

Brugerevaluering 2022

Lev Uden Volds nationale hotline og Lev Uden Volds juridiske rådgivning

Formål og metode

Denne brugerevaluering har til formål at undersøge brugernes oplevelse og udbytte af rådgivningen. Evalueringens resultater skal bidrage til en bedre forståelse af brugernes behov samt kvalitetstjekke rådgivningsarbejdet, så vi kan blive klogere på, hvad rådgivningen gør rigtig i forhold til at møde brugernes behov, og hvor vi kan blive bedre.

Brugerevalueringen forløb fra d. 29. august 2022 til d. 13. september 2022. Den foregik i dagtimerne på hverdage og var fordelt ud over fem dage, hvor den nationale hotlines rådgivningssamtaler blev evalueret og tre dage, hvor den juridiske rådgivnings rådgivningssamtaler blev evalueret.

Der blev foretaget en samlet evaluering af den nationale hotline og den juridiske rådgivning, da den juridiske rådgivning kun udføres af en enkelt medarbejder. Individuel evaluering af den juridiske rådgivning ville derved have været en direkte evaluering af den ene juridiske rådgiver, hvilket vi vurderede som uhensigtsmæssigt.

Som udgangspunkt blev alle, som henvendte sig til den nationale hotline eller den juridiske rådgivning under brugerevalueringensperiode, spurgt, om de ville deltage, medmindre brugeren blev vurderet til at være udenfor rådgivningens målgruppe. Af etiske årsager blev brugere, der stod i en akut eller potentiel farlig situation heller ikke spurgt. De, som ønskede at deltage, blev efter rådgivningssamtalen viderestillet til en interviewer, som sad klar til at stille evalueringsspørgsmålene. Brugeren kunne dermed forblive anonym.

Brugerevalueringens metode samt spørgsmål blev udformet på baggrund af eksempler og anbefalinger fra RådgivningDanmarks inspirationskatalog om 'Brugerevaluering i rådgivningstilbud'. Derudover indhentede vi inspiration fra Landsforeningen mod spiseforstyrrelser og selvskades brugerevaluering. Vi fik dermed et indblik i, hvordan en tilsvarende rådgivning havde evalueret deres tilbud, hvilket også blev bragt ind i vores egne metodeovervejelser.

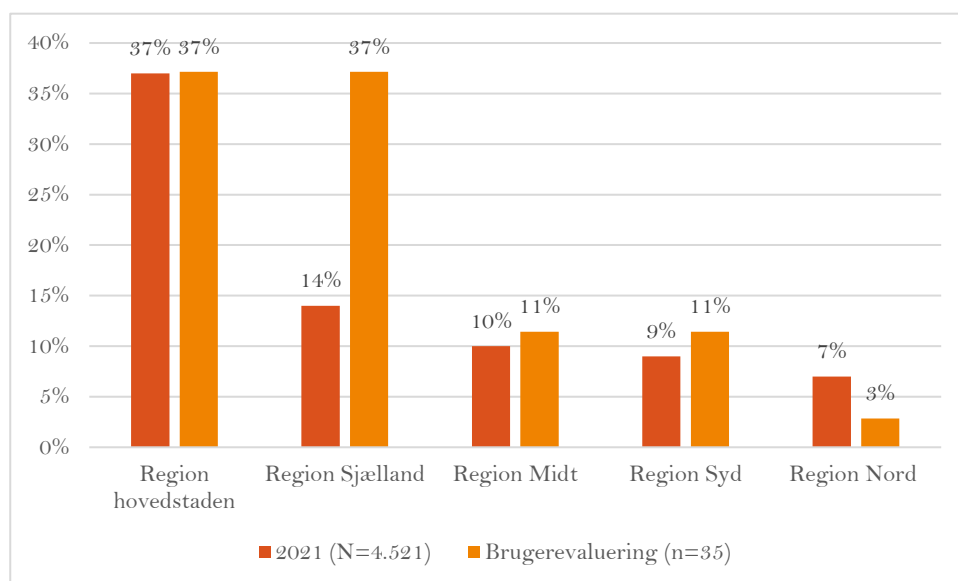
Hvem deltog?

I perioden for brugerevalueringen var der i alt 72 henvendelser på den nationale hotline og den juridiske rådgivning. Ud af dem var der 35 brugere, som sagde ja til at deltage i brugerevalueringen. 25 brugere havde fået rådgivning ved den nationale hotline, og 10 havde fået rådgivning ved den juridiske rådgivning.

