo også dem, vi ser på Klostertorv. De er ensomme. Det er jo dem, som søger det her fællesskab"

5.4.3 BORGERGRUPPEN, SOM PITSTOP IKKE RAMMER

Pitstop er et tilbud for borgere, der ikke er for plejekrævende og som kan indgå i et fællesskab, og som ikke er for kaotiske. Dette har været afgrænsningen fra starten, men styregruppen bag Pitstop har været interesseret i at vide, hvilke borgere, der ikke rummes af Pitstop, og hvad årsagerne er til, at de ikke anvises til dette tilbud, men til en anden løsning. Som nævnt læner fokusgruppernes refleksioner sig op ad registreringer, som socialsygeplejersker og gadesygeplejersker har foretaget. Igen skal det nævnes, at registreringerne er foretaget for at se, om der er mønstre og ikke for at kunne give præcise antal⁶.

Overblikket over aggregerede data ses ligeledes i bilag 2, hvor der er overblik over: **fordeling i køn og alder; årsager til, at borgeren siger nej tak; årsager til, at borgeren ikke anvises til Pitstop; om borgere har bostøtte og angivelse af, hvem der har udfyldt data om den enkelte borger.**

Fokusgrupperne med medarbejdere og ledere havde følgende refleksioner afledt af data:

- Nogle gange kommer borgerne ikke på Pitstop, fordi borgerne ikke selv ønsker det.
- Andre gange vurderer socialsygeplejersker og gadesygeplejersker, at Pitstop ikke er egnet.
- Andre gange igen afviser Pitstop at tage imod en borger, som sygeplejerskerne havde vurderet egnede sig til Pitstop.
- En medarbejder vurderer, at nogle af **de borgere, der har frabedt sig Pitstop**, har gjort det, fordi de ikke har haft kendskab til stedet. Flere medarbejdere vurderer, at kendskabet til Pitstop har ændret sig, og at borgere i stigende grad ønsker det. En anden medarbejders erfaring er, at borgere takker nej, hvis de fx ikke kan få en kæreste med, hvis en bestemt anden person er der eller hvis borgerne selv ved, at de ikke vil kunne overholde samværsreglerne, fx ikke at misbruge på fællesarealerne, ikke kunne undgå slåskamp m.v.
- Om **borgerne, der ikke får tilbudt Pitstop**, men har brug for et andet tilbud siger en leder indledningsvist: *'jamen, nu laver vi en kasse her, og der er nogen, der falder uden for, og det kan vi blive ved med: at lave nogle nye kasser; så vil der igen være nogen, der falder uden for'*. Nogle af de borgere, der ikke er på Pitstop, er stofmisbrugere. På Pitstop er det tilladt at have et misbrug, men stofmisbruget kan bringe nogle i en tilstand, så de ikke kan rummes på Pitstop, men som kunne have behov for et tilbud som Pitstop. En anden indvender, at det, at de mere kaotiske borgere ikke kan rummes, er det, der gør at roligere alkoholikere kan være der, for der er ikke noget at være bange for. Nogle borgere kommer på hospitalet fra et forsorgshjem. Her er udfordringen, at borgerne ofte ikke kan få forsorgspladsen igen, hvis de har været væk i mere end tre dage. Her er socialsygeplejerskerne også i dialog for at få pladsen holdt til borgeren. Andre bor på et tilbud, hvor der er massiv støtte, hvorved deres udsathed er inddæmmet, som det siges. Én er overrasket over, hvor få borgere, der ikke kommer på Pitstop, fordi de er for plejekrævende. Forklaringen kan her være, at disse borgere kan rummes i et eksisterende

⁶ Der har været it-udfordringer i forbindelse med registreringerne i ca. en måned i efteråret 2018. Dette har indflydelse på det samlede antal, men der er ikke grund til at tro, at denne periode adskiller sig nævneværdigt fra resten af perioden. Derfor antager vi, at mønstrene er de samme for hele perioden.

tilbud (en korttidsplads), for så vidt de ikke er kaotiske. Hvis borgerne er over 67 år, gælder der andre regler, og der kan være en plejehjemsplads til borgeren. En anden påpeger i den forbindelse, at der mangler plads til de borgere, der er varigt plejekrævende (men "for unge"). En medarbejder siger hertil, at der er en anden side af plejekrævende, der ikke er fysiologisk, men adfærdsmæssig. Det er her, der ikke er et alternativ og det er her, der kræves en stor, pædagogisk indsats for at hjælpe de borgere, der er massivt udfordrede, kaotiske, udadreagerende m.v.

- Medarbejderne har kun registreret ganske få gange, hvor Pitstop **afviser at tage imod en borger**, som sygeplejersker havde vurderet egnet til Pitstop. Flere interviewdeltagere havde indtryk af, at der var flere uoverensstemmelser i forbindelse med afvisning af borgere. At antallet ikke er større, skyldes formodentlig, at afklaringen oftest sker i dialog med Pitstop. Medarbejderne vurderer, at afvisningerne handler om sammensætningen af borgere; at en borger ikke kunne rummes givet en historik med en anden borger på Pitstop.

5.4.4 FORANDRINGER PÅ PITSTOP

Pitstop er et nyt tiltag, og som andre nye tiltag, skulle Pitstop etableres og afprøves, og der skulle dannes erfaringer. Evalueringen undersøger Pitstop uagtet disse første småjusteringer, men vi beskriver her, hvordan frivillige, medarbejdere og ledere ser på de forandringer, der i den første periode er sket på Pitstop.

Inklusionskriterierne for at få et ophold på Pitstop var ikke klare for alle i starten, men flere vurderer, at det er en naturlig proces med en afprøvningsperiode, at finde ud af *'hvor meget man kan magte'*, som det udtrykkes.

I starten var der ganske lidt personale, og det var vanskeligt at rekruttere frivillige, og derfor skulle man heller ikke presse på for at få borgere ind, der ikke kunne rummes, vurderer en leder.

I starten var det kun socialsygeplejersker, der kunne henvise til Pitstop. Dette har ændret sig, så det også er gadesygeplejersker, sociolance, varmestuer m.fl., der kan spørge om plads til en borger. Noget andet, der har ændret sig er, at hvor det primært var syge, hjemløse, der havde en somatisk sygdom, siger en medarbejder. De frivillige fortæller, at man har fået erfaring og derfor ved, hvilke borgere, der er for krævende til at være på Pitstop, fx borgere i kørestol, for kognitivt svækket som følge af alkoholskade m.v. Konsekvensen er ellers, at det bliver de andre borgere, der skal tage sig af dem, når der ikke er ansatte eller frivillige på Pitstop, og det er ikke meningen.

Nu kender samarbejdspartnerne stedet og kan ringe, hvis de har en borger, der fx trænger til rekreation. Det kan også være en borger, der skal have foretaget "social rengøring" i sin lejlighed og derfor kan benytte Pitstop i en periode.

Som bekendt er Pitstop drevet af frivillige, men undervejs har det vist sig, at der var et behov for flere timer med medarbejdere. Disse timer er blevet bevilget fra januar 2019. Dertil bliver der ansat en tilkaldevikar. Medarbejderne vurderer selv, at ånden – at stedet stort set drives af frivillige, bevares, men at de flere timer med faguddannet personale gør noget godt for Pitstop.

En leder pointerer, at det undervejs blev klart, at sikkerhed for såvel borgere, frivillige og ansatte var noget, der skulle opprioriteres, da der kan opstå pressede situationer, hvor en frivillig eller ansat er alene på vagt.

De frivillige, der har været med I Pitstop fra starten fortæller, at de I starten altid var på vagt alene, fordi der ikke var så mange frivillige. Der er stadig tidspunkter, hvor man kan være alene med borgerne, men der er nu oftere flere, og det er godt, særligt i dagtimerne, hvor borgerne, som nævnt, ofte har brug for frivillig hjælp. Med flere frivillige, er der også tid til samvær med borgerne.

De frivillige nævner ligeledes, at der er kommet mere system i vagterne efter der er kommet flere frivillige og efter der er kommet en frivilligkoordinator på Pitstop. De flere frivillige hænder gør, at man kan starte på vagt med én, der har prøvet det før, enten en frivillig eller en ansat. De frivillige nævner, at det ikke var dårligt før, men det var en udfordring.

Alt i alt ser interviewpersonerne, at det er blevet knapt så rigtigt, men dog mere klart, hvilke borgere, der kan benytte Pitstop; der er blevet tilknyttet en frivillig frivilligkoordinator, der er behjælpelig med rekruttering og koordinering af frivillige. Der er startet flere frivillige, og det giver selvsagt bedre muligheder for at bemande Pitstop. Derudover har de lønnede medarbejdere fået flere timer, ligesom det er øget fokus på sikkerhed.

5.5 SAMARBEJDE

I det følgende beskriver vi de frivilliges, medarbejdernes og ledernes oplevelser af samarbejde om borgerne, der benytter Pitstop.

5.5.1 KULTUREN PÅ PITSTOP

En medarbejder på Pitstop fremhæver, at stedet i høj grad er båret af tillid og af, at stedet er fleksibelt. Man skal gøre det, der giver mening og ikke det, der passer ind i en given ramme, som det udtrykkes. Det fremhæves også, at Pitstop er hjemligt, og at der er plads til knus og kram, noget, vedkommende ikke er vant til fra andre arbejdspladser.

"det er meget sådan i Røde Kors' ånd, synes jeg. Altså det her med medmenneskelighed, og man er ligeværdig. Ikke at man ikke også kan være sådan ude i kommunerne, men de her rammer og regler der er ude i kommunerne er bare noget andet.."

