

SLUTRAPPORT

Projekt: Navigator Ishøj

Projektansvarlig: Maja Aller

Dato: Juli 2018

1. Generelt

1.1 Indledning

Ishøj Kommune har fået midler fra "Pulje til fremme af lighed i sundhed og sundhedsvæsenet" af Sundhedsstyrelsen til udvikling af Navigator-projektet i perioden fra 1. juni 2015 til og med 31. maj 2018 i Ishøj Kommune.

I denne slutrapport vil vi præsentere de erfaringer og resultater, som vi har fået på baggrund af projektet. Først vil vi beskrives projektets relevans og dets organisering. Efterfølgende beskriver vi projektets resultater og erfaringer. Afslutningsvis beskrives projektets forankring samt overvejelser omkring økonomi.

1.2 Projektets relevans

Overordnet set oplever vi i Ishøj Kommune, at Navigator Ishøjs målsætninger, fokus og udførelse har været meningsfuldt og relevant. Dette ses først og fremmest ved, at projektet kontinuerligt har modtaget mange henvendelser fra borgere med behov for hjælp. Flere kommunale medarbejdere har givet udtryk for, at de møder borgere i deres daglige arbejde, som netop har brug for netop den hjælp, som navigatorerne kan tilbyde. Samtidig har vi oplevet en stor opbakning til Navigator Ishøj fra forskellige aktører i lokalsamfundet. Endelig har vi modtaget positiv respons fra både navigatorene, og de borgere som har fået hjælp og støtte.

1.3 Organisering

Navigator Ishøj har under projektperioden organisatorisk været en del af Center for Ældre og Rehabilitering (senere Center for Voksne og Velfærd) i Ishøj Kommune. Denne organisering har været positiv, da projektlederen herigennem har været i tæt kontakt med mange af de medarbejdere, som i deres arbejde møder mennesker med behov for hjælp fra en navigator. Det gælder f.eks. forebyggende medarbejdere, træningsterapeuter, visitatorer, hjemmeplejen, sagsbehandlere m.fl. Organiseringen har derfor understøttet løbende sparring og henvisning af relevante borgere til projektet.

Organiseringen af Navigator Ishøj har også understøttet et tæt samarbejde med det frivillige område, som ligeledes har været forankret i Center for Ældre og Rehabilitering. Dette ses blandt andet ved et tæt samarbejde med Ældres Netværk, som arbejder for at reducere ensomhed blandt ældre gennem forskellige aktiviteter. Det gælder også andre frivillige initiativer, hvor samarbejdet har styrket relationen og kendskabet til Navigator Ishøj.

I Navigator Ishøj har der været et tæt samarbejde med Ældre Sagens lokalafdeling i Ishøj. Ældre Sagen indgik et partnerskab med Ishøj Kommune omkring opstart af projektet. I praksis har det betydet, at repræsentanter fra Ældresagen har været en del af projektets styregruppemøder sammen med bl.a. den øverste centerchef og projektlederen. Dette har været meget givtigt, da alle repræsentanter har haft indflydelse i beslutningsprocesserne, hvilket har givet en høj grad af ejerskab. Ældre Sagens deltagelse har ligeledes betydet, at projektet har draget nytte af deres erfaringsgrundlag, samarbejdsrelationer og givet en tæt tilknytning til det frivillige område.

2. Resultater og erfaringer

Overordnet set er projektet forløbet som forventet. En forudsætning for at 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 det følgende vil vi beskrive vores erfaringer med de forskellige elementer i projektet, som har været nødvendige for at udvikle og udbrede navigatorforløb, for derigennem at arbejde for større lighed i sundhed, som var projektets formål.

2.2 Borgere med behov for hjælp og støtte

I løbet af projektperioden har i alt 44 borgere i Ishøj fået hjælp og støtte af en navigator fra Navigator Ishøj. Derudover har vi gennem projektet fået en del henvendelser, som vi har henvist videre til andre i Ishøj Kommune eller andre lokale initiativer. Disse henvendelser har været af forskellig karakter. Nogle har været kendetegnede ved, at der ikke har været udsigt til at personen kunne blive selvhjulpne, og andre havde andre behov, mens nogle tredje havde for massive problemer. I alt er 43 borgere blevet henvist videre gennem Navigator.