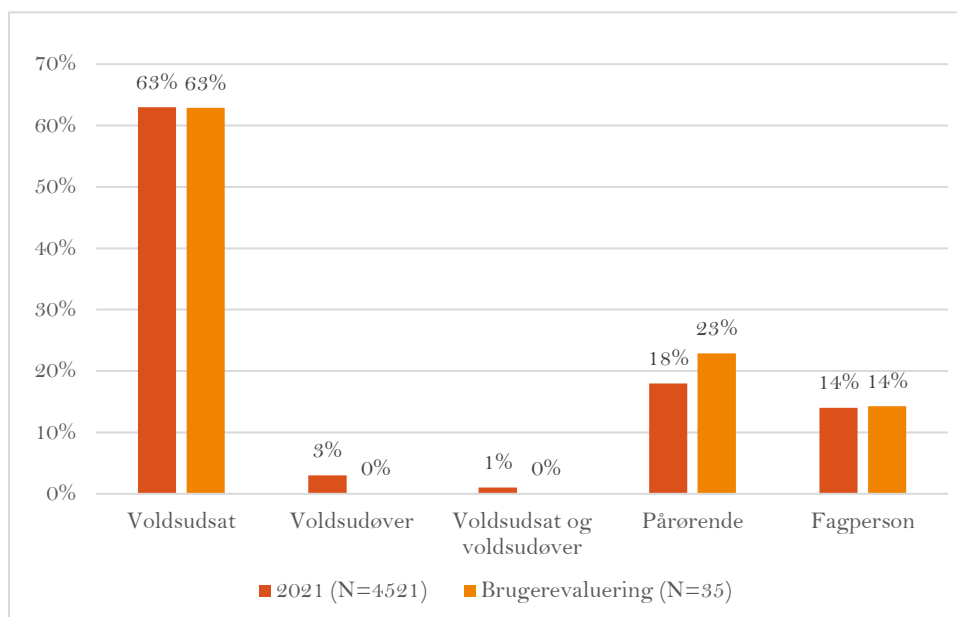
Der var fem mænd, 29 kvinder og en med anden kønsidentitet som deltog i brugerevalueringen. Der var flest, som ringede fra Region Hovedstaden eller Region Sjælland, men alle regioner i Danmark var repræsenteret. 63% af brugerne var eller havde været udsat for vold, 23% var pårørende til en voldsudsat og 14% var fagpersoner. Der var ingen voldsudøvere, som deltog i brugerevalueringen.

Hvis vi kigger på de samlede årlige registreringer på den nationale hotline og den juridiske rådgivning, kan vi se, at brugerevalueringens deltagerne overordnet set passer med de henvendelser, som blev registreret i 2021 (Årsrapport fra hotlinen og pladsoversigten, 2021). Dette fremgår i følgende grafer:

Henvendelser fordelt på regioner fra årlig registrering i 2021 og brugerevaluering 2022

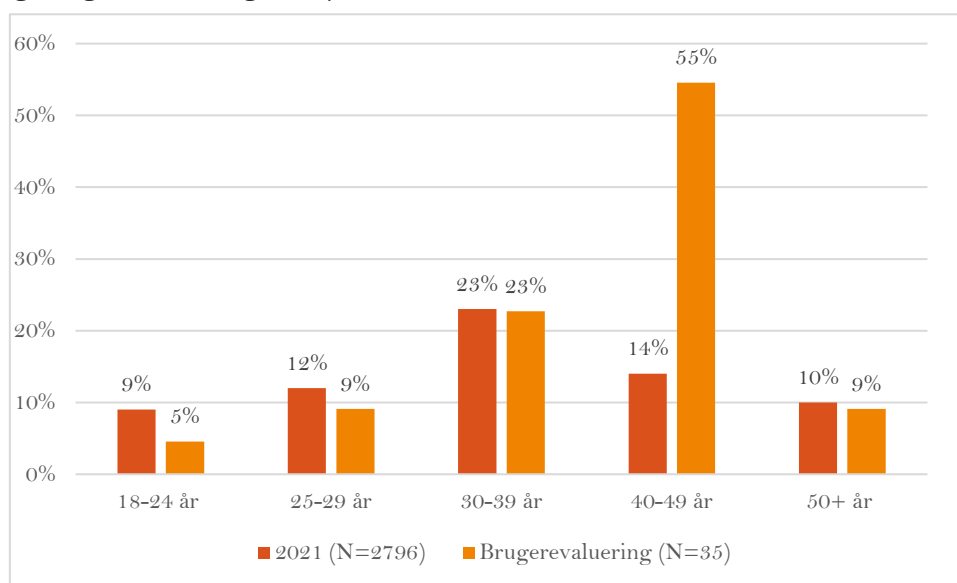


Henvendelser fordelt på målgrupper fra årlig registrering i 2021 og brugerevaluering 2022



