

EVALUERINGSRAPPORT

EVALUERING AF FAKTI



## INDHOLDSFORTEGNELSE

Forord .....	2
1. Introduktion .....	3
1.1 Om FAKTI .....	3
1.1 Evalueringens formål .....	3
1.2 Evalueringens datagrundlag.....	4
1.3 Rapportens struktur.....	5
2. Hovedkonklusioner .....	6
3. Målgruppen.....	9
4. FAKTI's formål, metoder, tilgange og værdier .....	11
4.1 FAKTI's formål .....	11
4.2 Tilgang, metoder og værdier.....	11
5. FAKTI's organisation.....	18
5.1 Organisation.....	18
5.2 Bestyrelsen.....	23
5.3 Faste samarbejdspartnere .....	23
5.4 Synliggørelse og ekstern kommunikation .....	25
6. Hverdagen i FAKTI – aktiviteter.....	26
6.1 Danskundervisning.....	26
6.2 Samfundscafé.....	27
6.3 Motion/Yoga .....	29
6.4 Torsdagssuppe .....	29
6.5 Åben rådgivning .....	29
6.6 Øvrige aktiviteter .....	31
6.7 Terapihave .....	31
7. Effekten af FAKTI's arbejde .....	32
7.1 Udbyttet for kvinderne .....	32
7.2 Udbyttet for familierne .....	34
7.3 FAKTI's betydning for samarbejdspartnere og offentlige myndigheder.....	35

## FORORD

I denne rapport præsenteres resultaterne af første del af den eksterne evaluering af FAKTI, som er foretaget af Als Research i perioden december 2016 til marts 2017. Evalueringen er gennemført på opdrag fra FAKTI.

Denne første del af evalueringen har til formål at beskrive og analysere FAKTI's organisation, aktiviteter og tilbud, samt at afdække hvilken effekt, FAKTI's tilbud har for sine brugere. Rapporten følges ultimo maj 2017 af en anden del, som fokuserer specifikt på FAKTI's terapihave. Anden del af evalueringen vil således have til formål at opsamle erfaringer, dokumentere effekt og bidrage med viden om naturterapi som middel til rehabilitering af flygtninge.

Evalueringen bygger på interview med FAKTI's brugere, medarbejdere og samarbejdspartnere, samt deltagerobservation ved enkelte af FAKTI's mange aktiviteter.

Als Research takker alle informanter for deres beredvillige deltagelse i evalueringen og for at dele deres erfaringer og vurderinger. Vi takker desuden alle brugere af hus og have for at invitere os indenfor og lade os følge faglige og sociale aktiviteter.

Evalueringen er gennemført af chefkonsulent og adm. direktør Jacob Als Thomsen, konsulenter Mia Kathrine Jensen og Line Seidenfaden, samt juniorkonsulenter Wajeha Rehman og Line Søby Vestergaard. Ansvar for evalueringens analyser og resultater påhviler alene Als Research.

København, april 2017

Jacob Als Thomsen

Adm. direktør, Als Research

## 1. INTRODUKTION

### 1.1 Om FAKTI

FAKTI – Foreningen for flygtninge- og indvandrerkvinder – har eksisteret som forening siden 2002. FAKTI er et tilbud til flygtninge- og indvandrerkvinder og har adresse på Bispebjerg Bakke i København. FAKTI's brugere er minoritetsetniske kvinder, som er udsatte på en række parametre: De lever socialt isoleret, har fysiske og psykiske helbredsproblemer (herunder PTSD), ringe danskundskaber, ingen arbejdsmarkedstilknytning og mange er desuden udsat for social kontrol og vold i nære relationer.

FAKTI's formelle tilbud omfatter danskundervisning, motion, samfundscafé, retshjælp, individuel vejledning hos henholdsvis en socialrådgiver og en sygeplejerske samt den nyligt anlagte terapihave. På det mere uformelle plan er der fokus på det sociale samvær og på at skabe et omsorgsfuldt og trygt sted for FAKTI's daglige brugere. På sin hjemmeside skriver FAKTI:

*"Vi har fokus på det sociale samvær og de gode oplevelser både i vores hus og i vores have. Det vigtigste er, at du trives og føler dig godt tilpas, og vi håber, at du går glad hjem efter en dag i FAKTI."*

FAKTI har ca. 550 brugere, hvoraf ca. 350 er medlemmer af foreningen FAKTI. At antallet af brugere ikke kan stadfæstes præcist hænger sammen med FAKTI's særlige tilgang til sine brugere: FAKTI er et helt igennem frivilligt tilbud, der er kendetegnet ved et fravær af registrering, forventninger til en bestemt fremmødefrekvens osv..

I 2014 fik FAKTI en bevilling fra Friluftsrådet, der muliggjorde etableringen af en terapihave i tilknytning til huset. Gennem aktiviteter, samvær og samtaler i terapihaven er det målet at understøtte kvindernes fysiske, psykiske og sociale trivsel samt styrke deres lærings- og integrationsmuligheder. FAKTI's have beskrives som nævnt i evalueringens del to, og er derfor ikke i fokus for nærværende rapport.

### 1.1 Evalueringens formål

Det er evalueringens formål at beskrive og analysere FAKTI's organisation, aktiviteter og tilbud samt at afdække hvilken effekt, foreningens tilbud har for kvinderne.

Evalueringens datamateriale består primært af interview med FAKTI's brugere, medarbejdere og samarbejdspartnere, og det er informanternes erfaringer og vurderinger, der danner grundlag for evalueringens konklusioner. Beskrivelsen af FAKTI's effekt for de kvinder, der kommer der, har derfor form af en *selvoplevet effekt*, herunder om kvinderne oplever forbedret trivsel som følge af deres deltagelse i FAKTI's aktiviteter og tilbud. De interviewede kvinder har det til fælles, at de er kommet i FAKTI gennem en længere periode, flere gennem en årrække, hvilket i sig selv betyder, at de ikke nødvendigvis er repræsentative for alle FAKTI's brugere.

Brugernes individuelle vurdering af eget udbytte suppleres og perspektiveres af mere generelle betragtninger fra FAKTI's medarbejdere og samarbejdspartnere. Det har desuden

haft afgørende betydning for evaluator at supplere interviewmaterialet med egen tilstedeværelse i huset og deltagerobservation ved husets aktiviteter. Målet hermed har været at indhente en førstehåndsoplevelse af aktiviteterne samt at belyse kvindernes tilstedeværelse i aktiviteterne herunder kropssprog, interaktion, stemning osv.