(medarbejderinterview)

Andre deler denne opfattelse, nemlig, at det er ligeværdigt, og at det er borgernes sted. Denne fornemmelse var også til stede under et bankoarrangement, fortælles det. Dertil kommer, at der ikke stilles krav; noget, borgerne også fremhæver som positivt.

Medarbejderne vurderer, at denne "ånd" skyldes, at der er en blanding af ansatte og frivillige, og at indretningen indbyder til det. Flere har oplevelsen af, at borgerne sætter pris på de frivillige, og at stedet ikke er kommunalt, et ord, der formodentlig for mange er forbundet med krav m.v.

Forstanderen fra Pitstop fremfører også, at kulturen er båret af, at man kan stille krav til borgerne om at passe på hinanden og at passe på Pitstop. Det bliver et sted, borgerne er med til at eje. En fremhæver i den forbindelse, at der også er en tillidserklæring i at få givet tilpas ansvar, her i form af at "være alene hjemme".

En medarbejder var skeptisk over for det frivillige i starten, men siger:

"Men det giver rigtig god mening med de frivillige, fordi de kan noget andet. Fordi de kan komme med den her megen ligeværdighed, og repræsenterer bare sig selv - normalitet et eller andet sted.."

5.5.2 SAMARBEJDE MELLEM ANSATTE PÅ PITSTOP OG FRIVILLIGE

Såvel medarbejdere som frivillige beskriver samarbejdet som positivt. Der er respekt for hinandens kompetencer og et blik for, at de gør noget forskelligt for borgerne. De frivillige udtrykker lettelse over, at de blot skal være til stede sammen med borgerne, men ikke har formelle opgaver, beslutningskompetence, registreringer m.v. Dette gælder også, hvis noget skal gøre i forhold til borgerens netværk eller samarbejdspartnere omkring borgerne. Til gengæld er der opgaveoverlap i mange af de praktiske opgaver, som udføres. Der er dog undtagelser, fx i form af medicin håndtering, hvor de frivillige blot kan minde borgerne om deres medicinindtag.

Lederen oplever, at det er positivt at være leder for de frivillige og forsøge at få tid til at snakke ordentligt med dem og skabe meningsfulde fælles sammenkomster for dem. Det er også en anden opgave end at være leder for ansatte, i og med, at hun ikke har råderet over de frivillige og den tid, de bruger på Pitstop.

5.5.3 SAMARBEJDE MELLEM FRIVILLIGE OG EKSTERNE

Det frivilliges samarbejde med eksterne samarbejdspartnere er oftest initieret af et ønske fra borgeren, fx en bostøtte, der kommer på Pitstop for at tale med borgeren eller et ønske om at have en frivillig med til et møde som bisidder.

Flere medarbejdere og ledere fremhæver i interviewet, at det, at der er flere frivillige i forskellige indsatser, herunder Pitstop, har været en lærerig udfordring. Det har forskubbet tidligere tiders optagethed af, at en god indsats over for en borger kun kan udføres af fagprofessionelle.

5.5.4 SAMARBEJDE MELLEM FRIVILLIGE

Som frivillig har man selv indflydelse på, om man skriver sig på vagter, hvor der er andre frivillige, eller man vælger at være alene.

De frivillige fremhæver, at det er en fordel at være flere i dagtimerne, så man har muligheden for at give borgerne den tid, som ofte er det, de har brug for, selvom telefonen ringer, eller man skal foretage noget praktisk.

"Det bliver man nødt til, at kunne tage sig tid, for det er det vi er her for, og så skal det andet vente"

(frivillig på Pitstop)

De frivillige synes, samarbejdet fungerer godt, men fremhæver også, at det ikke er det, der er deres fokus, for det er borgerne. De frivillige bruger mest hinanden til praktisk koordinering, og som vi så i observationsstudiet, er der forskel på, hvordan tilgangen som frivillig kan være.

"Men det er jo ikke noget der er rigtigt eller forkert"

(frivillig på Pitstop)

en frivillig nævner dog, at det betyder noget, at man som frivillige kender hinanden og ved, hvordan hinanden fungerer, hvis man står i en tilspidset situation. De frivillige er enige om, at det kunne være rart at lære hinanden bedre at kende, men at det er vanskeligt, når der er 40 frivillige. De nævner her, at de profiterer af de fælles arrangementer, der afholdes på Pitstop.

Arrangementerne, som de frivillige nævner anvendes både til kompetenceudvikling, fx konflikthåndtering og til socialt samvær for at øge kendskabet til hinanden. De frivillige har mulighed for at komme med forslag til møder, hvis de har et behov.

Nogle frivillige er stoppet igen på Pitstop. De frivillige, der medvirkede i interviewet har indtryk af, at dem, der stopper, stopper hurtigt og aldrig rigtig kommer i gang. Nogle af de frivillige har introduceret mange nye, der ikke er kommet igen. I interviewet reflekterer de frivillige over, at de fleste, der stopper, ikke kan rumme målgruppen, fordi nogle borgere kan have en adfærd, der skræmmer. De fremhæver også, at det aparte er blevet normalt for dem efter at have været på Pitstop et stykke tid. Som én siger:

"Men det er også svært at vide hvad man går ind til. Du kan læse pjecen og hvad der står på frivillig.dk, men det skal prøves, før man kan sige om det er noget for mig"

(frivillig på Pitstop)

5.5.5 SAMARBEJDE MELLEM MEDARBEJDERE OMKRING UDSATTE BORGERE

Mange af borgerne, der kommer på Pitstop, er kendte af mange medarbejdere i kommunalt og regionalt regi, varmestuer m.v.

Forstanderen på Pitstop har brugt tid i starten på opbygning af netværk for at vide, hvem der var samarbejdspartnere, men vurderer nu at have et godt kendskab til de instanser, der er relevante at kende i arbejdet med borgerne. Dette hjælpes formodentligt på vej af, at kendskabet til Pitstop er blevet større.

Alle medarbejdere og ledere fortæller samstemmende, at samarbejdet med Pitstop er positivt, og at samarbejdet omkring borgergruppen i de senere år er blevet positiv. Der er generelt et ønske om at hjælpe hinanden i erkendelse af, at de har brug for hinanden i ønsket om at hjælpe borgerne bedst muligt.

I den forbindelse fremhæves det, at kendskab betyder noget. Det er vigtigt at få opbygget et netværk, så man både kender instanserne (tilbud m.v.) og de mange samarbejdspartnere, så man ved, hvem man skal kontakte for at kunne hjælpe borgeren bedst. Samarbejdet er ikke mindst vigtigt for at kunne beskrive borgerens funktionsniveau m.v. (jf. afsnittet om borgerne). En medarbejder fremfører her, at man godt kan blive endnu bedre til at supplere med brugbar viden og erfaringer, der kan hjælpe Pitstop (og andre) med at hjælpe borgeren bedst muligt (for så vidt, at der er samtykke fra borgeren).

5.5.6 SAMARBEJDE PÅ ORGANISATIONS- OG LEDELSESNIVEAU

En leder fremhæver, at samarbejdet omkring udsatte borgere generelt i Aarhus har udviklet sig positivt, da alle har lyst til at gøre det bedre. Der er en villighed til at være pragmatisk, når der er udfordringer:

"Jeg synes faktisk, det er et område, hvor vi virkelig har rykket sammen i bussen lynhurtigt alle sammen.. Altså, der er bare nogle områder, hvor det overhovedet ikke er svært at arbejde sammen"

(lederinterview)

Alle ledere er enige i, at der er en velvilje til stede, og at fokus på "lighed i sundhed" har været med til at rykke samarbejdet i en positiv retning. Det fremhæves også, at dette samarbejde ikke var til stede for fem år tilbage.

"Så på den måde er det blevet meget nemmere at være borger i Aarhus Kommune med de her problemstillinger"

(lederinterview)

En leder fremhæver, at noget af det, der har gjort samarbejdet bedre, er at medarbejderne er blevet mere frie til at agere fleksibelt for at tilpasse hjælpen til borgerne. Det handler både om en tankegang (et mindset) og de handlinger, der udføres.

Her er der en opmærksomhed på, at fleksibiliteten ikke må gå ud over medarbejdernes sikkerhed, både på Pitstop og på området i det hele taget. Det gælder også for de frivillige og borgerne.

Pitstop er et nyt tiltag, der er drevet af en NGO, og også her opleves et godt samarbejde, set fra ledelsesperspektiv. Man skal danne erfaringer og lære af sine fejl, men generelt opleves et godt samarbejde:

"... jeg oplever fra vores perspektiv en konstruktiv løsningsorienteret, god dialog, at "det her, det løser vi". Det må jeg sige, det er meget positivt fra vores side"

(lederinterview)

5.6 UDBYTTE OG UDFORDRINGER VED PITSTOP

I det følgende redegør vi for interviewpersonernes vurdering af udbyttet af Pitstop og ligeledes de udfordringer, der er forbundet med Pitstop.

5.6.1 UDFORDRINGER VED AT VÆRE FRIVILLIG PÅ PITSTOP

De frivillige taler i interviewet om tryghed. Ingen af de fire har været utrygge, men nogle af de frivillige har oplevet en usikkerhed, fordi de var i tvivl om, hvordan de skulle afkode en borger. De frivillige nævner, at de er bevidste om sikkerhed og konflikt nedtrapning, men at det har været qua deres egne erfaringer. Det nævnes, at det er rart at være to, når borgere får beskeden om, at de skal væk fra Pitstop.

De frivillige fortæller, at det i starten var svært at finde ud af, hvad der var deres rolle. I takt med, at de har lært målgruppen at kende, bliver det lettere, og de ved, hvad der skal til. Dette handler også om at aflæse grupperinger. Der er få gange, borgere ikke kan sammen. Normalt oplever de frivillige ikke en dårlig stemning, men som én bemærker, eksisterer borgernes mentaliseringsevne ikke (altid), og at sætte sig ind i andres tanker eller adfærd kan være svært og kommer til udtryk som frustrationer. De frivillige nævner desuden, at de kan være usikre på, hvad der sker, når de tager hjem efter en aften vagt på Pitstop.