Når vi kigger på gruppen af voldsudsatte, som deltog i brugerevalueringen, fordelt på køn og alder, var 86% af dem kvinder og 9% mænd. Dette er sammenligneligt med registreringerne fra 2021, hvor kønsfordelingen på voldsudsatte lå på henholdsvis 91% kvinder og 8% mænd. Det samme gør sig gældende, når vi kigger på aldersfordelingen for gruppen af voldsudsatte med undtagelse af aldersgruppen 40-49 år, som er overrepræsenteret i brugerevaluering.

Voldsudsattes alder (henvendelser fra voldsudsatte fra årlig registrering i 2021 og brugerevaluering 2022)

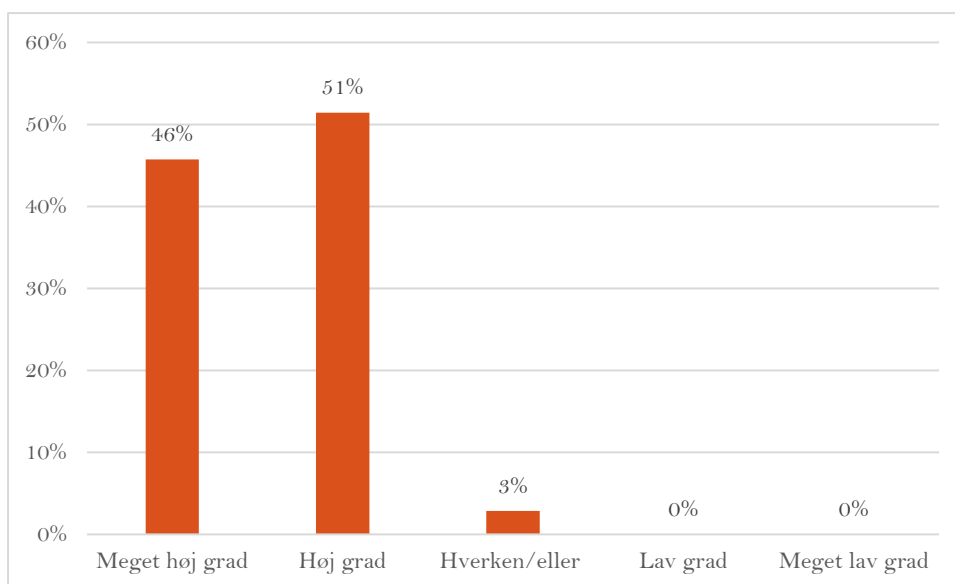


Præsentation af resultater

Brugerne blev spurgt om seks spørgsmål, som alle omhandlede deres oplevelse af rådgivningssamtalen, hvor de kunne vælge imellem svarkategorierne: *Meget høj grad, høj grad, hverken/eller, lav grad eller meget lav grad.*

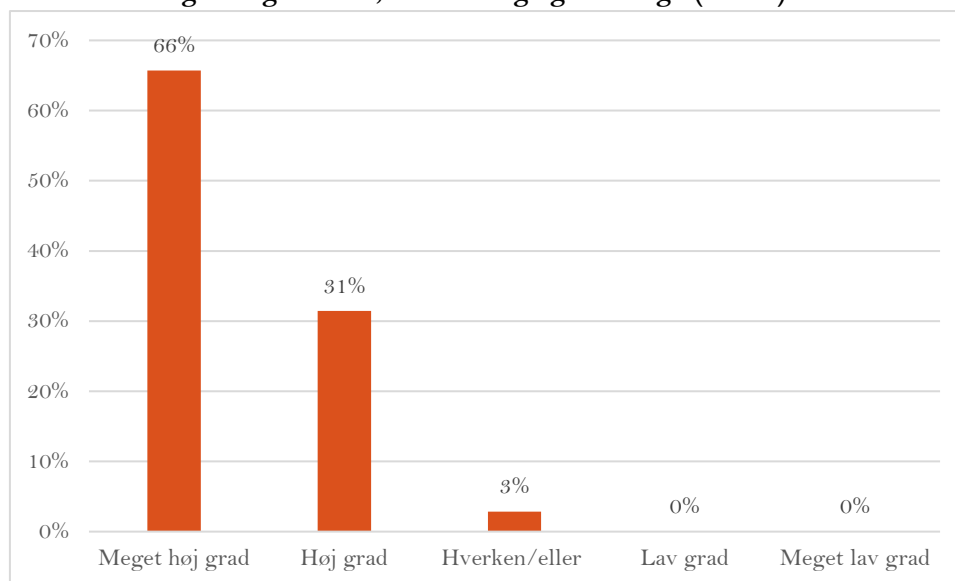
Hvis brugeren kom med ekstra bemærkninger til deres svar, blev det noteret. De ekstra bemærkninger vil blive præsenteret i følgende afsnit sammen med besvarelserne af spørgsmålene.