Evalueringens resultater har til formål at tjene som et internt arbejdsredskab og som en dokumentation af FAKTI's indsats og resultater.

## 1.2 Evalueringens datagrundlag

Evalueringen er overvejende gennemført som et kvalitativt studie, og det primære datagrundlag er interview og deltagerobservation. Interviewene er gennemført med en række aktører i og omkring FAKTI, herunder FAKTI's leder og medarbejdere, et medlem af FAKTI's bestyrelse, samarbejdspartnere til FAKTI og brugerne selv (kvinderne). I alt har 33 informanter deltaget i henholdsvis enkelt- og gruppeinterview:

- 1 interview med FAKTI's leder
- 1 gruppeinterview med fire medarbejdere i FAKTI: Hhv. socialrådgiver, sygeplejerske, psyko-motorisk terapeut og køkkenassistent
- 2 gruppeinterview med tolke og danskundervisere
- 6 interview med brugere af FAKTI's tilbud
- 1 gruppeinterview med brugere, der har deltaget i danskundervisning
- 1 interview med et medlem af FAKTI's bestyrelse (Trine Schaltz)
- 10 interview med samarbejdspartnere

Der er interviewet følgende samarbejdspartnere:

- Gry Bjørn, beskæftigelseskonsulent i Jobcenter København
- Ikhlas Ali, job og karrierekonsulent hos anden aktøren Servisio Danmark
- Ala Elczewska og Tina Amundsen, hhv. nuværende og en tidligere medarbejder i Dignity
- Rene Gullich og Lars Christensen fra Bispebjerg Lokaludvalg
- Amalie Starck fra Retshjælpen RUSK
- Dianna Bomholt, tidligere medarbejder i Etnisk Ung
- Halima El Abaassi, ph.d. studerende ved Høgskolen i Oslo og Akershus
- Basim Osman, psykolog

Interviewene med fastansatte, medarbejdere, tolke, danskundervisere og kvinderne selv er gennemført face-to-face i FAKTI's egne lokaler. 5 ud af de 6 enkeltinterview med brugerne (kvinderne) blev gennemført med tolk tilstede. Interviewene med samarbejdspartnere er gennemført telefonisk, dog er et enkelt af disse interview gennemført i informantens eget hjem. Interview og deltagerobservation er gennemført i perioden december 2016 – marts 2017, og samtlige interview er gennemført på baggrund af semistrukturerede interviewguides.

I december 2016 er der desuden gennemført i alt ni timers deltagerobservation i forbindelse med følgende aktiviteter i huset:

- 1 deltagerobservation ved danskundervisning (1 x 3 timer)
- 2 deltagerobservationer ved samfundscafeen (2 x 2 timer)
- 2 deltagerobservationer ved motionstimer (2 x 1 time)

Evaluators deltog desuden i FAKTI's julefest og lysfest i december 2016.

Endelig består datamaterialet af diverse tilgængeligt skriftligt materiale, herunder FAKTI's kommunikationsstrategi, hjemmesidetekster samt tekst fra seneste årsrapport.

### 1.3 Rapportens struktur

I afsnit 2 opsummeres evalueringens vigtigste konklusioner og anbefalinger.

Afsnit 3 indeholder en beskrivelse af FAKTI's brugere.

I afsnit 4 vurderes FAKTI's formål, samt FAKTI's tilgang, metoder og værdier, som de kommer til udtryk i arbejdet med kvinderne.

Afsnit 5 indeholder en analyse af FAKTI's organisation.

I afsnit 6 beskrives hverdagen i FAKTI med fokus på de faste aktiviteter.

I rapportens afsluttende afsnit 7, vurderes effekten af FAKTI's arbejde for henholdsvis brugerne, deres familier og samfundet i bredere forstand.



## 2. HOVEDKONKLUSIONER

Evalueringen viser, at de interviewede brugere af FAKTI har et væsentligt og positivt udbytte af at komme i FAKTI. Også de interviewede samarbejdspartnere vurderer, at FAKTI har en betydelig positiv effekt for sine brugere, hvilket kommer til udtryk ved øget fysisk, psykisk og social trivsel: Kvinderne får et netværk i FAKTI, de kan få hjælp og vejledning til en bred vifte af problemer, og de får mulighed for at få et afbræk i en ellers isoleret tilværelse og for at tage de første skridt ud i det danske samfund. På en række punkter ses også en udvikling hos kvinderne i form af øget viden om og kontakt til det danske samfund, øgede handlekompetencer mv. Den positive effekt af FAKTI's arbejde er dermed ikke isoleret til brugerne selv, men kommer også deres børn til gode, og kan på nogle punkter også siges at have en positiv effekt for bl.a. Københavns Kommune.

Evalueringen viser desuden, at FAKTI formår at tiltrække og fastholde en målgruppe, som ellers erfaringsmæssigt er vanskelig at nå: Flygtninge- og indvandrerkvinder over 40 år med ringe sprogkompetencer, psykiske udfordringer, vanskelige ægteskaber og ringe eller ingen tilknytning til det danske uddannelses- og beskæftigelsessystem. I FAKTI kommer dagligt op til 70 kvinder, herunder til FAKTI's samfundscafé hver mandag. Det er evaluators vurdering, at det store og stabile fremmøde i sig selv er den bedste indikator på, at FAKTI kan noget helt særligt. FAKTI har i alt ca. 550 brugere, hvoraf ca. 350 er medlemmer af foreningen FAKTI.

### **FAKTI's metoder og aktiviteter**

Det er frivilligt for kvinderne at komme i FAKTI, og frivilligheden er en vigtig del af forklaringen på, at FAKTI formår at tiltrække og fastholde sine brugere. Det er en grundsten i FAKTI's arbejde, at brugerne skal komme, fordi de selv har lyst, og ikke fordi de er forpligtet til at komme eller føler det som sådan. For FAKTI tjener fokus på frivilligheden to formål: For det første at kvinderne skal øve sig i at mærke, hvad de selv har lyst til, og at denne følelse kan tjene som drivkraft i forhold til i højere grad at tage styring over eget liv og vælge livsbane. Dermed er frivilligheden indirekte en del af det arbejde med empowerment, som ligger i FAKTI's tilgang. For det andet er målet at adskille sig fra de øvrige aktiviteter i kvindernes liv, som er præget af krav og registreringer – fx forpligtelser overfor det kommunale jobcenter.