Flere nævner, at det er vanskeligt at acceptere, når borgerne skal videre og ikke har gode udsigter: '*..et eller andet sted ønsker jeg endnu mere for dem*'. Her siger flere, at det er godt at minde sig selv om, hvad opgaven er på Pitstop, nemlig at være til stede i øjeblikket for borgerne. Det nævnes i den forbindelse, at det også er svært, når borgerne tror, at Pitstop kan mere end det kan i forhold til at hjælpe borgerne videre.

5.6.2 UDFORDRINGER PÅ PITSTOP

"Det er jo lavet til de bedste af de værste"

(medarbejderinterview)

Borgerrelaterede udfordringer

Konstellationer af betyder noget på Pitstop, som også observationsstudiet viste tydeligt. Nogle gange har der været konstellationer af borgere, der ikke kunne rummes. Det er vanskeligt, for der skal både være plads, når man har brug for det og være den rigtige sammensætning af borgere. Derfor, siger en leder, er det også nødvendigt at have ledig kapacitet og ikke tro, at man kan have 100 % belægning.

Det ligger samtlige på sinde, hvordan borgerne kommer videre. Uanset om det er på Pitstop eller i et andet regi, det sker, er det omfangsrigt, ressourcekrævende og tidsmæssigt krævende.

En siger i den forbindelse, at det nogle gange er nødvendigt at erkende, at en borger ikke vil hjælpes, selvom de tilbydes meget forskelligt, på grund af de udfordringer, de har.

Andre ser, at når borgerne får ro og hvile og måske begynder at drikke mindre, dukker der også et terapeutisk behov op, som det ikke er muligt at imødekomme på Pitstop.

En medarbejder nævner, at borgere, der trives i tilbuddet, men har brug for medicinsk støtte udført af en sundhedsperson, er udfordrede i weekenden, når der ikke er lønnede medarbejdere. At have lønnede medarbejdere hver dag ville desuden sikre kontinuitet på andre områder.

En skeler til Røde Kors' Omsorgscenter Thorsgade i København, der kan rekvirere en læge, der er del af et kommunalt sundhedsteam; dette kunne være ønskværdigt i de tilfælde, hvor der er et vanskeligt samarbejde med borgerens praktiserende læge.

Organisatoriske udfordringer

En leder nævner indledningsvist, at der allerede før Pitstops opstart var en udfordring, da Pitstop ikke kan rumme den sværeste gruppe af de udfordrede borgere. Pitstop er godt til dem, der rummes, men der er fortsat en gruppe, der ikke kan rummes. Her nævnes både plejekarværende og udadreagerende.

Det er ligeledes en strukturel udfordring, hvordan borgerne kommer videre. Både for kommune og region at se, men ligeledes for Pitstop som tilbud, fordi det kun er muligt at give borgerne en pause fra et hårdt liv og måske et positivt skub i den rigtige retning på den korte tid, borgerne er der.

Flere nævner, at sluttidspunktet for, hvornår borgerne skal videre blot forskubbes ved at komme på Pitstop, så Pitstop står med en koordinerende rolle for borgeren, for at borgeren kan komme godt videre. Der ligger en stor koordinationsopgave hos socialsygeplejerskerne,

fordi borgerne, der har været indlagt på hospitalet, skal hjælpes videre. Opgaven er i princippet kommunal, fordi det borgerarbejde, der ikke har med indlæggelse at gøre, er et kommunalt ansvar. En kommunal leder supplerer her, at muligheden for at give et kommunalt tilbud forudsætter, at der findes et kommunalt tilbud, der kan rumme pågældende borger, og det forudsætter ikke mindst, at der er midler. Disse midler afspejler det niveau, som er politisk bestemt. En medarbejder indvender, at det også er en stor, kommunal opgave i at tage sig af borgeren efter indlæggelse, fordi der ikke er ressourcer til at arbejde helhedsorienteret omkring patienten på hospitalet.

En helt konkret udfordring ifm. forsorgshjemmene er, at de er selvvisiterende, så kommunale medarbejdere ikke kan visitere borgerne. Der er et ønske her om at få forsorgshjemmene til selv at vise videre (til andre forsorgshjem).

En anden leder nævner i samme forbindelse, at det er nødvendigt med socialrådgivertilknytning tættere på disse borgere, der har massive og komplekse udfordringer, og som der ikke findes en standardløsning til. Udfordringen med at skabe "lighed i sundhed" er omfattende og kræver opmærksomhed fra alle instanser, der er omkring borgerne.

En lavpraktisk udfordring i forbindelse med koordineringsopgaven er ligeledes, at det ikke altid handler om uvilje eller manglende plads, men at man ikke har "mandat på hinandens vegne" og mange er i gang på samme tid med at forsøge at løse en opgave omkring en borger.

5.6.3 UDBYTTE AF PITSTOP

Til trods for udfordringer svarer interviewpersonerne samstemmende, at Pitstop er et godt tilbud. De organisatoriske gevinster er, at Pitstop dækker et behov, der ikke blev dækket før. Det indebærer, at der er ekstra pladser og en ny mulighed for en gruppe udfordrede borgere.

En leder har bemærket, at det sker sjældnere end tidligere, at der kommer mange desperate sager på chef-niveau. Dette vurderes ikke alene at være Pitstops fortjeneste, men Pitstop er medvirkende til flere handlemuligheder for medarbejderne (social- og gadesygeplejersker m.fl.).

Pitstops beliggenhed i udkanten af byen, væk fra centrum vurderes at være godt for nogle, der kan trække sig væk fra bymiljøet, mens det skaber uro for andre, der kommer væk fra relationer og stoffer.

Interviewpersonerne vurderer, at udbyttet blandt borgerne blandt andet er, at Pitstop hjælper med lavpraktiske ting, såsom tøj, der ikke strammer efter en operation, en tabt telefon, en stjålet pung, som det fortælles. Pitstop hjælper med ting, der stresser.

Flere nævner, at det betyder noget, at det er frivillige, der står for det sociale samvær. Det gør, at borgerne mødes ligeværdigt af "normale" mennesker, der ikke er myndighedspersoner, og at der ikke stilles krav. Som en frivillig siger, føler borgerne sig set i stedet for at føle sig usynlige. Der er nogle frivillige, der er til stede, er lyttende og nogle gange får borgerne til at tænke i alternative baner, som en frivillig udtrykker det. Det er et frirum uden krav i to uger, hvor borgerne kan vokse.

En frivillig udtrykker:

"Men de kommer ind under huden på en. Jeg mødte lige en på gaden forleden og fik en kæmpe krammer"

Restitution betyder også noget. Det giver en pause fra gaden, som det udtrykkes; en pause, hvor der er mulighed for at blive færdigbehandlet, få mad og en seng at sove i. Flere nævner, at det er vigtigt med et sted, hvor der er tid til at blive rask.

"Mange kommer og ligner noget der er løgn, og går derfra som noget der er godt"

(frivillig på Pitstop)

I denne pause kan det for nogen lykkes at stoppe med at drikke, mens det for andre tager længere tid at *"få drukket sig op igen"*. Som nogen udtrykker det, betyder det noget med en succes, også selvom den kun varede få dage.

Det sociale samvær med andre borgere betyder også noget. En medarbejder sammenligner det med social færdighedstræning, hvor man kan lære eller genlære hvordan man omgås andre, at gå i bad og skifte tøj m.v. Som det udtrykkes, opdager nogle borgere værdien af *'At spise med andre på en ordentlig måde i stedet for at sidde og råbe på en bænk'*. Én pointerer, at fordi opholdet er af kortere varighed, er det også overkommeligt for borgerne at opføre sig ordentligt.

5.7 OPSUMMERING AF FOKUSGRUPPEINTERVIEWS

Alt i alt vurderes Pitstop af interviewpersonerne at imødekomme de forventninger, der ifølge interviewpersonerne var til Pitstop. Der er ikke målt på, om antallet af genindlæggelser er faldet, som blev nævnt som en forventning til Pitstop, men de øvrige forventninger vurderes opfyldt.

Som bekendt var et af formålene med dette afsnit af evalueringen at undersøge begrænsningerne for Pitstop og ligeledes samarbejdet. Interviews bekræftede observationsstudiet og interview med borgere, og det fremgik her, at Pitstop er en hjælp i en afgrænset periode, hvor det kan give en pause fra gaden. Der er fortsat en gruppe borgere, der enten er for plejekrævende eller kaotiske, som ikke kan rummes. Dette var man klar over før opstarten af Pitstop, men behovet er der fortsat. Der er også en gruppe borgere, der ikke ønsker at komme på Pitstop, bl.a. fordi de giver udtryk for, at de ikke ønsker hjælp, ikke ønsker at komme væk fra deres netværk på gaden m.v.

Nogle borgere rummes vældig godt. De får en pause og et frirum, hvor de kan restituere. Nogle bliver hjulpet videre til egen bolig eller et tilbud. Der er fortsat nogle borgere, der ikke findes tilbud til efter Pitstop. Her ender Pitstop med en koordinatorfunktion og bliver nødsaget til at sende borgere på gaden, i de tilfælde, hvor der ikke kan findes eller bevilges et egnet tilbud, som borgeren også ønsker.

Samarbejdet vurderes godt, såvel mellem de organisatoriske enheder, der er del af Pitstop og samarbejdet omkring målgruppen i det hele taget. Såvel ledere som medarbejdere fremhæver, at der har været og stadig er udfordringer med at finde de rigtige løsninger til borgerne og udfordringer med at finde ud af, hvis ansvar, borgerne er, når de er tilknyttet en myriade af hjælpeinstanser.