Var rådgivningen en hjælp for dig? (N=35)



Næsten alle brugere svarede, at rådgivningen i *høj grad* eller *meget høj grad* var en hjælp for dem. En person, der henvendte sig som voldsudsat, tilføjede, at hun var blevet bekræftet i, at det hun gør, er det rigtige. En anden voldsudsat nævnte, at hun søger yderligere hjælp til at forstå alle de processer, hun skal igennem.

Handlede rådgivning om det, der var vigtigt for dig? (N=35)



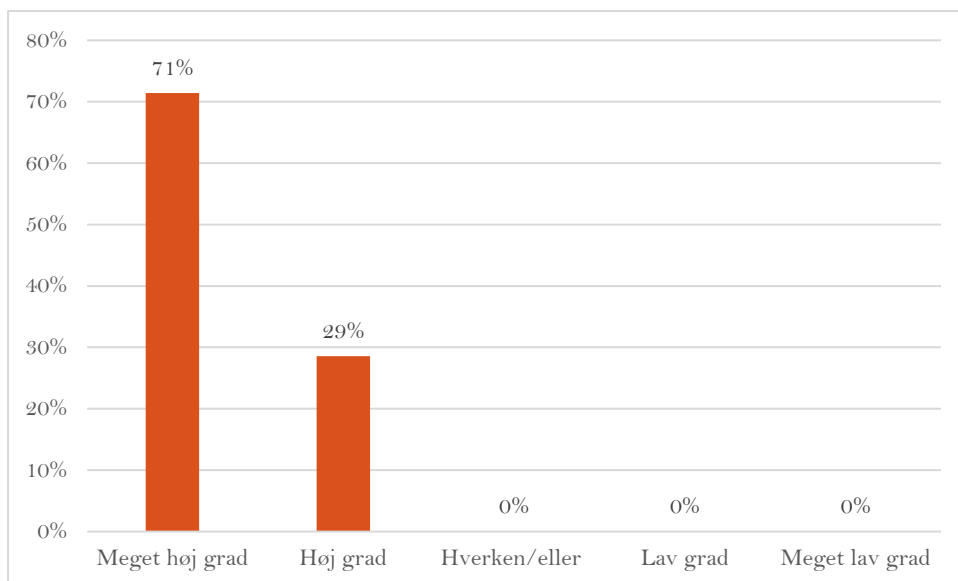
En voldsudsat uddybede: *"Hun er god til at holde fokus, selvom det er et meget omfattende problem jeg har. Hun sagde f.eks. "vi skal lige tilbage til det her..", og det var rart, at der var en, der tog styringen."*

En anden voldsudsat nævnte også vigtigheden af en struktureret samtale: *"God dialog, rådgiveren havde godt overblik, og der var struktur i samtalen."*

En fagperson sagde: *"Tit oplever jeg, at folk ikke tager sig tid til ens spørgsmål, men den følelse havde jeg ikke her"*