Et andet centralt element i FAKTI's tilgang til arbejdet med brugerne er en stemning præget af rummelighed, hjemlighed og omsorg. Det kommer til udtryk ved, at alle, der træder ind i huset, bliver budt varmt velkommen, og både mellem personale og brugere og brugerne imellem bliver der udvekslet kys og kram. Medarbejderne lægger vægt på at signalere, at kvinderne er velkomne i huset, og at de er glade for at se dem alle. Det er vurderingen fra evalueringens informanter, at FAKTI er et sted, der kan rumme en gruppe af brugere, der stort set ikke findes andre tilbud til.

En stor del af medarbejdernes tid går med individuelle samtaler med brugerne. Dette både i form af rådgivningssamtaler med socialrådgiver og sygeplejerske, og i kraft af en politik om at dørene altid står åbne hos leder og medarbejdere, og at kvinderne derfor altid kan henvende sig, hvis de har behov for en snak. Der er tale om en håndholdt indsats, hvor FAKTI's personale vurderer den enkelte kvindes behov, og så vidt muligt tilpasser deres tilbud hertil. Det er evaluators vurdering, at denne del af FAKTI's tilbud har afgørende betydning for

kvindernes udbytte af at komme i huset. Det kan imidlertid være en udfordring, at man af hensyn til begrænsede ressourcer er nødt til at prioritere opmærksomhed til de brugere, der har allermost behov for hjælp.

Den omsorgsfulde og håndholdte indsats betyder imidlertid ikke, at der ikke bliver stillet krav til kvinderne, eller at de ikke bliver udfordret i FAKTI. FAKTI's tilgang er præget af ønsket om at styrke brugernes lyst til selv at handle og udvikle sig. Det er vurderingen fra flere samarbejdspartnere, at den tillidsfulde og nære relation mellem medarbejdere og brugere, betyder, at FAKTI's medarbejdere også ved, hvornår de kan skubbe til kvinderne og stille krav til dem – og at de bruger denne viden aktivt.

Evalueringen viser også, at den sociale kontakt kvinderne imellem er vigtig for dem. De får opbygget et netværk, og kvinderne er gode til at hjælpe og tage hensyn til hinanden. Informanterne giver imidlertid også udtryk for, at der kan være sociale udfordringer i form af sladder og intern social kontrol mellem kvinderne. Det er evaluators vurdering, at disse problematikker ikke er særlige for FAKTI, men gør sig gældende i alle tilbud med en tilsvarende målgruppe. Gennem de senere år har FAKTI påbegyndt en indsats for at forholde sig aktivt til denne problemstilling, bl.a. ved at invitere oplægsholdere til at tale om social kontrol ved FAKTI's samfundscafé. Evaluator vurderer imidlertid, at det også fremadrettet er vigtigt med et fokus på denne udfordring, bl.a. ved at FAKTI's medarbejdere arbejder systematisk med at diskutere problemstillingen og mulige løsninger herpå med kvinderne.

Evalueringen viser desuden, at FAKTI's ugeskema med fastlagte aktiviteter er vigtig for kvindernes trivsel, fordi det kan være en lettelse for kvinderne ikke selv at skulle opfinde alle dagens aktiviteter, men at de kan vælge til og fra i FAKTI's program, afhængig af, hvad der passer dem den dag.

### **Organisation**

FAKTI har en leder og fem fastansatte medarbejdere, to fast tilknyttede timelærere i dansk, 3 faste tolke og ca. 25 frivillige. FAKTI's medarbejdere repræsenterer forskellige fagligheder og kan derfor supplere hinanden og tilbyde brugerne professionel vejledning og støtte indenfor hvert sit fagområde. Professionalisme er en prioritering i FAKTI, hvilket bl.a. kommer til udtryk ved, at der er etableret et fast samarbejde med Rets hjælpen RUSK, som vejleder kvinderne i sager af kompleks juridisk karakter, der ligger udenfor FAKTI's socialrådgivers eget fagområde. Ønsket om at være et professionelt tilbud er samtidig hovedforklaringen på, at FAKTI ikke i højere grad benytter frivillige.

Professionalismen og FAKTI's fokus på faglighed suppleres med en høj grad af personligt engagement blandt både faste og løst tilknyttede medarbejdere, og relationen mellem medarbejderne og FAKTI's brugere er kendetegnet ved at være præget af tillid og fortrolighed. Flere af de interviewede brugere betegner medlemmer af FAKTI's personale som venner eller søstre. Det er evaluators vurdering, at lederens og medarbejdernes evne til at skabe relationer til brugerne er afgørende for, at kvinderne åbner op og får den hjælp, de har brug for. Samtidig kræver det personlige engagement meget af personalet, og man kan spørge, om det faktum, at kun en af FAKTI's medarbejdere forstår og taler samme sprog som brugerne, udgør en barriere for, hvilke kvinder der kan drage nytte af den mere uformelle kontakt til FAKTI's leder og medarbejdere?



FAKTI har hidtil modtaget et driftstilskud fra Københavns Kommune for fire år ad gangen. Derudover skal FAKTI årligt rejse godt en halv million kroner for at dække udgifter til drift og udviklingsprojekter. Særligt FAKTI's leder bruger mange af sine ressourcer på at sikre fortsat finansiering. Det er evaluators vurdering, at FAKTI's finansieringsmæssige udfordringer primært er et resultat af, at deres målgruppe og metoder ikke passer ind i det integrationsparadigme i Danmark, som har fokus på beskæftigelse og dermed selvforsørgelse. Evalueringen viser, at FAKTI's samarbejde med Jobcenter København hjælper til at nedbryde en barriere mellem kommunen og en gruppe af borgere, som ellers er vanskelig for kommunen at nå. Det kunne derfor være en overvejelse, om FAKTI's kendskab til målgruppen og relation til de enkelte kvinder kan føre til andre positive former for samarbejde.

### **Effekten af FAKTI's arbejde**

Evalueringen viser, at det øger brugernes trivsel at komme i FAKTI, hvilket kommer til udtryk ved, at de oplever at få det bedre og blive gladere af at komme i FAKTI's hus og have. Denne udvikling bemærker også kvindernes børn, hvoraf nogle opfordrer deres mødre til at tage i FAKTI, hvis de har det skidt eller har konkrete problemer, som de har brug for hjælp til at løse. Både kvinder og samarbejdspartnere vurderer, at FAKTI også har en positiv afsmittende effekt på kvindernes børn, fordi det aflaster dem, at mødre kommer ud fremfor primært at opholde sig i familiens hjem.