Medarbejdere og ledere vurderer, at der er velvilje til samarbejdet om at finde de rigtige løsninger, og at der er en anden fleksibilitet i arbejdet end for få år tilbage.

For Pitstop isoleret set vurderes samarbejdet også godt. Der er en forståelse af, at Pitstop skulle have en tidsperiode til at etablere sig, implementere en praksis og finde ud af, hvilken målgruppe, der kunne rummes og hjælpes bedst muligt. Frivillige og ansatte vurderer, at det er overskueligt at finde ud af, hvilke opgaver, der hører til de frivillige og hvilke, der hører til de ansatte.

Alle vurderer, at det er et entydigt gode, at de frivillige er en bærende kraft i Pitstop, fordi de kan tilbyde noget andet end de ansatte. De frivillige vurderer selv, at dette "andet" er, at de ikke stiller krav til borgerne, men kommer til borgerne med afsæt i, hvad borgerne har brug for hjælp til, om det er stille samvær, samtaler, madlavning eller anden praktisk hjælp.

6 LITTERATURLISTE

- Aarhus Kommune (udateret): Koncept 9_Pitt-stop for syge og udsatte borgere
- DEFACTUM (2014): Første evaluering af socialsygeplejerskeordningen på Aarhus Universitetshospital
- DEFACTUM (2015): Anden evaluering af socialsygeplejerskeordningen på Aarhus Universitetshospital
- Fangen, Katrine (2011) Deltagende Observasjon. 2. udgave, 2. oplag. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.
- Kristiansen, Søren og Hanne Kathrine Krogstrup (1999) Deltagende observation. Introduktion til en forskningsmetodik. 1. udgave, 7. oplag. København: Hans Reitzels Forlag.
- Kvale, Steiner og Svend Brinkmann (2009) Interview. Introduktion til et håndværk. 2. udgave, 4. oplag. København: Hans Reitzels Forlag.
- Pedersen, Maja et al. (2018): Homeless people's experiences of medical respite care following acute hospitalization in Denmark, Health and Social Care in the Community, 2018; 1–9.

BILAG 1 METODE

DET EVALUERENDE OBSERVATIONSSTUDIUM

Det evaluerende observationsstudium har til hensigt at afdække borgerens oplevelse af opholdet på Pitstop, borgerens vurdering af opholdet på Pitstop, dagligdagen på Pitstop samt problemstillinger forbundet med tilbuddet. Observationsstudiet er en kobling af observationer, ustrukturerede samtaler, personlige fortællinger og interviews med borgerne. Observationsstudiet skal bidrage til at svare på, hvorvidt borgerne oplever en øget livskvalitet i forbindelse med opholdet på Pitstop, og hvordan opholdet udspiller sig, ligesom vi ønsker at undersøge, på hvilke måder Pitstop hjælper borgerne.

Observationsstudiet af Pitstop fandt sted over tre måneder i efteråret 2018, hvor observatøren fungerede som deltagende observatør. Observatøren opholdt sig fysisk på Pitstop 1-3 gange pr. uge, 4-10 timer ad gangen på forskellige dage og tidspunkter af dagen. Formålet med de forskellige observationstidspunkter var at opnå et så nuanceret billede som muligt ved eksempelvis at observere, hvorvidt forskellige situationer udspiller sig på særlige tidspunkter af dagen og ugen. Observatøren deltog under observationsstudiet i dagligdagen på Pitstop, og var derudover observatør til de ansatte/frivilliges fællesmøder. Eksempelvis deltog hun i et kursus om naloxon behandling (modgift til overdosis) og et kursus i konflikthåndtering. Formålet var at blive klogere på, hvorledes de frivillige klædes på til at være frivillige på Pitstop, ligesom det var en god mulighed for at møde flere af de frivillige, hun ikke fik mulighed for at møde under de øvrige observationer.

Observatøren gik ind til feltet med en åben og eksplorativ tilgang, da ønsket var at komme tæt på borgernes dagligdag og aktiviteter på Pitstop. Forud for et observationsstudie er det nødvendigt at have en række opmærksomhedspunkter at styre blikket efter (Fangen 2011:93): Observationerne var i startfasen inspireret af erfaringerne fra Omsorgscenter Thorsgade i København. Antagelserne blev nedskrevet i en observationsguide som metodiske refleksioner. Dette muliggjorde, at observatøren kunne reflektere over antagelserne undervejs, som observationsstudiet skred frem. Det blev efter få observationer klart, hvad der var særligt væsentligt at styre blikket efter under observationsstudiet på Pitstop, da flere tendenser begyndte at vise sig: *Hvem er borgeren, og hvorfor er vedkommende havnet på Pitstop? Hvordan er borgerens forløb? Hvilke forventninger har ansatte, frivillige og borgere til tilbuddet? Hvordan er samværet mellem borgerne samt ansatte/frivillige og borgere? Hvad er borgerens plan efter Pitstop?* Disse opmærksomhedspunkter har dannet baggrund for kodningen og afrapporteringen af feltnoterne.

DELTAGERROLLE

Et deltagende observationsstudie betragtes som den mest direkte metode til at producere data om social adfærd i naturlige omgivelser. Metoden var derfor ideel til at kortlægge og klarlægge dagligdagen på Pitstop og herigennem iagttage borgernes sorger, glæder, udfordringer og relationer under opholdet (Kristiansen og Krogstrup 1999:57). Ifølge Fangen kan deltagende observation give adgang til informationer, der ikke nødvendigvis italesættes i en interviewsituation (Fangen 2011:15). Dette gjorde sig i høj grad gældende i

observationsstudiet på Pitstop, hvor observatøren gennem kontinuerlige observationsgange over en længere periode oplevede, at dagene var meget forskellige fra hinanden, og i høj grad afhang af borger- og frivilligkonstellationer. I kraft af, at borgerne blot opholdte sig på Pitstop i to til tre uger, ville de ikke være i stand til at udtrykke betydningen heraf i en interviewsituation, ligesom flere borgere formodentlig ikke ville være i stand til at være refleksive herom. Det har på denne måde været muligt at bevæge sig ud over borgernes selektive perspektiver (ibid).

Et observationsstudie kan udføres ud fra fire deltagerroller: *Deltagende observatør, delvis deltagende observatør, ikke-deltagende observatør, ikke-observerende deltager*. Idealet er at balancere mellem deltagelse og analytisk distance, således at der oparbejdes en tæt relation til feltet, samtidig med at det metodiske og analytiske holdes for øje (Fangen 2011:72). Observatørens rolle som (delvis) deltagende observatør betød, at hun fungerede aktivt under besøgene. Hun opholdt sig i fællesarealerne og indgik i samvær og samtaler med borgere og frivillige i sammenhænge, der ikke var strukturerede eller opstillede. Samtaler mellem borgere og observatøren fandt sted, hvis borgerne selv ønskede det. Der lå i flere tilfælde et stort relationsbyggende arbejde forud for samtalerne, hvorfor observatøren tog sig tid til at tale med borgerne om forskellige emner eller problematikker, der ikke nødvendigvis relaterede sig til Pitstop eller borgernes livssituation. Observatøren deltog derudover i de praktiske opgaver på Pitstop under observationsgangene og hjalp eksempelvis med at ordne vasketøj, sortere skuffer/skabe, vaske op og lave mad. Deltagelsen i disse aktiviteter medvirkede til et indblik i, hvordan dagligdagen foregik, ligesom det gav gode muligheder for interaktion med de involverede undervejs.

Rollen som observatør kan være kendt eller ukendt af de observerede (Kristiansen og Krogstrup 1999:57), og DEFACTUM fandt det væsentligt at præsentere og tydeliggøre formålet med observatørens tilstedeværelse helt fra start. Ønsket var at skabe en så tillidsfuld relation til borgerne som muligt, da tillid og relationer er afgørende for udbyttet af observationerne (Fangen 2011:61,64). Vi fandt det samtidigt væsentligt, at borgerne var i stand til at adskille observatørens rolle fra de ansatte/frivilliges, hvorfor der blev udarbejdet et præsentationsark med et billede af observatøren samt en kort beskrivelse af hendes rolle. Præsentationsarket viste sig at være et godt udgangspunkt for at fortælle om formålet med tilstedeværelsen i de tilfælde, hvor borgerne forvekslede observatøren med en af de frivillige.

Graden af deltagelse kan variere over tid i et observationsstudie og afhang i dette studie af rammesætningen og konstellationerne. Observatøren oplevede særligt at blive udfordret i sin deltagerrolle i den første fase af observationsstudiet, hvor Pitstop fortsat var i en implementeringsperiode med tilhørende vanskeligheder i forhold til rekrutteringen af frivillige. Det betød, at observatøren flere gange mødte ind, hvor der ikke var ansatte/frivillige til stede. Det at være alene med borgerne gav et indblik i, hvordan Pitstop fungerede, når de var på egen hånd. Udfordringen ved at være alene med borgerne var, at observatøren automatisk blev tildelt en medarbejderrolle. Hun var således i disse tilfælde deltager på de ansatte/frivilliges præmisser. Der var dog ikke fare for at 'go native' eller blive en *insider*, som Fangen udtrykker det (Fangen 2011:72f), da observatøren fortsat var opmærksom på sin eksterne position som observatør og således holdt det analytiske for øje. Observatøren oplevede i andre tilfælde at være mere observatør end deltager. Det gjorde sig eksempelvis gældende i tilfælde, hvor borgerne interagerede med hinanden i større forsamlinger.