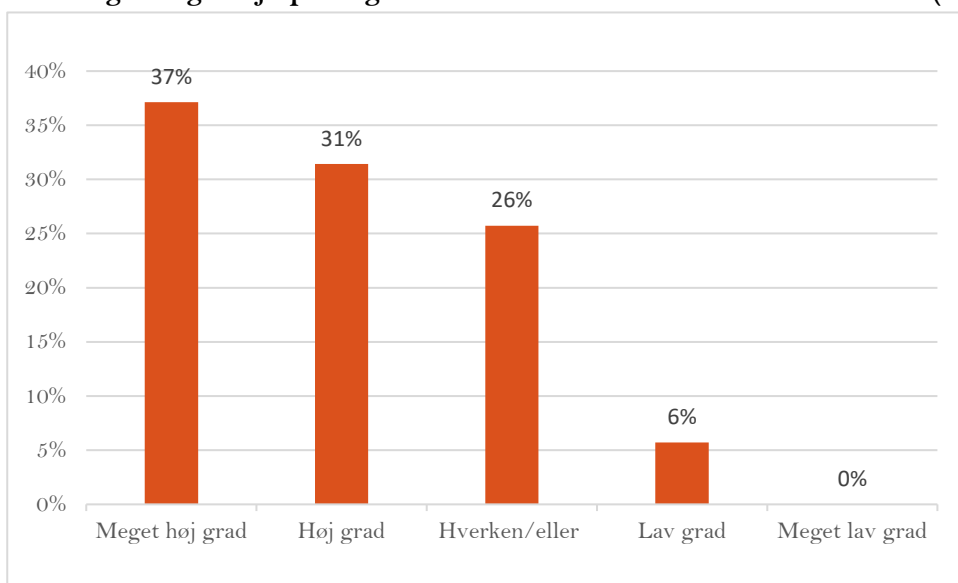
Derudover fortalte en pårørende, at hun i høj grad fik en følelsesmæssig støtte i, at de gør det rigtige som pårørende, men hun savnede konkrete råd til, hvordan situationen med søsteren skal håndteres.

Følte du, at rådgiveren forstod dig? (N=35)



Til ovenstående spørgsmål var der flere brugere, som tilføjede positive kommentarer. De sagde bl.a., at rådgiveren var sød, lyttende, kompetent og havde meget viden og faglighed. Disse kommentarer kom primært fra gruppen af voldsudsatte med undtagelse af en, som ringede ind som pårørende.

Har rådgivningen hjulpet dig til bedre at kunne overskue din situation? (N=35)



Flere brugere fandt rådgivningen hjælpsom ift. til lettere at kunne overskue deres situation. En pårørende til en voldsudsat fortalte: *"Nu har jeg fået en køreplan - et nyt perspektiv på min situation."*

En voldsudsat nævnte også: *"Det kan godt være, at hun hjalp med et lille skridt i et meget komplekst problem, men hun gav mig en følelse af ikke at være alene med det, og hun anerkendte volden. Det var rart."*

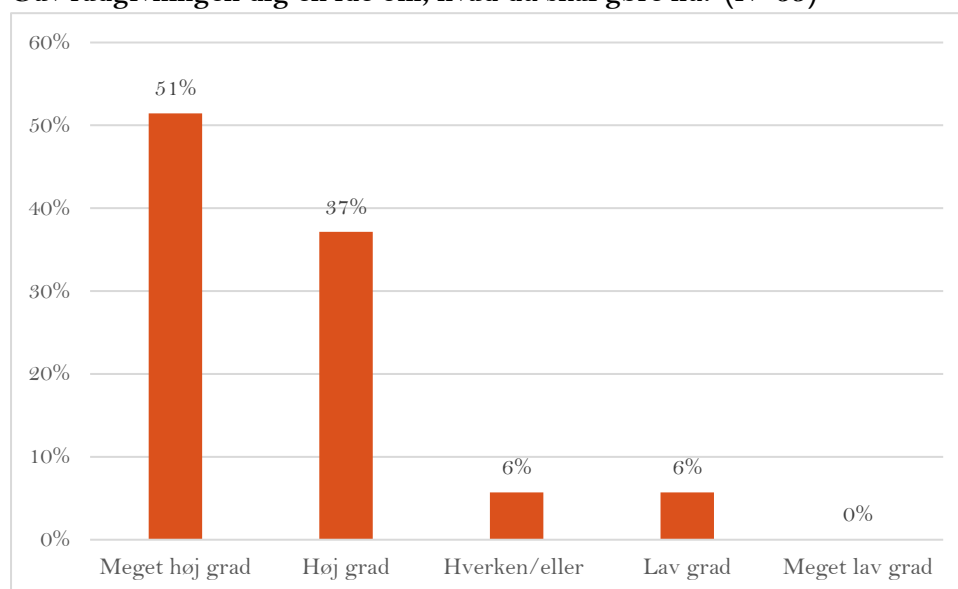
En voldsudsat, der svarede hverken/eller til spørgsmålet, begrundede sit svar med: *"Det er ikke rådgiverens fejl, men systemet"*.