En anden grundlæggende effekt for brugerne er netop, at FAKTI giver dem mulighed for at bryde med den sociale isolation, som ellers har præget mange af dem. Det er evaluators vurdering, at selve bruddet med isolation og opbygningen af et netværk og muligheden for meningsfulde aktiviteter i løbet af dagen, spiller en afgørende rolle for kvindernes trivsel.

Evalueringen viser imidlertid også, at FAKTI ikke skal betragtes som et værested for kvinderne. På trods af, at det er individuelt hvordan og hvor meget, kvinderne kommer i huset, er det evaluators vurdering, at FAKTI formår ikke bare at øge brugernes trivsel, men også at tilbyde dem en unik kombination af omsorg og udfordring, som betyder, at de også udvikler sig som følge af deltagelsen i FAKTI's aktiviteter. Her spiller ikke mindst FAKTI's ugentlige samfundscafé og samtalerne med FAKTI's medarbejdere en afgørende rolle.

Ved samfundscaféen undervises kvinderne i dansk lovgivning, i valg og politiske partier, i deres egne rettigheder i relation til ægteskab og skilsmisse, i sundhedsmæssige spørgsmål, social kontrol og meget mere. Det er evaluators vurdering, at det store og stabile fremmøde til disse arrangementer er udtryk for, at undervisningen formår at fange brugernes interesse og give dem vigtig viden om det danske samfund, som mange af dem ellers ikke ville være i besiddelse af.

FAKTI ser ikke sig selv som et integrationsprojekt, men det er evaluators vurdering, at FAKTI alligevel indirekte fungerer som sådan, fordi brugerne på deres egne præmisser udvikler sig i retning af bedre at kunne indgå i det danske samfund. Der er således tale om et integrationsbegreb, som i første omgang primært er defineret ved at øge brugernes *deltagelse* i det danske samfund. FAKTI's målgruppe og tilgang betyder dermed, at der ikke direkte er fokus på integration i form af beskæftigelse. Dette på trods af, at samarbejdspartnere fra bl.a. kommunens jobcenter vurderer, at FAKTI har en positiv betydning for myndighedernes arbejde – bl.a. ved at styrke kontakten mellem kvinderne og jobcentret og ved at undervise kvinderne fx i ny lovgivning på beskæftigelsesområdet.

### 3. MÅLGRUPPEN

FAKTI's daglige brugere er overvejende kvinder over 40 år, de fleste med større børn. Kvinderne repræsenterer forskellige nationaliteter, men har primært baggrund i arabisk-, tyrkisk- og farsitalende lande og har dermed også forskellige kulturelle og religiøse baggrunde. Således er kendetegnende for FAKTI, at de formår at samle en lang række kvinder på tværs af nationale, kulturelle og religiøse tilhørsforhold.

Mange af kvinderne er kommet i FAKTI gennem flere år. Kvinderne hører om FAKTI fra flere kilder. Nogle hører om FAKTI gennem eget netværk, mens andre henvises fra andre sociale institutioner bl.a. Dignity, jobcenteret, socialforvaltningen og egen læge.

Størsteparten af FAKTI's brugere er bosat i lokalområdet, hvor FAKTI er let tilgængelig, men flere kommer også langvejs og bruger helt op til en time i offentlig transport.

Over en årrække har sammensætningen i gruppen af brugere udviklet sig sådan, at der i dag er tale om en mere udsat gruppe af kvinder, end det var tilfældet ved FAKTI's opstart. FAKTI har bl.a. oplevet en tilvækst af medlemmer efter lukningen af det kommunale tilbud NOOR, der var målrettet PTSD-ramte minoritetskvinder.

#### **Ringede danskundskaber og uddannelsesmæssig baggrund**

Kendetegnende for mange af brugerne i FAKTI er, at deres danskundskaber er yderst begrænsede, også selvom flere har boet i Danmark gennem en længere årrække. Hovedparten af kvinderne har ingen uddannelse ud over måske en kort grundskoleuddannelse fra oprindelseslandet. En del af kvinderne er analfabeter.

#### **Begrænset kontakt til arbejdsmarkedet og økonomisk udsathed**

De fleste brugere i FAKTI har ingen eller begrænset kontakt til det danske arbejdsmarked, og er faste modtagere af overførselsindkomster, oftest kontanthjælp, men også pension og førtidspension. De fleste af kvinderne har aldrig været på arbejdsmarkedet og udsigterne hertil vurderes også som værende ringe.

Kontanthjælpsreformen i 2016 betød nedgang i indtægt for en del af brugerne, herunder særligt de enlige mødre. Økonomisk trang og fattigdom er udfordringer for mange brugere.

#### **Social isolation**

Mange af FAKTI's brugere lever en isoleret tilværelse og har et begrænset socialt netværk. En del af kvinderne er fraskilte eller enker og har generelt begrænset med familie i Danmark. Flere af kvinderne beretter, at udover hjemmet, er FAKTI det eneste sted, de kommer. For mange af kvinderne udgør FAKTI deres eneste sociale holdepunkt.

Udover FAKTI findes meget få tilbud til denne målgruppe, både i København og i andre kommuner. Flere samarbejdspartnere vurderer, at kommunale tilbud til denne målgruppe er blevet færre, bl.a. ved lukningen af Københavns Kommunes tilbud til PTSD-ramte flygtninge, NOOR. Ændringer i beskæftigelseslovgivningen betyder desuden, at kommunen i mindre grad

end tidligere har tilbud om opkvalificering og uddannelse til målgruppen af borgere, som ikke vurderes beskæftigelsesparate.

#### **Psykiske og/eller helbredsmæssige problemer, vold og social kontrol**

Fælles for mange af kvinderne i FAKTI er, at de har en bred vifte af fysiske og psykiske helbredsproblemer. De fysiske helbredsproblemer handler bl.a. om smerter, søvnbesvær og gigtlidelser. En stor del af kvinderne lider af posttraumatisk stresslidelse (PTSD), angst og depression som følge af traumatiserende hændelser som krig, tortur og flugt. En del af de gifte kvinder lever desuden i ægteskaber med mænd, der har PTSD eller andre fysiske og/eller psykiske lidelser. For mange af kvinderne er familielivet præget af omfattende social kontrol og vold i ægteskabet.