Gennem projektperioden har vi måtte erfare, at det ikke har været realistisk at nå målsætningen om at hjælpe 100 borgere i Ishøj. Dette skyldes dels at målsætningen har været for ambitiøs, hvilket vi kan se gennem sammenligning med de andre puljemodtagere. Vi kan se, at det er en generel tendens til, at målsætningerne er sat for højt. Derudover skyldes det også, at det ofte tager lang tid at opbygge og udbrede et projekt, og derved må vi forvente, at der med tiden vil være en større stigning i antallet af navigatorforløb i takt med at projektet modnes. Vi anser det for positivt, at vi gennem projektet dels har hjulpet 44 borgere gennem navigatorforløb, og at 43 borgere via Navigator Ishøj er blevet hjulpet videre til den rette hjælp og støtte.

Borgerne er blevet henvist fra flere forskellige aktører, som fx forebyggende medarbejdere, sagsbehandlere, ansatte fra jobcenteret, træningsterapeuter, sundhedskonsulenter, diætister, hjemmeplejen, socialsygeplejersker på hospitalerne, borgerservice og medarbejdere fra socialpsykiatrien. Derudover har kendskabet til Navigator 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.

De borgere som har fået hjælp gennem Navigator Ishøj, har ofte været personer med behov for både praktisk og emotionel støtte i forbindelse med deres kontakt til sundhedsvæsenet. Det har f.eks. været borgere med KOL, diabetes eller andre kroniske sygdomme, borgere med akutte sygdomme som fx kræft samt borgere praktiske udfordringer. Der har også været borgere, som har været isolerede og ensomme, borgere med demens, borgere med psykosociale udfordringer samt borgere, der ikke har formået at tage hånd om egen sundhed.

Kendetegnede for alle borgerne har været, at de pga. en begivenhed eller sygdom har været i en sårbar situation, hvor de ikke selv har kunnet overskue kontakten til sundhedsvæsenet. Derfor har denne borgergruppe haft brug for at genvinde egne ressourcer til at navigere i systemet.

Navigatorerne har støttet og hjulpet på forskellig vis. Det har fx været ved ledsagelse til kontrol og behandling, støtte til 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, støtte ved sociale arrangementer mm.

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 selv at tage til hospitalet, 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. Derved oplever vi, 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.

2.3 De frivillige navigatore

Ved projektets afslutning var der i alt ni aktive navigatore, og der har været i alt 28 navigatore tilknyttet Navigator Ishøj i løbet af projektperioden. Derved har vi opnået målsætningen om at rekruttere 20 navigatore til projektet.

Der har gennem projektperioden været en fast kerne af frivillige navigatore, som stort set alle har været med siden opstarten. De har gennem opstarten af projektet fået et stort ejerskab til projektet. 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.

De fleste frivillige navigatore har været pensionister eller efterlønnere, dog med undtagelse af enkelte som har været studerede eller arbejdssøgende. 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. Navigatorerne er blevet rekrutteret via netværk for tidligere kommunale ansatte, frivillige foreninger, patientforeninger mv.

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 det.

2.4 Introduktion for nye navigatore

Under projektperioden har vi afholdt introduktion syv gange for i alt 27 navigatore. Introduktionen var á fem timers varighed. 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 bisidderrollen, kendskab til sundhedsvæsnets opbygning m.v. Introduktionen havde ligeledes til formål at styrke det sociale fællesskab i korpset og skabe netværk. På introduktionen blev der undervist i følgende tematikker:

- Hvad er Navigator Ishøj (herunder baggrunden for projektets opstart, organisering mm.)

- Hvad ligger der i rollen som navigator
- Kendskab til det offentlige og sundhedsvæsnets opbygning
- Hvor søger man forskellig viden (fx intro til sundhed.dk, borger.dk samt lokale tilbud)
- Bisidderrollen (hvad må man og hvad kan man som bisidder)
- Sparring og kommunikation

Introduktionen blev afviklet af projektlederen og en af kommunens sundhedskonsulenter. Forløbet var i høj grad præget af en gensidig dialog og sundhedspædagogik.