En anden voldsudsat sagde, at hun i forvejen var bekendt med de tilbud rådgiveren henviste til, og hun følte derfor ikke, at det havde hjulpet meget i forhold til at overskue hendes situation.

En tredje voldsudsat forklarer: *"Jeg har svært ved at svare på det spørgsmål, da min situation er så uoverskuelig, så enkelte rådgivningssamtaler ikke vil kunne gøre det overskuelig"*.

Flere voldsudsatte nævnte, at de har brug for et længere rådgivningsforløb hos Lev Uden Vold for at kunne overskue deres situation - herunder vejledning og guidning ift. Familieretshuset, anmeldelse af volden samt praktiske aspekter. Derudover savnede en pårørende flere konkrete anvisninger og råd til handling for, at vedkommende kunne overskue sin situation.

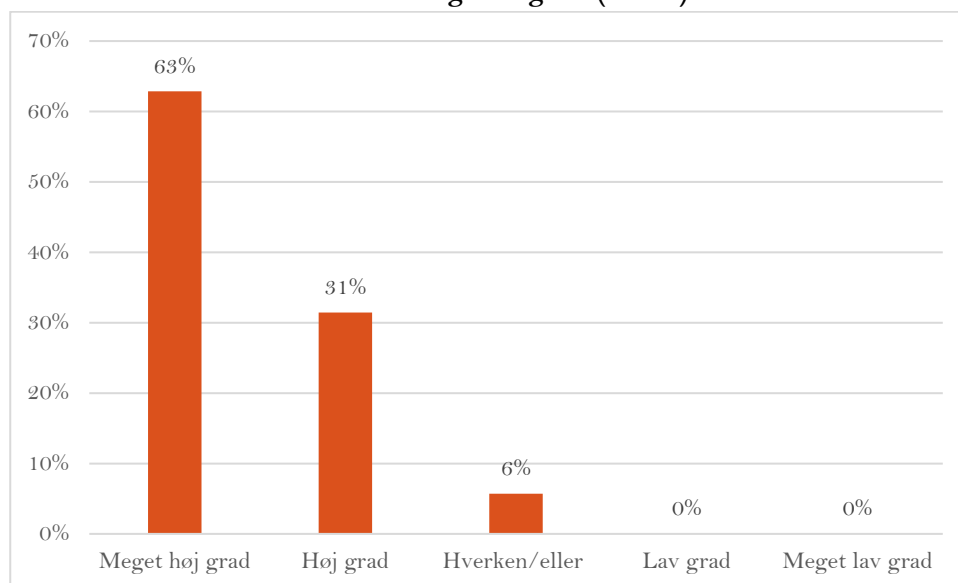
Gav rådgivningen dig en idé om, hvad du skal gøre nu? (N=35)



En voldsudsat nævnte i forbindelse med dette spørgsmål, at: *"Det er vigtigt, at hun (rådgiveren) har en voldsfaglig viden. Det gør, at mit liv bliver en smule lettere"*.

Og en anden voldsudsat tilføjede, at handlemulighederne var godt belyst i rådgivningen.

Var du samlet set tilfreds med rådgivningen? (N=35)



En voldsudsat tilføjede, at hun havde en oplevelse af at blive mødt af meget kompetente rådgivere her på linjen (har ringet ind før), hun følte sig mødt og fuldt forstået. Dette stod i kontrast til, hvordan andre instanser havde mødt hende i hendes voldsproblematik.

En anden voldsudsat havde også gjort brug af den nationale hotline flere gange og fortalte: *"Jeg ringer tit og har gjort meget brug af hotlinen og har været rigtig glad for det og fundet meget støtte hos jer"*.

En pårørende til en voldsudsat var ligeledes tilfreds med rådgivningen og sagde: *"Dejligt at snakke med nogen, der forstår og tager situationen alvorligt og er nærværende"*.

Mange brugere udtrykte tilfredshed med rådgivningen, men en voldsudsat udtrykte, at hun godt kunne bruge mere simpel rådgivning og klar kommunikation, step-by-step omkring, hvad der skal ske. Fx forklaring om, hvad der sker, når man er på krisecenter.

Derudover forklarede en pårørende, at hun i hendes svar på, hvor tilfreds hun var med rådgivningen, vil svare: *"I høj grad ift. rådgiverens indsats, men i lav grad ift., at jeg er lige så frustreret og forvirret som før"*.

