



# Kvalitativ opsamling på Navigator



Ishøj Kommune modtog i 2015 midler fra Sundhedsstyrelsens ”Pulje til fremme af lighed i sundhed og sundhedsvæsnat” til udvikling af Navigator Ishøj i perioden fra 1. juni 2015 til og med 31. maj 2018. Navigator blev opstartet i et samarbejde med Ældre Sagen i Ishøj. Navigator Ishøj er efter endt projektperiode blevet forankret som et selvstændigt initiativ under Røde Kors.

I denne kvalitative opsamling præsenteres projektets erfaringer og resultater.

### Formål

Det overordnede formålet med Navigator har været at fremme lighed i sundhed. Dette gøres ved at hjælpe borgere, der står i en sårbar situation og som derfor ikke selv kan overskue kontakten til systemet. Denne hjælp er med til at mindske risikoen for, at sårbare borgere fx ikke overholder deres aftaler med sundhedsvæsnat og dermed ikke får den behandling og vejledning, som de har brug for. Borgere med behov for hjælp og støtte matches med en frivillig navigator, og et navigatorforløb har typisk varet ml. 6-9 måneder.



### Borgere med behov for hjælp

En forudsætning for udviklingen og udbredelsen af navigatorforløb har dels været at etablere et netværk af frivillige navigatore, og dels at der blev skabt kontakt til de borgere i Ishøj, som har behov for hjælp og støtte.

I løbet af projektperioden har i alt 44 borgere fra Ishøj fået hjælp og støtte fra en navigator i Ishøj. Derudover er der 43 borgere, som via projektet er blevet henvist videre til anden relevant hjælp. Det har derved ikke været muligt og realistisk at nå målsætningen om at hjælpe 100 borgere fra Ishøj, hvilket vi har erfaret gennem projektperioden. Dette skyldes dels at målsætningen har været for alt for ambitiøs, hvilket også bliver tydeligt i sammenligning med andre kommuner, hvor vi er den kommune, der har gennemført næstflest navigatorforløb i løbet af projektperioden. Dels kan man ligeledes forvente, at der med tiden vil være en større stigning i antallet af navigatorforløb i takt med at initiativet modnes.



Borgerne er blevet henvist til Navigator fra flere forskellige aktører, som fx forebyggende medarbejdere, sagsbehandlere, ansatte fra jobcenteret, træningsterapeuter, sundhedskonsulenter, hjemmeplejen, socialsygeplejersker på hospitalerne og vejledere i socialpsykiatrien.

Kendetegnede for alle borgere, der har fået hjælp af en navigator er at de pga. en begivenhed eller sygdom har været i en sårbar situation, hvor de ikke selv har kunne overskue kontakten til sundhedsvæsnat. Derfor har denne borgergruppe haft brug for at genvinde egne ressourcer til at navigere i systemet. Det er fx borgere med KOL, diabetes, kræft og demens, og samtidig borgere som har følt sig isolerede og ensomme, haft psykosociale udfordringer, samt borgere der ikke har formået at tage hånd om egen sundhed.

Navigatorene har støttet og hjulpet på forskellig vis. Det har fx været ved ledsagelse til kontrol og behandling, støtte til at skabe overblik over aftaler, hjælp til at opsøge hjælp og rådgivning, praktisk og emotionel støtte, hjælp til at forstå informationer, støtte som bisidder, hjælp til IT og støtte ved sociale arrangementer.

## Hjælpen har gjort en forskel

Borgerne har givet udtryk for, at hjælpen har gjort en forskel for dem. Borgerne oplever, at de efter endt støtte, fx selv er i stand til at tage til hospitalsaftaler, i højere grad kan overskue deres aftaler og har mod på at tage kontakt til kommunen. I nogle tilfælde har støtten fra en navigator også resulteret i et større socialt netværk samt en lyst til at deltage i sociale arrangementer. Det er dermed oplevelsen, at hjælpen fra navigatorerne har givet borgerne en større handlekompetence, har mindsket social isolation og har hjulpet borgerne til at tage hånd om deres egen sundhed. Endelig har flere borgere fået styrket deres fysiske og mentale sundhed via Navigator Ishøj. Nedenfor ses citater fra nogle af de borgere, som har fået hjælp fra en navigator:

*"Det er lidt som om jeg har fået livet tilbage." Jørgen*

*"Jeg vidste ikke, om jeg kunne lave noget den ene dag. Nogle gange stod opvasken i fem dage. Jeg er kommet videre nu. Det var rart at have en udefra, hvor man kan snakke på en anden måde om de ting man har været igennem. Det synes jeg har været godt." Grete*

*Jeg er ordblind og lider i perioder af depression og angst. Det er svært for mig, når jeg får et brev fra kommunen, fordi jeg nogle gange ikke helt forstår det og også har svært ved at skrive et svar tilbage. Jeg er rigtig glad for den hjælp, jeg har fået. Jeg synes, man skal hjælpe andre, hvis man kan. Jeg er ikke god til at læse breve, men så kan jeg til gengæld hjælpe til med at lave mad, kaffe eller dække bord." Fatima*

## Et korps af frivillige navigatore

Ved projektets afslutning var der i alt ni aktive navigatore, og der har i alt været 28 navigatore tilknyttet Navigator Ishøj i løbet af projektperioden. Derved er målsætningen om at rekruttere 20 navigatore til projektet nået. Baggrunden for at nogle frivillige har valgt at stoppe som navigator har primært været af personlige årsager, som fx sygdom eller ønsket om at prøve kræfter med andre ting.