UDFORDRINGER FORBUNDET MED ROLLEN SOM DELTAGENDE OBSERVATØR

En af udfordringerne ved observationsstudiet var at tydeliggøre rollen som observatør over for flere af borgerne, til trods for at observatøren løbende understregede sin rolle som ekstern og evaluator. Observatøren oplevede flere gange at blive associeret med en frivillig, til trods for at hun havde interageret med borgeren tidligere. Observatøren tilkendegav i disse tilfælde sin rolle og formålet med sin tilstedeværelse, og flere borgere tilkendegav, at det var vanskeligt at kende forskel på alle de unge kvinder, der kommer på Pitstop. Denne udfordring var størst hen mod slutningen af observationsstudiet, hvor Pitstop efterhånden havde en lang række frivillige tilknyttet, heraf en stor andel unge kvinder som observatøren. Et par eksempler herpå:

"Der går et kort øjeblik, førend X dukker op på trappen, og lukker mig ind. "Hej, [jeg hedder] X", siger han, og giver mig hånden. Jeg tænker først, om han laver sjov med mig, da han er dén type, der godt kunne finde på det. Efter kort tid fanger jeg dog, at han ikke kan kende mig. Jeg giver ham ligeledes hånden, og siger, det er mig, der er Y. "Vi har vidst ikke set hinanden før", siger X. "Jo, det har vi. Jeg var her også i torsdags. Jeg ved ikke, om du kan huske, vi snakkede om det, men det er mig, der er her for at lave en evaluering af Pitstop", svarer jeg. "Nå jo. Jeg synes nok, navnet virkede bekendt", siger X (...) 'Det var bare Y, en af de frivillige...', siger X til Z, da han går ind i køkkenet. Z kigger ud fra køkkenet, da jeg træder ind, og siger hej. "Jeg kan ikke kende forskel på jer alle sammen...", siger Z."

(Observation 21)

DEFACTUM var inden observationsstudiets begyndelse bevidste om fordele/ulemper ved rollen som deltagende observatør, og nedskrev dem derfor som metodiske overvejelser i observationsguiden. Overvejelserne handlede eksempelvis om, hvorvidt det var fordelagtigt at følge de ansatte/frivillige eller ej i forhold til borgernes opfattelse af observatøren. Observatøren forsøgte løbende at vekselvirke i sin deltagelse ved at deltage på både de frivilliges og borgernes præmisser. Hun foretog eksempelvis bevidste valg om at ringe på Pitstops dørklokke ved ankomst, således at hun blev lukket ind af en ansat/frivillig eller borger. Denne metode var et forsøg på at tydeliggøre, at observatøren var 'en ven af huset' og ikke en af de ansatte/frivillige, der mødte ind på en vagt. Alle borgere på Pitstop har egen nøgle til at låse sig ind med, mens de bor på Pitstop. De ansatte og frivillige anvender en nøgle fra en nøgleboks, der er placeret uden for Pitstops hoveddør. Observatøren var informeret om koden til nøgleboksen, men anvendte den ikke under observationsstudiet.

USTRUKTUREREDE SAMTALER

Samtaler i dagliglivet kan spænde fra snak og samtale over udveksling af nyheder til dybe, personlige dialoger (Kvale og Brinkmann 2009:17). Dette var i høj grad også gældende under observationsstudiet, hvor observatøren gentagne gange oplevede, at aktiviteter eller ustrukturerede samtaler om eksempelvis tv-programmer eller nyheder blev afsæt for samtaler om borgernes livshistorie. Et par eksempler herpå:

"(...) jeg beslutter mig for at gå ind til X i tv-stuen. X sidder i den store lædersofa, pakket ind i tæpper og med en kop te i hånden. Jeg kigger på

fjernsynet, og kan se, X følger med i et madlavningsprogram på DR2. Jeg sætter mig ned i en af de to lænestole, og kigger med. X smiler, og begynder at fortælle om programmet på eget initiativ (...) Vi snakker om programmet, hvor værten er rejst til Italien for at lave mad. X fortæller mig, at X's mor er halvt italiener og halvt islænding – X's far er dansk. X begynder at åbne op for sit liv (...)"

(observation 18). [landene er opdigtede, men kendte af observatøren]

"Jeg begynder at forme bøffer, mens X skærer løg ud. Vi snakker om, hvordan vi skal tilberede maden. Jeg spørger X ind til, om X kunne forestille sig at arbejde med mad igen. 'Jeg kan faktisk godt lide at lave mad... men det er for farligt for mig. Det er direkte adgang til alkohol og drugs', siger X. X fortæller lidt om sit tidligere erhverv, og dét misbrug der fulgte med"

(Observation 21)

Som allerede beskrevet inkluderede observationsstudiet en række ustrukturerede samtaler og interviews/livsfortællinger. De fleste borgere fortalte om deres situation og oplevelse af opholdet på Pitstop gennem ustrukturerede samtaler, der, sammen med observatørens refleksioner herom, blev rapporteret som feltnoter. Enkelte, længerevarende personlige fortællinger blev optaget på diktafon efter aftale med borgerne. De længerevarende, personlige fortællinger nærmede sig således i højere grad en interviewlignende situation, da situationen i disse tilfælde var opstillet af observatøren/intervieweren. Hun talte forinden optagelserne med borgerne om rammerne for interviewet, mens de fleste borgere fik lov til at fortælle deres historie uden indvendinger. Enkelte borgere gik dog i stå undervejs, og observatøren var i de tilfælde mere aktiv i rollen som interviewer.

Ifølge Kvale og Brinkmann forsøger det kvalitative forskningsinterview at forstå verden ud fra interviewpersonens synspunkter, udfolde den mening, der knytter sig til deres oplevelser og afdække interviewpersonens livsverden forud for videnskabelige forklaringer (Kvale og Brinkmann 2009:17). DEFACTUM udarbejdede i startfasen en semistruktureret interviewguide, og anvendte temaerne derfra som guidelines for samtalen i både ustrukturerede samtaler og interviewlignende situationer. Observatøren havde dog ikke guiden fremme under samtalerne eller interviewene, da ønsket var at gøre situationen så naturlig og uformel som muligt. De ustrukturerede samtaler fungerer som en forskningsmetode på lige fod med interviews/personlige fortællinger, da de i de fleste tilfælde havde en struktur og et formål. Samtalerne fungerede som en udspørgende og lyttende metode i de tilfælde, hvor de handlede om de førnævnte temaer (Kvale og Brinkmann 2009:19).

FELTNOTER

Observatøren noterede sine observationer og samtaler med borgere og ansatte/frivillige eksplorativt som feltnoter, og det er derfor disse noter, der danner grundlag for observationsstudiets datamateriale. Det observerede består, foruden iagttagelserne, af observatørens subjektive indtryk, refleksioner, erfaringer og begyndende analyse ud fra temaerne i observationsguiden. Ifølge Fangen muliggør feltnoterne en vurdering af de nedskrevne hændelser efterfølgende, så de ikke blot eksisterer i øjeblikket (Fangen 2011:102,105).

Observatøren var fra start opmærksom på vigtigheden i, at hverken borgere eller ansatte/frivillige skulle føle sig som genstand for forskning eller evaluering og derved ændre adfærd. Feltnoterne blev derfor i de fleste tilfælde nedskrevet efter endt observation, fremfor at notere undervejs. Der opstod indimellem et uforstyrret øjeblik, der muliggjorde, at observatøren kunne trække sig tilbage for at nedskrive stikord på sin mobiltelefon, post-its eller i en notesbog.

Observatøren fandt efter få observationsgange frem til en fordelagtig metode til at udarbejde feltnoter, nemlig diktat. Hun anvendte tiden under køreturene efter observationsgangene på at indtale/diktare alt det, hun var i stand til at erindre fra den pågældende dag/aften på Pitstop. Observatøren nedskrev efterfølgende det dikterede som feltnoter, og det var på denne måde muligt at erindre og indfange så mange observationer, samtaler og detaljer som muligt. Det at tale højt og efterfølgende lytte til optagelsen havde et positivt udfald for refleksionsprocessen, og det har medvirket til et rigt datamateriale på cirka 300 siders feltnoter. Disse er efterfølgende blevet afrapporteret og kodet i NVivo (softwareprogram til bearbejdning af kvalitative data) forud for analysen.

KODNING AF FELTNOTER I NVIVO

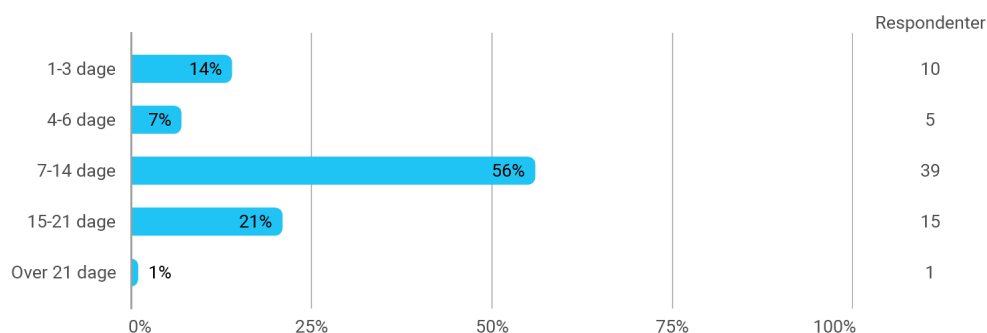
Efter tre måneders observationsstudie ventede kodning og afrapportering af feltnoterne. Før kodningen afholdt projektteamet flere sparringsmøder, hvor der blev reflekteret over analysestrategien. Vi udvalgte en håndfuld observationer til gennemlæsning med henblik på at tydeliggøre tendenser og opmærksomhedspunkter og udarbejdede herefter en række koder (temaer) ud fra det empiriske materiale. Disse koder udspringer af de tendenser og opmærksomhedspunkter, vi blev klogere på undervejs i observationsstudiet samt under gennemlæsningen af feltnoterne for observationerne. Koderne blev pilottestet gennem fælleskodning af en række observationer for på denne måde at kvalitetssikre kodningen. Pilottesten gav samtidig mulighed for at revurdere koderne og foretage ændringer. Vi fortsatte herefter kodningen af samtlige observationer og feltnoter, inden vi påbegyndte analysearbejdet.