Brugerne forslag til forbedringer

Brugerne fik sidst i evalueringen stillet spørgsmålet: *Har du forslag til, hvordan rådgivningen kan forbedres?* Hertil var der 13 personer, som svarede ja og uddybede med en kommentar.

Forbedringsforslagene er her inddelt i tre overordnede temaer:

- Udvidelse af tilbuddet
- Rammerne for rådgivningen
- Viden og samtaleteknik

Udvidelse af tilbuddet

Flere af brugerne gav udtryk for, at de ønskede mere hjælp ift. at blive fulgt mere på vej. Det kunne fx ske ved, at tilbuddet blev udvidet. Dette forbedringsforslag kom kun fra gruppen af voldsudsatte.

En fortalte: *"Det ville være rart, hvis der var en direkte forbindelse til de tilbud, som I henviser til, sådan at man som den, der ringer ind, ikke først selv skal tage kontakt. At rådgiverne kunne oprette/ indskrive én til forløb direkte".* En anden efterspørger en form for notat fra rådgivningen, som hun kunne læse efterfølgende for bedre at huske, hvad der blev snakket om.

Flere foreslog en bisidderordning som en mulig udvidelse af tilbuddet (især ift. den juridiske rådgivning).

En bruger havde et ønske om, at rådgivningen kunne *"finde folk, der kunne gå med til politiet og anmelde og til at hjælpe med at følge de handleplaner, der bliver lavet, til dørs"*. Andre efterspurgte en online-bisidderordning eller jurastuderende som bisiddere. Generelt var der et ønske om flere jurister og åbningstiderne for den juridiske rådgivning udvides, så tilgængeligheden for juridisk rådgivning blev bedre.

En bruger søgte en mere helhedsorienteret indsats. *"Jeg vil ønske, hvis der var et team af jurister og socialrådgivere, som kunne kigge på ens sag. Hvor man kan få et møde og handlingsplan til at starte med, som fortæller hvilken retning man skal gå ift. Familieretshuset. Hvor der er flere øjne på ens sag. Hvor jeg får fortalt hvor meget dokumentation, der skal til."* Brugeren søgte også en liste over advokater, som har forståelse for volden.

Flere brugere kunne også godt tænke sig, hvis Lev Uden Vold tilbød rådgivning med fysisk fremmøde, og muligheden for et forløb, evt. vejledningsforløb ift. Familieretshuset eller psykologbistand.

En voldsudsat bruger forklarer: *"Der mangler ressourcer - et sted hvor man kan komme ind fysisk og få rådgivning. En som kan kigge på ens sag. Der er mange voldsudsatte kvinder i Familieretshuset, som laver fejl, fordi de står alene."*

Rammerne for rådgivningen

Ift. de nuværende rammer for rådgivningen var der to brugere (voldsudsatte), som kommenterede på, at de havde siddet i kø i lang tid, og den ene af brugerne var derfor bange for om andre måske vil opgive at komme igennem.

Den anden fortæller: *"Jeg har siddet i kø, men det er dejligt, når man kommer igennem, fordi hun giver sig god tid. Det er virkelig rart, så hellere grundigt end halvvejs igennem. Hun har hjertet det rigtige sted og er meget forståelig."*

En engelsktalende voldsudsat, der først ringede ind til den nationale hotline, men derefter blev henvist til den juridiske rådgivning, fortalte, at han syntes, at det var svært at fortælle sin historie flere gange. Derudover ringede han først på et andet nummer, som var på hjemmesiden. Der blev han ikke mødt af en engelsktalende telefonsvarer. Dette så han også som et forbedringspunkt.

Viden og samtaleteknik

En pårørende til en voldsudsat, efterspurgte mere viden vedrørende voldsudøvers motivation for at ændre adfærd: *"Savner hjælp til, hvordan man får voldsudøveren til at gå fra at have spirende erkendelse til at søge hjælp. Hvis det ikke lykkedes, hvordan kan man så hjælpe den voldsudsatte til at bryde med ham og kunne tage sit barn med sig (juridisk støtte)."*

Derudover efterlyste en voldsudsat mere struktur i rådgivningssamtalen. Hun manglede et klart overblik over de processer, hun skal igennem, og hvordan de forskellige indsatser arbejder sammen, samt hvad hun kan forvente sig af dem.

Lev Uden Vold, november 2022