2.5 Temaeftermiddage

Gennem projektperioden har der været afholdt temaeftermiddage for navigatorkorpset og projektlederen hver anden måned. Temaeftermiddagene har først og fremmest givet navigatorerne mulighed for sparring med projektlederen og de øvrige navigatore. Samtidig har temaeftermiddagene bidraget til, at skabe et stærkt socialt netværk og fællesskab blandt navigatorerne. Derudover har der løbende været forskellige faglige oplæg, som skulle sikre, at navigatorerne fik den nødvendige viden til opgaven. Der har i alt været afholdt 17 temadage. Vi har haft besøg af oplægsholdere, som har gjort navigatorkorpset klogere på bisidderrollen, demens, det kriseramte menneske, at leve med psykisk sygdom, dilemmaer i rollen som navigator, arbejdet som patientvejleder og Kræftens Bekæmpelses arbejde. Derudover har der været afholdt supervision, møder vedr. Navigator Ishøjs fremtidige forankring samt sommerudflugter.

2.6 Samarbejdsrelationer

Overordnet set har vi oplevet samarbejdet med diverse kommunale medarbejdere og lokale aktører som positivt. Vi har i projektperioden oplevet, at der har været en stor opbakning til projektet, hvilket både har været med sparring, henvisning af borgere med behov for hjælp samt rekruttering af navigatore.

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. Dette arbejde har foregået løbende gennem projektperioden, da vi oplevede at kommunale medarbejdere og andre aktører løbende skulle mindes om projektets eksistens.

2.7 Barrierer

Vi har gennem projektperioden oplevet en række udfordringer. Vi har blandt andet haft svært ved at rekruttere frivillige navigatore med andre sproglige kompetencer end dansk. Derfor har det været svært at hjælpe de borgere med meget begrænsede eller ingen danske kundskaber, som henvises til projektet. Dette har vi forsøgt at imødekomme ved målrettet at arbejde for at rekruttere personer med andre sproglige kompetencer, hvilket resulterede i rekruttering af navigatore med forskellige sproglige kompetencer (fx urdu, tyrkisk og arabisk). Dette har givet os mulighed for at hjælpe borgere med begrænsede dansk kundskaber med at navigere rundt i sundhedssystemet.

En anden udfordring vi har oplevet, er, at der henvises borgere med massive sociale problemer, som er for komplekse til, at frivillige kan hjælpe og støtte. I nogle situationer har det ikke været muligt at afklare, før et navigatorforløb er opstartet, og derfor kan de frivillige komme i nogle svære situationer. Her har det været vigtigt, at navigatorene har fået den nødvendige sparring, at navigatorforløbet blev afbrudt, og at borgeren blev henvist til anden relevant hjælp. Vi har prøvet at undgå dette ved en grundig samtale og forventningsafstemning, inden vi opstartede navigatorforløbet.

En tredje ting er, at det til trods for samarbejdspartneres positive indstilling overfor projektet i perioder har været udfordring at få frontpersonalet til at gøre brug af Navigator sideløbende med deres mange driftsopgaver, og at gøre det til en del af deres daglige arbejde at henvise til Navigator. Dette har vi forsøgt at imødekomme ved en løbende og opfølgende kommunikationsindsats.

3. Forankring af Navigator Ishøj

Et års tid før projektets afslutning opstartede vi 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. Det var baggrunden for en proces, hvor vi gennem fælles refleksion og kortlægning af opgaver fik en dialog omkring forankringen af Navigator Ishøj.

Navigator Ishøj blev pr. 1. juni 2018 forankret under Røde Kors i Ishøj. Dette har givet de frivillige navigatorene mulighed for at blive en del af en eksisterende organisation, som kan fungere som sikkerhedsnet. Derudover har de fået §18-midler til at dække deres løbende udgifter, og vil fremover kunne få støtte fra Team frivillighed og lokalsamfund i Ishøj Kommune, som understøtter frivillige initiativer i kommunen.