BILAG 2

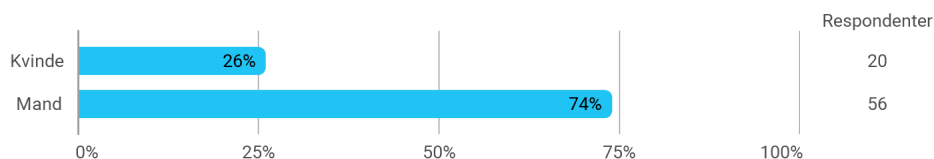
1. BORGERE, DER HAR VÆRET PÅ PITSTOP I PERIODEN 1. APRIL 2018 – 5. MARTS 2019

I alt 76 registrerede borgere (forløb)

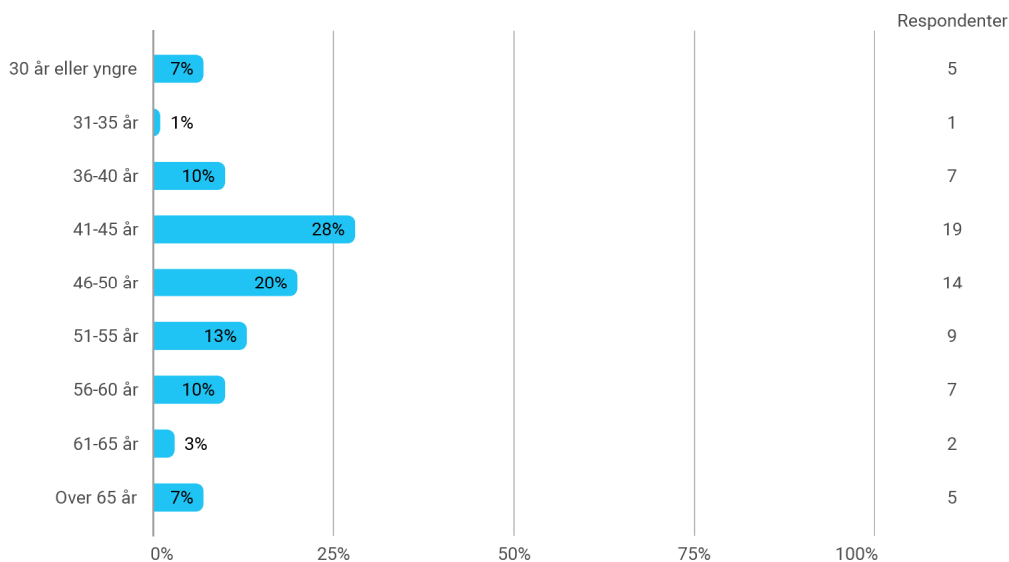
Varighed



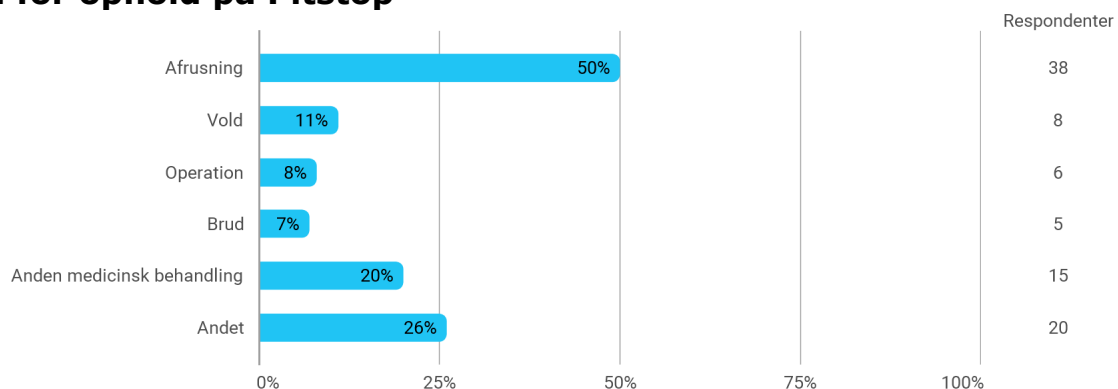
Køn



Alder

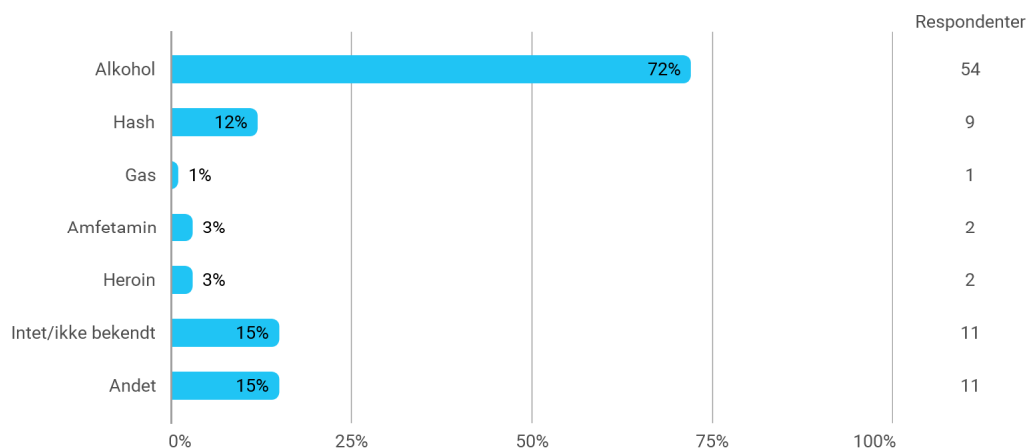


Baggrund for ophold på Pitstop

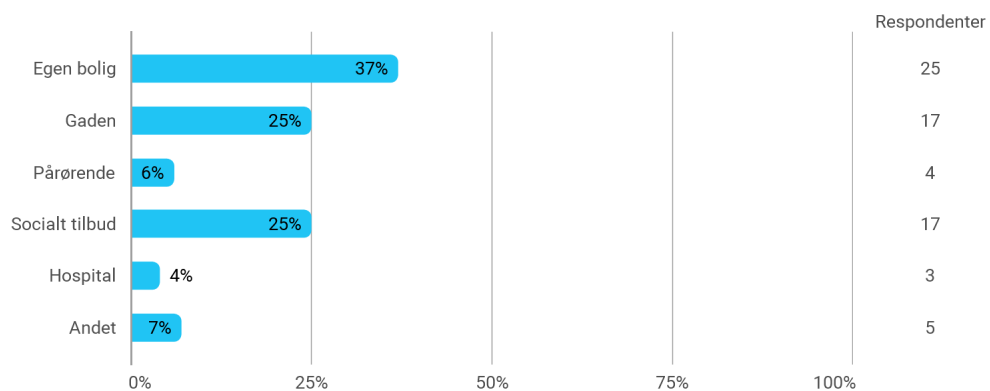


"andet" er bl.a. udmattelse, demens, abstinensbehandling

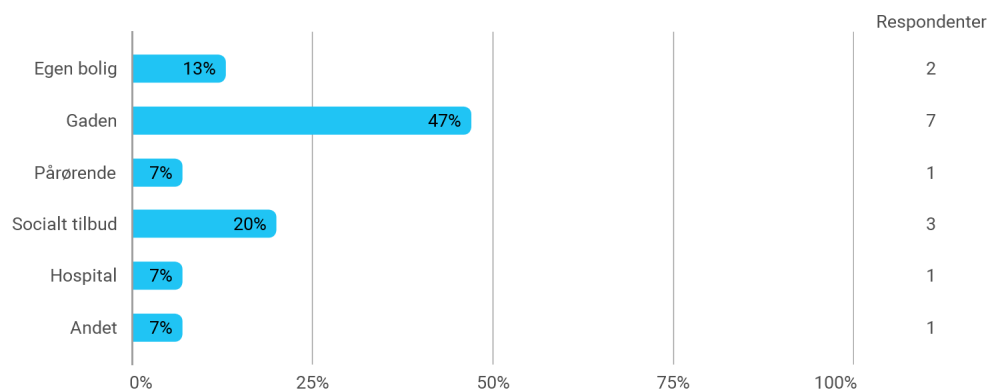
Misbrug



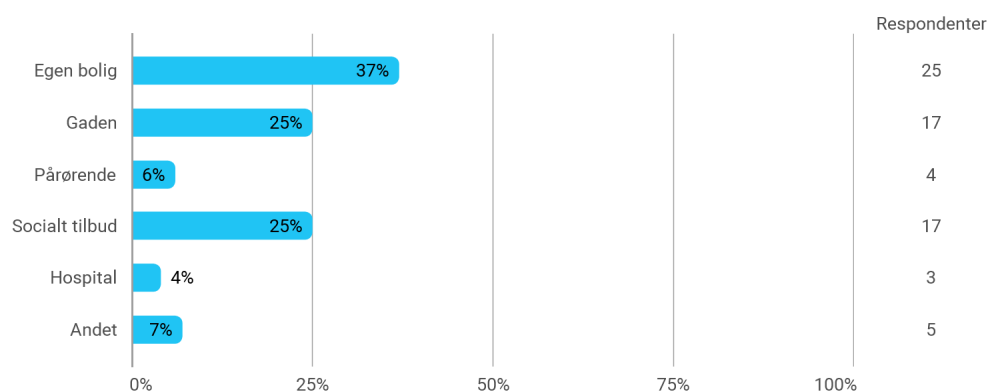
Udskrevet til:



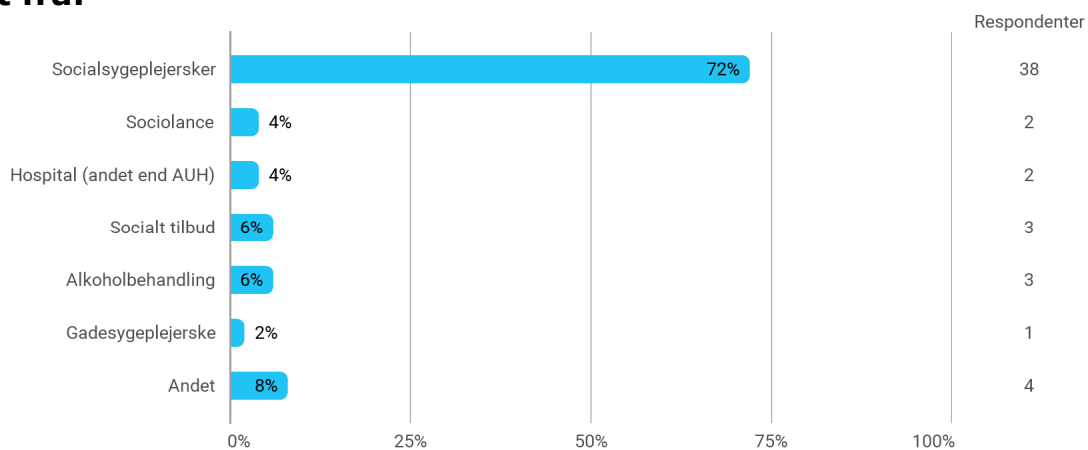
"Udskrevet til" for borgere, der har været på Pitstop 6 dage eller mindre



"Udskrevet til" for borgere, der har været på Pitstop 7 dage eller mere

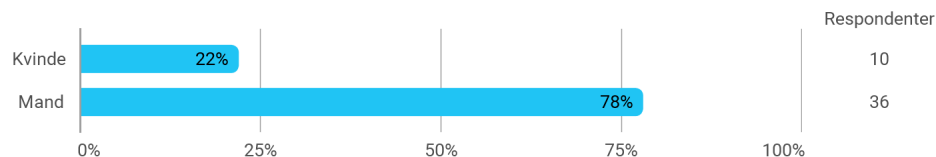


Rekrutteret fra:

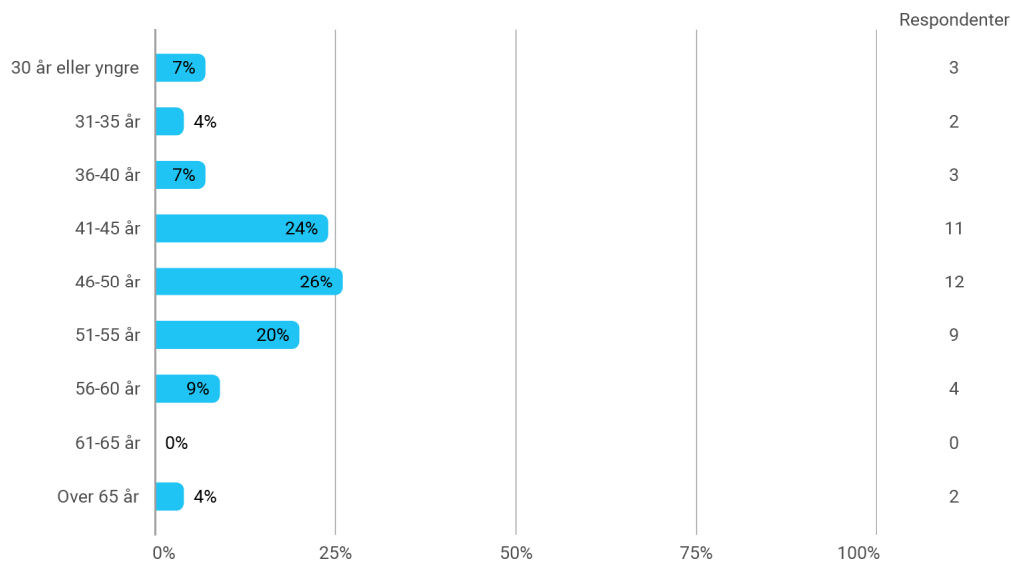


2. BORGERE, DER TAKKER NEJ TIL PITSTOP

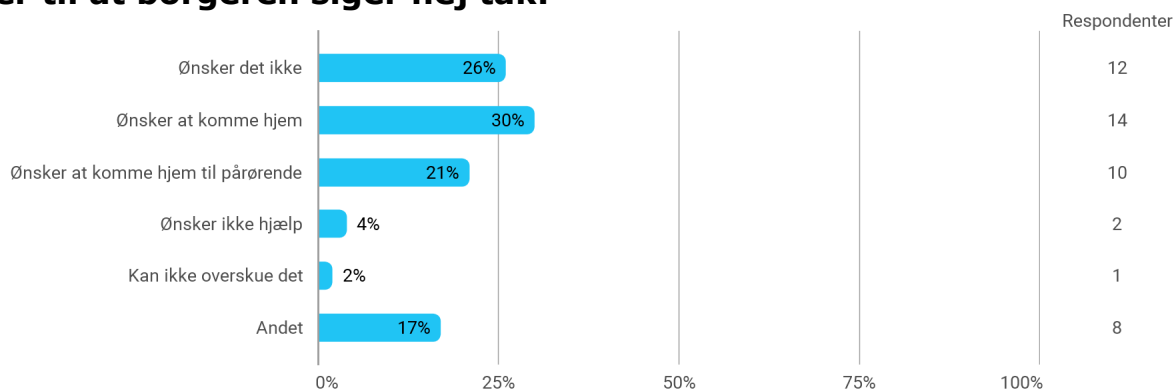
Køn



Alder



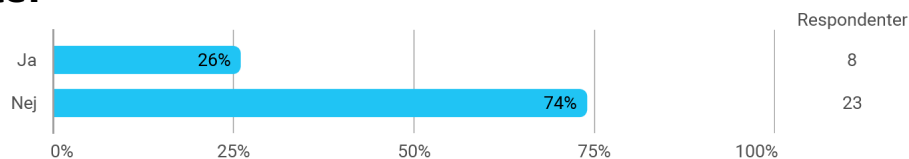
Årsager til at borgeren siger nej tak:



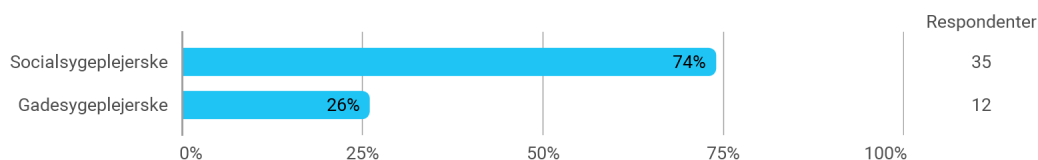
Årsager til at borgeren siger nej tak: - Andet

- udeblevet
- alkoholafhængighed
- har alternativ boform
- gik fra indlæggelse
- Bange for mænd, sover på Reden
- ønsker udskrivelse til ungenatherberg/gaden
- Vil kun være, hvor der er personale hele tiden

Har borgeren bostøtte?