Ud af de 28 navigatore har 24 været kvinder og fire været mænd. Blandt navigatorerne har der været forskellige faglige, kulturelle og etniske baggrunde. Fælles for navigatorerne har været, at de har haft et stort lokalkendskab samt lyst og overskud til at hjælpe andre. De fleste frivillige navigatore har været pensionister eller efterlønnere, dog med undtagelse af enkelte som har været studerede eller arbejdssøgende. Navigatorerne er blevet rekrutteret via netværk for tidligere kommunale ansatte, frivillige foreninger, patientforeninger, sociale medier mv.

### "Jeg har gjort en forskel"

De frivillige navigatore har givet udtryk for, at det har været meget meningsfuldt for dem at hjælpe deres medmennesker som navigator. De har fundet stor glæde i, fx at være en støtte ved alvorlige samtaler på hospitalet, hjulpet med at skabe overblik mm. Flere af dem påpeger, at det er af stor værdi for dem at gøre nytte i lokalsamfundet og være en del af et fællesskab. Flere af navigatorerne har ligeledes givet udtryk for, at de håber, at frivillige vil træde til, hvis de selv en dag for brug for hjælp og støtte.

Citaterne nedenfor er fra nogle af de frivillige navigatore:

*"Jeg tilhører en privilegeret generation, som kunne trække sig tilbage fra arbejdsmarkedet som 60-årig. og derfor gerne vil give noget tilbage til samfundet i form af frivillighjælp til dem som har brug for en hånd. Det er en hjælp til selvhjælp. Borgeren kan efterfølgende selv klare diverse udfordringer. Og der er en stor taknemmelighed og glæde over den hjælp, den enkelte modtager."*

**Kirsten**

*"Jeg meldte mig for at hjælpe dem, der ikke selv har nogen til at hjælpe sig. Og det giver en stor selvtilfredsstillelse at være navigator - man bliver selv glad, når man kan se de andre smile."*

**Hassan**

*"Vi har alle brug for hjælp fra hinanden i nogle perioder i vores liv. Jeg kender systemet og ved, at det kan være vanskeligt at finde rundt i. Det bedste ved at være navigator har været at møde Fatima. At møde et menneske, som jeg ellers ikke ville møde tilfældigt eller der, hvor jeg normalt færdes."*

**Kristina**

*"Jeg gik på efterløn og synes jeg havde lidt overskud til at hjælpe andre. De borgere jeg hjælper bliver glade ved støtten. Og jeg føler en tilfredshed ved at give andre mennesker noget. Borgerne bliver mere sikre på sig selv. De føler en tryghed og de kommer til at lære det offentlige system bedre at kende."*

**Bente**

*"Jeg bruger viden om borgernes behov for hjælp fra mit tidligere arbejde. Det har været givende at kunne hjælpe borgere igennem forløb, som uden hjælp havde været uoverskuelig for dem. De er kommet hurtigere og nemmere igennem situationerne, som for dem virkede uoverskuelige. Borgerne har ofte blot brug for at blive hørt og set – og mulighed for at komme frem med sine tanker og følelser."*

**Jytte**



### Undervisning og sparring

Under projektperioden har vi afholdt introduktion for i alt 27 navigatore. Formålet var at klæde de frivillige navigatore på til navigatorrollen, således at de følte sig i stand til at mestre den svære samtale, havde viden om bisidderollen, kendskab til sundhedsvæsnets opbygning m.v.



Der har desuden været afholdt temaeftersmiddage for de frivillige. Temaeftersmiddage har først og fremmest givet navigatorene mulighed for sparring og ruste dem til rollen. Der har løbende været forskellige oplæg, som skulle sikre, at navigatorene fik den nødvendige viden til opgaven. Der har fx været oplæg om: Det kriseramte menneske, at leve med psykisk sygdom, dilemmaer i rollen som navigator og arbejdet som patientvejleder. Derudover har der været afholdt supervision, møder vedr. Navigator Ishøjs fremtidige forankring samt sommerudflugter. Introduktionen og temaeftersmiddage havde ligeledes til formål at styrke det sociale fællesskab i korpset og skabe mulighed for at danne netværk blandt de frivillige.

## PR og samarbejdsrelationer

Der har været en stor opbakning til Navigator Ishøj i hele projektperioden, og samarbejdet med diverse lokale aktører har været positivt. Kommunale medarbejdere, foreninger og andre lokale aktører har bidraget med sparring, henvisning af borgere med behov for hjælp samt rekruttering af navigatorene.