En stor del af kvinderne dør derudover med fysiske kvaler. Mange som følge af fysisk inaktivitet og manglende viden om motion og sund kost, andre desuden som resultat af vold i hjemmet eller af tortur inden ankomsten til Danmark.

#### **Manglende kendskab til det danske system og egne rettigheder**

FAKTI's brugere har generelt et begrænset kendskab til det danske system. Flere har problemer med at forstå og kommunikere med myndighederne, dels grundet svage danskundskaber, og dels som følge af en generel manglende forståelse for det danske samfund. For flere kan det være et problem at læse og besvare egne breve fra eksempelvis jobcentret eller banken.

Karakteristisk for kvinderne er også en manglende kendskab til egne rettigheder, bl.a. i relation til ægteskab og skilsmisse, forældremyndighed, økonomi, offentlige ydelser mv. For en stor del af kvinderne gælder det, at deres opfattelse af offentlige myndigheder er præget af ængstelighed og mangel på tillid. De er bange for, at systemet eksempelvis vil fratage deres kontanthjælp eller i værste fald deres børn.

#### **En meget sårbar gruppe**

Overordnet er det evaluators vurdering, at FAKTI's brugere udgøres af nogle af de allermest udsatte minoritetsetniske kvinder i Danmark. Deres problemer er mange og komplekse, og består for mange af fysiske og psykiske helbredsproblemer, social kontrol og vold i nære relationer. Hertil kommer svage danskundskaber og en isoleret tilværelse uden tilknytning til det danske uddannelsessystem eller arbejdsmarked. For mange af kvinderne er FAKTI det eneste sted de kommer, ud over hjemmet.

Kvindernes sårbarhed præger FAKTI's aktiviteter, hvilket bl.a. kommer til udtryk ved, at der ofte i forbindelse med husets aktiviteter er en eller flere kvinder, der får ondt, må lægge sig ned, får et decideret ildebefindende, græder el.lign. Sårbarheden stiller nogle helt særlige krav til planlægning og tilrettelæggelse af aktiviteter, samt til de medarbejdere, der arbejder i FAKTI.

## 4. FAKTI'S FORMÅL, METODER, TILGANGE OG VÆRDIER

### 4.1 FAKTI's formål

Som nævnt i indledningen er det FAKTI's formål at skabe en tryk ramme for brugerne, hvor de frivilligt og uden krav har lyst til at komme, og som de "går glade hjem" fra. FAKTI's primære mål er således at øge brugernes trivsel.

Samtidig er den øgede trivsel udgangspunkt for, at brugerne tager et skridt ud i det danske samfund. I FAKTI's kommunikationsstrategi for 2016-2018 er det formuleret på følgende måde:

*"FAKTI er et sted, hvor indvandrere- og flygtningekvinder i trygge og rolige omgivelser kan tage hul på et nyt kapitel i deres liv. Mange af kvinderne er isolerede og måske traumatiserede efter oplevelser, der hvor de kommer fra. Kvinderne har brug for et sted, hvor de bliver mødt af professionelle og erfarne behandlere samt ligestillede kvinder.*

*Ved at tilbyde en ramme, er FAKTI det første lille skridt ud i det omkringliggende samfund og begyndelsen på et socialt netværk, som ligger uden for familien og hjemmet."*<sup>1</sup>

Balancen mellem frivillighed og ønsket om at styrke brugernes viden om og deltagelse i det danske samfund er helt centralt i FAKTI's virke, som det beskrives af medarbejdere, brugere og samarbejdspartnere. FAKTI er således ikke et integrationsprojekt, men fungerer alligevel naturligt som sådan, fordi brugerne på deres egne præmisser udvikler sig i retning af bedre at kunne indgå i det danske samfund.

Hertil kommer, at FAKTI, udover det konkrete arbejde med brugerne, også arbejder på at synliggøre gruppens levevilkår og varetage deres interesser udadtil. Et sekundært formål for FAKTI's ledere og medarbejdere er således ikke blot at formidle viden til brugerne om det danske samfund, men også at formidle viden den anden vej, og dermed bidrage med viden om gruppen til politikere og til den offentlige debat.

### 4.2 Tilgang, metoder og værdier

#### **Frivillighed**

Adspurgte til FAKTI's værdier, nævner informanterne over én kam frivilligheden som en kerneværdi i FAKTI. At det er frivilligt for kvinderne at komme i FAKTI, at der aldrig registreres fremmøde til nogen typer af aktiviteter, at der ikke skal meldes afbud, hvis kvinderne ikke kommer og at de for at deltage i en aktivitet ikke behøver at være der, når den er skemalagt til at begynde, men sagtens kan dukke op undervejs. Kort sagt: At kvindernes deltagelse og fremmøde udelukkende er betinget af, at de selv har lyst til at komme i hus og have. Derfor sanktioneres de heller ikke, hvis kvinderne ikke overholder aftaler i huset. Den eneste undtagelse fra denne regel er, hvis kvinderne bliver væk fra en aftale, hvortil der er indhentet

---

<sup>1</sup> Imperia Kommunikation: *FAKTI. Kommunikationsstrategi 2016-2018*

en tolk – så får man ikke uden videre en ny samtale, fordi tolkebistanden er en tung udgiftspost i FAKTI's budget.

FAKTI's princip om frivillighed ses af informanterne som en afgørende forskel fra det kommunale/offentlige system, som kvinderne også har kontakt til, og som i høj grad stiller krav om fremmøde, begrundelser for evt. aflysning af aftaler og som kvinderne i mange tilfælde ikke forstår, og som de føler sig presset af.