Navigatorene har valgt at initiativet skal fortsætte i samme form som hidtil, hvor de deles om opgaverne med koordinering, matching og temaeftermiddage.

4. Ressourcer

Her følger en afsluttende status på anvendelsen af midler i Navigator-projektet under puljen til fremme af lighed i sundhed og sundhedsvæsenet.

Vi har erfaret at udgifterne til de enkelte projektaktiviteter ikke helt svarer til det budgetterede på alle områder. Dette har ligeledes været tilfældet tidligere i projektperioden, hvilket er beskrevet i de tidligere statusrapporter.

Vi ser et mindre forbrug på følgende områder:

- Der er brugt kr. 8.247 på 'kommunikation, formidling og materialer', hvor der er budgetteret med kr. 35.000 og derved et mindre forbrug på kr. 26.753.
- Der er brugt kr. 2.867 på 'rejser og transport inkl. opholdsudgifter', hvor der er budgetteret med kr. 35.000 og derved et mindre forbrug på kr. 32.133.

Baggrunden for mindre forbruget på kommunikation, formidling og materialer, er at planen om videreudviklingen af en IT-portal ikke blev realiseret. Dette skyldes, at det ikke var en hensigtsmæssig kommunikationskanal i forhold til de borgere, som er i målgruppen for et navigatorforløb.

Mindre forbruget på rejser og transport skyldes blandt andet, at de frivillige navigatorene i høj grad færdes i nærområdet, og derved ikke har haft så stort et behov for kompensation af transportudgifter som forventet.

Vi ser et merforbrug på følgende områder:

- Der er brugt kr. 1.628.958 på 'projektledelse / deltagelse', hvor der er budgetteret med kr. 1.500.720 og derved et merforbrug på kr. 128.238.
- Der er brugt kr. 60.660 på 'uddannelse, workshops, kurser o. lign.', hvor der er budgetteret med kr. 10.000 og derved et merforbrug på kr. 50.660.

Baggrunden for merforbruget på projektledelse er, at vi har haft et behov for at styrke projektledelsen i projektet i form af et overlap af medarbejderressourcer i en periode.

Baggrunden for merforbruget på uddannelse, workshops og kurser skyldes et behov for at opprioritere det nære niveau. Således har navigatorerne haft et behov for at mødes, for at skabe netværk og styrke deres fællesskab. Dette har været med til at skabe rum for dialog, sparring og supervision samt været medvirkende til at fastholde navigatorerne i projektet.

Egenfinansiering:

Ishøjs Kommunes egenfinansiering til projektet er bl.a. til frikøb af medarbejdere og til evaluering. Begge disse poster er koblet til projektledelse. Hensigten med frikøb af medarbejdere var oprindeligt at sikre de nødvendige sundhedsfaglige kompetencer i projektet. Vi erfarede dog et behov for at frikøbe medarbejdere til at sikre viden og forankring af projektet, således at resultater og erfaringer ikke ville gå tabt. Egen finansiering i form af evaluering bringes i spil, idet projektets projektleder ved hvert enkelt navigatorforløb har foretaget en evaluering, løbende har udarbejdet evaluering til Sundhedsstyrelsen, COWI og kommunens politiske niveau samt udarbejdelse af den afsluttende afrapportering af projektet.

Læs mere om Navigator Ishøj:

TV-Ishøjs indslag om Navigator Ishøj:

- Se indslaget om opstarten af projektet: [Klik her](#).
- Bliv klogere på projektet: [Klik her](#).
- Hør Gerte og Kirstens personlige historie: [Klik her](#).
- Se indslaget om forankring af projektet: [Klik her](#).

Pressemeddelelser om Navigator Ishøj:

- Artikel fra 2015 – "Nyt initiativ viser vej i den offentlige jungle": [Klik her](#).
- Artikel fra november 2016 – "Kristina viser vej i den offentlige jungle": [Klik her](#).
- Artikel fra april 2017 – "Mange vil hjælpe andre med at finde vej": [Klik her](#).

Tegnefilm om Navigator Ishøj:

- Mød Jørgen: [Klik her](#).
- Mød Birthe: [Klik her](#).
- Om Navigator Ishøj: [Klik her](#).