I Navigator Ishøj har der været et tæt samarbejde med Ældre Sagens lokalafdeling i Ishøj, der indgik et partnerskab med Ishøj Kommune omkring opstart af projektet. Ældre Sagens deltagelse har betydet, at projektet har draget nytte af deres erfaringsgrundlag, samarbejdsrelationer og givet en tæt tilknytning til det frivillige område.



Som et led i opbygningen af samarbejdsrelationer har der været en omfattende kommunikationsindsats. Det har fx været gennem oplæg på personalemøder, bidrag til lokale blade og opslagsværker, uddeling af flyers, udarbejdelse af tegnefilm samt opslag på facebook.

Kendskabet til Navigator har også spredt sig gennem diverse foreninger og sociale initiativer i Ishøj, hvilket har skabt positiv værdi for projektet, eftersom borgerne også selv har kunnet henvende sig, hvis de har oplevet, at have behov for hjælp. Det er dog kun få, der selv har henvendt sig, mens flere har fået kontakt gennem foreninger og netværk.

*"Det er sådan et vigtigt initiativ. Det er til stor glæde for folk i Ishøj,"*  
**Maya, helhedsplanen i Vejleåparken**

*"Navigator er en indsats der virkelig er brug for her i byen."*  
**Hanne, demenskoordinator Ishøj Kommune**

## Forankring

Et års tid før projektperiodens afslutning blev der opstartet en proces omkring forankring af Navigator Ishøj. De frivillige navigatorene var en aktiv del af denne proces omkring, hvordan Navigator Ishøj kunne fungere efter endt projektperiode. Der var en bred enighed om, at projektet skulle fortsætte.

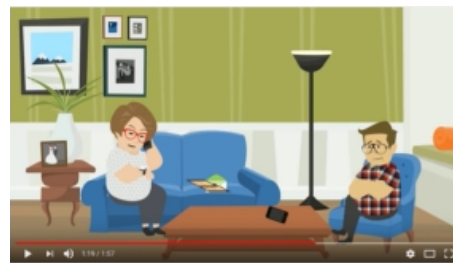


Navigator Ishøj blev pr. 1. juni 2018 forankret under Køde Kors i Ishøj. Dette har givet de frivillige navigatorene mulighed for at blive en del af en eksisterende forening, som kan fungere som sikkerhedsnet. Derudover har de fået §18-midler til at dække deres løbende udgifter, og vil fremover kunne få rådgivning fra Frivillighed og lokalsamfund ved behov. Navigatorene har valgt at initiativet skal fortsætte i samme form som hidtil, hvor de deles om opgaverne med koordinering, matching og afholdelse af temaeftermiddage.

Navigator Ishøj kan for fremtiden kontaktes på: 23 99 20 13.



*"Jamen jeg kan jo bare se glimtet i Gretes øjne. Altså da jeg mødte Grete første gang var hun jo nede i et hul pga. den her svære situation hun har været i med sorg og svær sygdom og en hård periode, og langsomt så jeg hvordan øjnene begyndte at glimte og smilet blev større og hvordan vi så kunne begynde at grine og pjatte. Altså bare det man kan grine sammen, er jo en stor hjælp. Og allerede i starten af 2017 kunne jeg ud fra vores samtaler forstå, hvor åben Grete var blevet med at gå i gang med sit sociale liv igen. Hun genoptog sit bridgespil to gange om ugen, og når vi gik på café, jamen altså var vi nær aldrig kommet derover, fordi hun mødte gud og hver mand hun kendte og fik en sludder med. Det var simpelthen det hele der viste, at nu er Grete hjulpet igennem." Kirsten*



Navigator Ishøj - Med Jørgen



### Bliv klogere på Navigator Ishøj:

#### TV-Ishøjs indslag om Navigator Ishøj:

Se indslaget om opstarten af projektet:

<https://www.youtube.com/watch?v=t4ivKGJYB68&feature=youtu.be>

Bliv klogere på projektet:

<https://www.youtube.com/watch?v=5NjI9OWKOyw>

Hør Grete og Kirstens personlige historie:

<https://www.youtube.com/watch?v=i4OKOwBXSvS>

Se indslaget om forankring af projektet:

[https://www.youtube.com/watch?v=\\_lvEOq4gZX8](https://www.youtube.com/watch?v=_lvEOq4gZX8)

#### Tegnefilm om Navigator Ishøj:

Mød Jørgen:

[https://www.youtube.com/watch?v=4XcjBO\\_fHU&feature=youtu.be](https://www.youtube.com/watch?v=4XcjBO_fHU&feature=youtu.be)

Mød Birthe:

[https://www.youtube.com/watch?v=vYVAGD\\_vDVE&feature=youtu.be](https://www.youtube.com/watch?v=vYVAGD_vDVE&feature=youtu.be)

Om Navigator Ishøj:

<https://www.youtube.com/watch?v=zdfpVltGpU0&feature=youtu.be>