Frivilligheden som kerneværdi kommer også til udtryk ved, at FAKTI's leder og medarbejdere har besluttet, at de ikke opsøger brugere, der holder op med at komme. De kontakter dem som udgangspunkt ikke, men venter på at kvinderne måske selv kommer tilbage. Årsagen til denne beslutning er, at det for FAKTI er helt afgørende, at kvinderne kommer af lyst, og ikke fordi de føler sig forpligtet til det. Lederen fortæller om en kvinde, som i en periode ikke er kommet i huset, og som de ved har haft en vanskelig periode. Alligevel er de tilbageholdende med at kontakte hende:

*"Det er jo det der med, at vi vil helst ikke presse nogen (...) Hun skal komme her, og hun skal mærke, at hun har lyst til at komme her. Hvis jeg begynder at ringe, så kommer hun måske for min skyld, og det skal hun ikke. Hun skal komme for sin egen skyld. Men hun er ikke i tvivl om, når hun kommer, at jeg er glad for at se hende, og at jeg godt kan lide hende"*

Hun forklarer desuden om baggrunden for frivillighedsprincippet:

*"Det er rigtig meget en grundholdning om, at der ikke er nogen der forandrer sig, eller rykker sig eller udvikler sig, hvis det ikke kommer inde fra dem selv. Og så er det jo en forståelse af, at der ikke er noget, der kommer indefra, hvis man ikke får lov til at mærke det. Det vil sige, når man er udsat for pres og krav, og »Du skal«, fremfor »Jeg har lyst og gør det af egen fri vilje«, så har det ikke nogen særlig stor effekt"*

FAKTI's fokus på frivillighed indbefatter også, at de ikke tager kvinder i aktiveringsforløb og lignende, selvom de ofte opfordres hertil af samarbejdspartnere m.fl. Et aktiveringsforløb ville forudsætte registrering af tilstedeværelse mv., hvilket af FAKTI anses for uforeneligt med princippet om frivillighed.

### **Rummelighed**

Alle FAKTI's aktiviteter er lagt an på at rumme målgruppens sårbarhed, og rummelighed nævnes som en central værdi hos FAKTI af evalueringens informanter. Således fremhæver flere samarbejdspartnere at de oplever FAKTI som et sted, der kan rumme en gruppe af brugere, der stort set ikke findes andre tilbud til.

Rummeligheden indebærer, at der både i de konkrete aktiviteter og i det sociale fællesskab er plads til brugere med mange forskellige former for udfordringer, det vil sige både de brugere, der har et stort behov for hjælp og støtte, og dem der ikke har det. Ud over at der som nævnt ikke er faste mødetidspunkter osv. indbefatter rummeligheden konkret, at der er plads til, hvis en af brugerne får det dårligt i forbindelse med en aktivitet, fx begynder at hyperventilere eller græde. Det er evaluators oplevelse, at ikke kun medarbejderne, men også brugerne i almindelighed er meget opmærksomme på hinanden og hurtige til at hjælpe, hvis nogen har brug for at ligge ned, at tilbyde en ældre bruger en stol eller at hjælpe en til lige at komme ud og trække vejret, inden aktiviteten fortsættes. Evalueringen viser desuden, at FAKTI formår at rumme brugere med forskellige etniciteter og religioner, hvilket ellers

ifølge evaluators erfaring kan være en udfordring for tilbud til minoritetsetniske borgere i Danmark.

Det er imidlertid også evaluators oplevelse, at rummeligheden kan være en udfordring for FAKTI. Fraværet af krav om bestemte fremmøde-tidspunkter betyder, at flere kvinder har mulighed for at deltage i FAKTI's aktiviteter, men kan have den ulempe, at der opstår uro, fx når kvinderne kommer og går undervejs i danskundervisningen. FAKTI har selv forsøgt sig med at lukke dørene en halv time inde i yoga-undervisningen, og det var evaluators oplevelse af dette skabte en mere rolig atmosfære, end hvad der var tilfældet i danskundervisningen, hvor mange kom og gik. Prioriteringen af rummelighed og fleksibilitet kan således også have omkostninger for fx det faglige niveau i undervisningen.

Rummeligheden betyder også, at kvindernes udfordringer tages med ind i FAKTI. Det kom bl.a. til udtryk ved et socialt arrangement i FAKTI, hvor der blandt medarbejderne var bekymring for, at en konflikt mellem to familier kunne komme til udtryk under FAKTI's arrangement. Konkret blev der låst af til køkkenet, så der ikke var adgang til FAKTI's knive.

FAKTI har også oplevet at være nødt til at sætte grænser for rummeligheden. Således har medarbejderne set sig nødsaget til at bortvise to brugere fra FAKTI, ud fra en oplevelse af, at de truede kerneværdier som frivillighed, bl.a. ved at opføre sig dominerende overfor de andre brugere, hvoraf nogle holdt op med at komme. Det er medarbejdernes oplevelse, at bortvisningen har haft en positiv betydning for stemningen i FAKTI, og de har bl.a. oplevet flere åbne op og deltage i debatten ved mandagscafeerne. Det er således tydeligt, at FAKTI's rummelighed og evne til at tiltrække og fastholde en sårbar målgruppe, også medfører nogle udfordringer, som kontinuerligt må håndteres af FAKTI's medarbejdere.

### Hjemlighed og omsorg

De interviewede kvinder fortæller samstemmende, at de oplever FAKTI som et hjem, en familie. Hjemligheden og den familiære stemning opleves også tydeligt, når man opholder sig i huset. Det kommer bl.a. til udtryk ved udveksling af kys og kram brugerne imellem og mellem brugere og medarbejdere. Leder og medarbejdere er meget opmærksomme på at byde alle velkomne, når de kommer i huset, hilse på alle og sørge for at skabe en stemning af, at de er glade for, at de er kommet.

Når følelsen af at FAKTI er et hjem vurderes at være vigtig af informanterne, forklares det med, at kvinderne ofte i deres eget hjem oplever to udfordringer: For det første, at det for mange af kvindernes vedkommende betragtes som deres opgave at tage sig af mand, børn og hjem, og at det derfor er en befrielse for dem at komme i FAKTI, hvor de selv oplever at modtage opmærksomhed og omsorg, fremfor at de i hjemmene er dem, der uddeler opmærksomhed og omsorg for børn og evt. mand. En kvinde beskriver det således:

*"Jeg har to naboer, men vi mødes mest her, fordi de har deres eget hjem og deres egne problemer. Men når vi kommer her, glemmer vi det, og så er vi her. Altså jeg møder dem [også hvor de bor], men det er ikke ligesom når jeg måder dem her. (...) Det er for mig ligesom min familie her (i FAKTI) (...) Når man ikke har nogen familie eller familielyst, så er det min familie her."*



For det andet har kvinderne ikke i deres hjem et 'rum', hvor de kan mødes med hinanden og tale åbent sammen, fordi der som regel er mænd eller børn til stede i hjemmene. Kvinderne beskriver, at de føler sig generte eller tilbageholdende i familiernes tilstedeværelse, og at FAKTI i modsætning hertil er et rum, hvor de kan slappe af og tale sammen i fred og ro. Bl.a. af denne grund mener alle de interviewede kvinder, at det er vigtigt, at FAKTI kun er for kvinder.