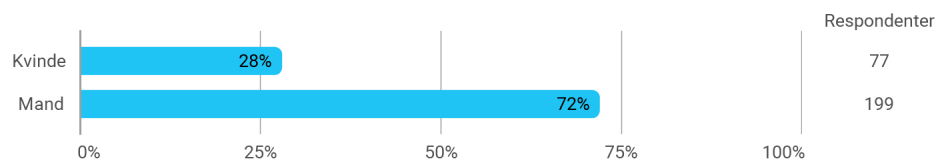


Udfyldt af

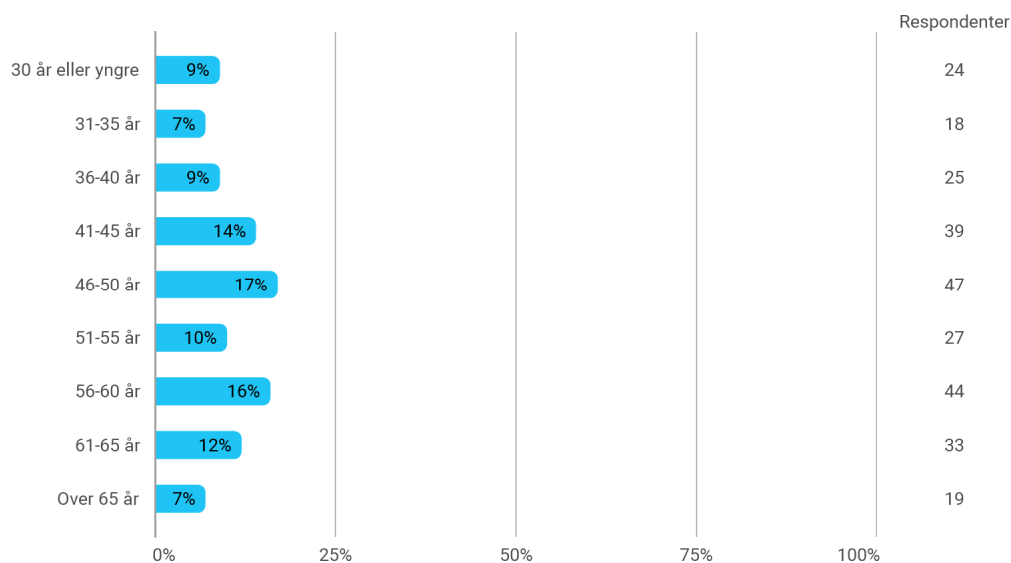


3. ÅRSAGER TIL, AT BORGERE IKKE ANVISES TIL PITSTOP

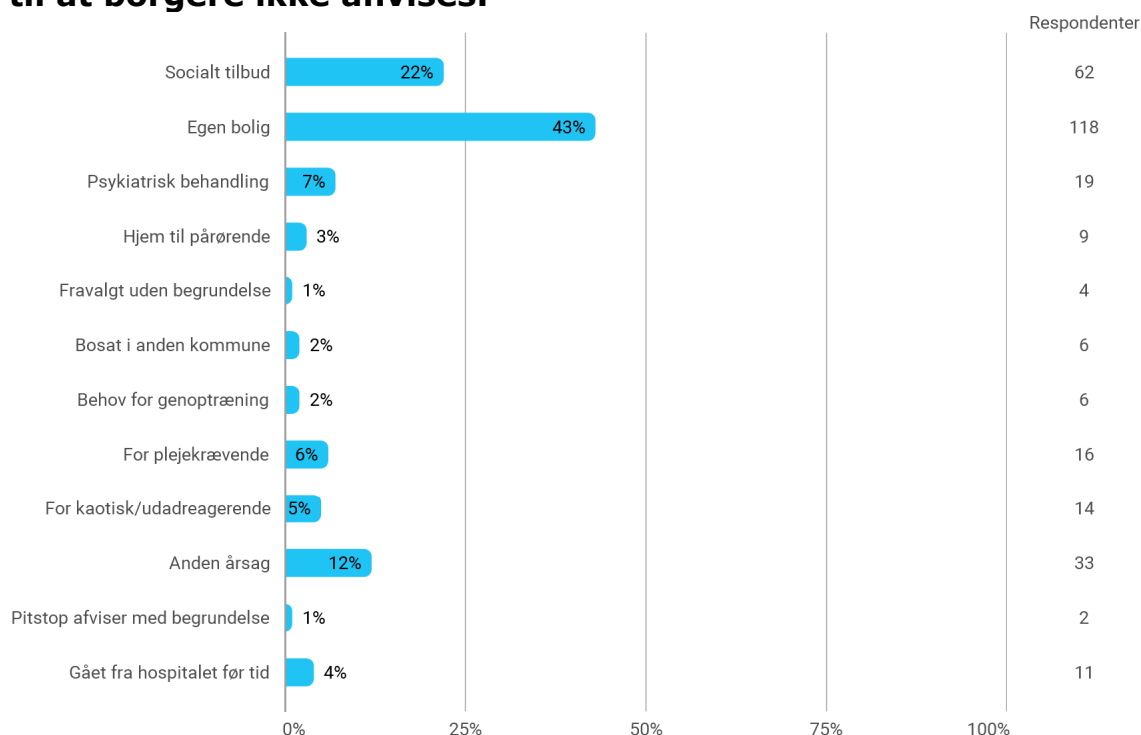
Køn



Alder



Årsager til at borgere ikke anvises:



Årsager til at borgere ikke anvises: - Anden årsag

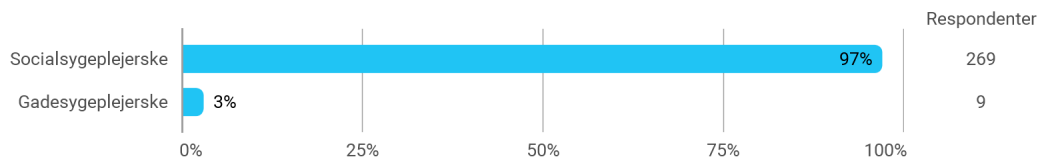
- borger ikke fundet (af gadesygeplejerske)
- borger ikke fundet (af gadesygeplejerske)
- vrangforestilling om Pitstop
- for kompleks. Ekstra støtte i egen bolig
- Myndighedssag. For kompleks
- tilbage til skoleophold
- hjemløs, men bor i et sommerhus
- støtte varmestue
- støtte rusmiddelcenter m.m.
- øget hjælp i egen bolig
- Har netop været på Pitstop
- Kan ikke holde ud at bo med andre
- Skal afsone dom i fængsel
- risiko for suicidalforsøg
- Borgeren dør
- suicidalrisiko
- Behov for strukturerede rammer
- For dårligt fungerende kognitivt
- funktionel hjemløs, vil bo ved varmestuen
- støtte gadesygeplejersker og opsøgende team
- Har været på Pitstop før, men det fungerer ikke
- Har egen løsning
- øget støtte
- øget hjælp i egen bolig
- Borgeren dør
- ønsker at bo i bil
- bor i sommerhus
- behov for ekstra støtte i eget hjem
- har midlertidig bolig
- øget hjælp i egen bolig
- tilknyttet kommunalt tilbud

- gået til andet sygehus og derefter genindlagt
- øget hjælp i egen bolig

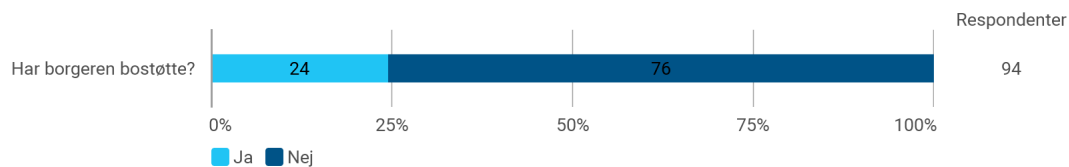
Årsager til, at borgere ikke anvises: - Pitstop afviser med begrundelse

- Har tidligere haft slagsmål på Pitstop
- Grundet anden borger

Udfyldt af



Borgere, der har egen bolig og bostøtte



BILAG 3

SPØRGESKEMA TIL BORGERE PÅ PITSTOP

Kære ansatte og frivillige på PitStop

Dette dokument er et spørgeskema, der indgår i evalueringen af PitStop, der gennemføres af DEFACTUM, Region Midtjylland. Vi ønsker at blive klogere på borgerens oplevelse af opholdet på PitStop. Hvordan har opholdet været, og hvad har det gjort for borgeren? Spørgeskemaet kommer til at indgå i evalueringen sammen med borgerinterviews, observationsstudium, postkort, videooptagelser, fokusgruppeinterview med frivillige og medarbejdere i PitStop og andre samarbejdspartnere.

Vi vil derfor gerne stille borgerne en række spørgsmål om deres ophold. Vi vil meget gerne have jeres hjælp til at opfordre dem til at udfylde spørgeskemaet 2-3 dage før afrejse, så de har god tid til at besvare spørgsmålene.

Borgernes svar er anonyme, med mindre de selv i kommentarfeltene angiver navn eller andre personhenførbare oplysninger. Svarene indsamles af DEFACTUM.

I er naturligvis velkomne til at hjælpe borgerne i gang med spørgsmålene, hvis det er nødvendigt. Hensigten er dog, at spørgsmålene skal besvares på egen hånd, så svarene afspejler borgernes oplevelser.

I kan finde spørgeskemaerne i personalerummet. Vi vil meget gerne have jer til at lægge de udfyldte spørgeskemaer i den opstillede postkasse.

På forhånd tak for hjælpen.

// DEFACTUM, Region Midtjylland.

P.S. Hvis I eller borgerne er interesserede i at høre mere om evalueringen, er I velkomne til at spørge projektleder Mette Gubi Axelsen, metaxl@rm.dk

Kære borger,

Vi er i gang med at lave en evaluering af Omsorgscenter PitStop, og håber derfor, at du vil hjælpe os med at besvare dette spørgeskema. Vi vil gerne blive klogere på, hvad du synes om dit ophold på PitStop, så det kan gøres endnu bedre. Vi spørger alle, der har haft et ophold på PitStop, om de vil udfylde spørgeskemaet.

Du er anonym. Medmindre du selv skriver dit navn eller lignende.

1: Opholdets varighed

Hvor længe har du opholdt dig på PitStop?

1-3 dage	
4-6 dage	
7-14 dage	
15-21 dage	

2: Dit helbred

	Fremragende	Vældig godt	Godt	Mindre godt	Dårligt
2a: Hvordan synes du, at dit helbred var, da du ankom til Pitstop? 2b: Hvordan synes du, at dit helbred er i dag?					

3: Er nedenstående ting vigtige for, at du har et godt ophold på Pitstop...

	Ja, meget vigtigt	Ja, vigtigt	Både/og	Nej, ikke vigtigt	Nej, slet ikke vigtigt
En seng at sove i					
Personlig hygiejne (et bad, tandbørstning osv.)					
Mad/drikke					
Rent/varmt tøj					

4: Disse spørgsmål omhandler dit ophold på Pitstop

	Ja, i meget høj grad	Ja, i nogen grad	Både/og	Nej, i mindre grad	Nej, slet ikke.
4a. Føler du dig tryk?					
4b. Føler du dig afslappet?					
4c. Er du sammen med andre borgere og ansatte/frivillige i Pitstops fællesarealer?					
4d. Er der mulighed for at tage egne beslutninger?					
4e. Har du taget beslutninger om at ændre på nogle ting i dit liv?					
4f. Er de ansatte/frivillige imødekommende over for dig og dine behov?					
4g. Får du hjælp/støtte til at afklare, hvad du skal efter PitStop?					
4h. Er opholdet godt for dig?					

5: Vi vil meget gerne høre, om der er andet, du synes, vi skal vide om dit ophold på PitStop?

Tak for din hjælp.

// DEFACTUM, Region Midtjylland.