### **Fortrolighed, tillid og fællesskab: En kombination af netværk og et fortroligt forhold til medarbejderne**

Både brugere og medarbejdere oplever deres indbyrdes relation som noget helt særligt, og det er evaluators vurdering, at lederens og medarbejdernes evne til at engagere sig personligt i hver enkelt kvinde efter behov og vurdere, hvilken indsats de hver især har brug for, er et afgørende element i FAKTI's tilgang. Adspurgt om, hvad der er det bedste ved FAKTI, svarer flere af de interviewede kvinder således: "*medarbejderne*". Flere af kvinderne beskriver medarbejderne som "*min veninde*" eller "*min søster*", og beskriver et fortroligt og stærkt tillidsforhold med en eller flere medarbejdere. Det er en relation, der rækker ud over rent faglig sparring med FAKTI's vejledere, og som indebærer at kvinderne åbner op og deler deres ofte vanskelige personlige og familiære problemer med FAKTI's medarbejdere. En af kvinderne fortæller:

*"Lise-Lotte kan læse, hvordan vi har det. Der var engang, hvor jeg havde haft det skidt, og det kunne hun se på mig. Så tog hun mig med ind på kontoret, og så snakkede vi om det. Hun har støttet mig. Psykisk har jeg fået det meget bedre."*

Det er evaluators vurdering, at relationen mellem medarbejderne og brugerne i FAKTI er fuldstændig afgørende for kvindernes udbytte af at komme i huset. Det er imponerende, at medarbejderne formår at skabe en tillidsrelation til kvinderne, der gør, at de åbner op, og giver FAKTI's medarbejdere indblik i meget intime og personlige udfordringer og problemer. Opbygningen af et fortroligt og tillidsfuldt forhold til medarbejderne er måske den del af FAKTI's tilbud, der har den allerstørste positive betydning i forhold til at styrke brugernes trivsel og hjælpe dem med deres livssituation. Det er imidlertid også evaluators vurdering, at det nære forhold mellem medarbejdere og kvinder skaber en naturlig sårbarhed i tilbuddet, bl.a. fordi det medfører en høj grad af personafhængighed, og fordi der måske kan være en forskel i brugeres og medarbejders oplevelse af deres relation – så den af brugerne opleves som mere personlig, end hvad der er tilfældet for medarbejderne. Samtidig kan der måske være en udfordring i, at FAKTI's medarbejdere ikke har tid og ressourcer til at invitere alle brugere ind i samme grad, men må prioritere dem, der har mest brug for det.

Evalueringen viser desuden, at relationen til medarbejderne for mange af kvinderne adskiller sig væsentligt fra relationen til de andre brugere i FAKTI. Flere af kvinderne beskriver, at de er glade for det sociale samvær, men at de ikke på samme måde deler personlige emner med de andre brugere af FAKTI.

*"..vi kommer fra en anden kultur og et andet samfund, så vi kan ikke snakke om alt. Her (FAKTI) kan vi snakke om ting, som vi ikke kan snakke om udenfor. Lise-Lotte, Ina eller andre de snakker med os. Det giver os plads til at læsse af og få det lidt ud, og så får man det lidt lettere efter"*

Nogle af kvinderne fremhæver dog også, at de har fået veninder blandt de andre brugere, og der er ingen tvivl om, at kvinderne generelt sætter pris på fællesskabet i FAKTI.

Evalueringen viser således, at der kan være nogle grænser for fortroligheden i gruppen af brugere i FAKTI. Dette knytter sig også til udfordringer vedrørende sladder og social kontrol i gruppen af brugere. FAKTI har gennem de senere år i stigende grad fået opmærksomhed på, at social kontrol internt i gruppen af minoritetsetniske kvinder kan være en udfordring. Som nævnt i citatet ovenfor kan det bl.a. komme til udtryk ved, at der er nogle emner, som kvinderne ikke taler åbent om med hinanden. Og en af de interviewede samarbejdspartnere nævner også frygten for sladder og social kontrol som en barriere for nogle af de kvinder, hun har opfordret til at bruge FAKTI.

Det kan ikke afvises, at problemet kan være større, end det opleves af FAKTI's personale, bl.a. fordi det som følge af sprogbarrieren kan være vanskeligt for medarbejderne at have fuldt indblik i, hvad der foregår internt i gruppen af brugere. Det er evaluators oplevelse, at der de senere år er kommet et styrket fokus på denne problemstilling, hvilket bl.a. er kommet til udtryk ved, at der har været flere samfundscafeer med fokus på social kontrol. Ligeledes er det evaluators indtryk, at der i FAKTI er kommet mere fokus på et individuelt niveau, hvor man forsøger at påvirke kvinderne til at løsne op for den sociale kontrol, som nogle selv er med til at udøve i forhold til egne børn. Det er imidlertid evaluators vurdering, at det er nødvendigt til stadighed at have fokus på social kontrol og ikke mindst at diskutere emnet med kvinderne både individuelt og i gruppen. Derved kan kvinderne selv inddrages i diskussionen om, hvordan problemet håndteres.

### **Empowerment**

Empowerment er en gennemgående metode i FAKTI, selvom det ikke nødvendigvis er et begreb, de selv anvender. Der arbejdes på forskellige måder med at gøre brugerne bevidste om deres egne ressourcer og kompetencer og give dem ejerskab over husets aktiviteter. Det kommer bl.a. til udtryk ved, at brugerne involveres i arbejdet i køkkenet, i haven mv. i det omfang, de har lyst. Et lavpraktisk eksempel er, når en kvinde beder køkkenassistenten Yassamin om en kop kaffe, og Yassamin siger til hende, at hun er meget velkommen til at få kaffe, men opfordrer hende til selv at lave den. Yassamin fortæller:

*”Nogen gange kommer kvinderne og siger: »Kan du lave en kop kaffe til mig?« og jeg siger: »Nej, kan du selv?« Ikke på en dårlig måde. Hun kan jo godt og gør det selv. Så laver hun te eller kaffe og snakker med mig, og jeg kan se, at det ændrer hendes ansigt (...) Og så når hun kommer og tager mælk i køleskabet og alle de ting. Så bliver hun glad (...) En af kvinderne siger: ”Yassamin, jeg vil meget gerne hjælpe dig” Og jeg siger: ”Hvis du har lyst?” (...) Og hun siger: »Du skal sige ja til mig, fordi når jeg vasker op eller laver nogle ting, så glemmer jeg mine problemer«”.*

På et mere grundlæggende niveau er det centralt for FAKTI's tilgang, at de forsøger at ramme en balance mellem hjælp til selvhjælp og så at hjælpe kvinderne der, hvor de har behov for at få hjælp. Der er derfor fokus på individuelt at vurdere, hvilken hjælp, den enkelte kvinde har behov for.

Flere samarbejdspartnere beskriver det som centralt for FAKTI's tilgang, at de ikke behandler kvinderne som ofre – og at det er afgørende i forhold til denne målgruppe. Selvom han selv

har arbejdet med målgruppen i mange år, fortæller en samarbejdspartner, at han har lært noget af samarbejdet med FAKTI:

*”Det FAKTI har lært mig er, at man stadigvæk ser dem som ’kvinder’ mere end som ’traumatiserede kvinder’. Kvinder med drømme, længsler og behov og ikke kun relateret til, at de er traumatiserede.”*

Denne tilgang åbner også mulighed for, at der stilles krav til kvinderne, og at de opfordres til at flytte sig. Det betyder bl.a., at FAKTI i forbindelse med kommunal- og Folketingsvalg underviser kvinderne i, hvad de forskellige partier mener, og gør en indsats for at overbevise dem om, at det gør en forskel om de stemmer eller ej. Dette er et konkret eksempel på, at FAKTI arbejder på at styrke kvindernes evne til at agere og styrke deres handlekraft, men uden at overskride grænsen, hvor det bliver til et pres.

Tillidsrelationen mellem FAKTI's medarbejdere og kvinderne betyder, at medarbejderne har mulighed for at give kvinderne et 'skub', når der er behov for det. Der gives flere eksempler på dette. Samarbejdspartneren fra jobcentret fortæller fx, at hun har en oplevelse af, at FAKTI's socialrådgiver på deres fælles møder ved, hvor hun kan skubbe til kvinderne, og hvornår hun skal lade være. Og en kvinde fortæller selv, hvordan hun ofte har benyttet muligheden for at tale med FAKTI's medarbejdere.

*”Jeg stoppede min uddannelse. De (FAKTI) sagde: ”Nej du må ikke gå, du skal komme i praktik. Efter 3 år skal du ikke stoppe”. De hjalp mig. Jeg går i skole igen og er færdig med danskuddannelse 3, og jeg er rigtig glad (...) Jeg gik i skole i CAB (Center for Afklaring og Beskæftigelse), hvor de hjælper med psykolog, danskundervisning og psyko-motorisk hjælp. De (FAKTI) sendte mig derhen. Det hjalp. Jeg er rigtig glad nu. Før var jeg ligesom deprimeret. Rigtig meget. Det er 100 pct. FAKTI, der har hjulpet mig”.*

Det er evaluators vurdering, at det ofte er en vanskelig balancegang, hvornår man skal hjælpe en bruger, og brugeren skal opfordres til selv at handle. Denne vurdering understøttes af en enkelt samarbejdspartner, som fortæller, at der i enkelte sager har været uenighed om, hvorvidt en person skulle hjælpes eller opfordres til klare sig selv. Men det er evaluators vurdering, at FAKTI langt hen ad vejen er dygtige til at ramme en god balance i forhold til skismaet mellem hjælp og selvhjælp. Det er tydeligt, at FAKTI ikke blot er et værested, men at der arbejdes målrettet på at aktivere kvindernes egne ressourcer.

### **En struktureret hverdag som man kan vælge til og fra i**

FAKTI har hver uge en række fastlagte aktiviteter (beskrives nærmere i afsnit 5). Flere informanter fremhæver den strukturerede hverdag i FAKTI, som noget af det, der har positiv betydning for kvinderne. Det er således ikke kun aktiviteterernes konkrete indhold, men også de daglige, velkendte tilbud, der af disse informanter vurderes at have en positiv betydning for kvinderne. En samarbejdspartner fortæller bl.a. om sin erfaring med mennesker med PTSD:

*”Det er noget, der har betydning: At man ikke skal tænke over, hvad skal man den dag, jamen jeg skal hen til dansk og jeg skal hen til samfundsfag, og de og de laver mad, men at der er nogen ting, der er sat i system og rammer”*

Det er evaluators vurdering, at den strukturerede hverdag er med til at give kvinderne tryghed ved at komme i FAKTI. Det er altså ikke kun det faglige udbytte ved at fx at deltage i danskundervisning, der er afgørende, men muligheden for at deltage i en aktivitet, der kan få tankerne væk fra egne problemer, og som er omgærdet af et socialt fællesskab. Strukturen kombineret med muligheden for at vælge til og fra uge til uge og dag til dag, vurderes af evaluator at være et vigtigt element i FAKTI's tilgang.

## 5. FAKTI'S ORGANISATION

FAKTI's organisation består af leder, Lise-Lotte Duch samt af fem fast tilknyttede medarbejdere: En socialrådgiver (37 t./uge), en køkkenassistent (27 t./uge), en sygeplejerske (20 t./uge), en haveansvarlig (20 t./uge) og en psyko-motorisk terapeut (12 t./uge). Herudover er tilknyttet to faste timelærere, der varetager danskundervisningen i FAKTI og tre faste tolke, der tolker til hhv. arabisk, tyrkisk og farsi/dari. Tolkene er fast i FAKTI om mandagen, hvor de tolker til samfundscafé og efterfølgende rådgivning, og ellers efter behov.

FAKTI har adresse på Bispebjerg Bakke i Københavns Nordvestkvarter. Husets brugere kommer imidlertid ikke kun fra lokalområdet, men fra hele København, og enkelte fra byens omegn. De af FAKTI's brugere, som ikke bor i nærområdet, kommer til huset med offentlig transport, og informanterne vurderer, at placeringen fungerer godt i forhold til at komme til huset med bus eller S-tog.

FAKTI er et tilbud kun for kvinder, og det er gratis at deltage i husets aktiviteter og tilbud. FAKTI er formelt organiseret som en forening, og medlemskab af foreningen koster 50 kroner pr. år. Som alt andet i huset er også medlemskab af foreningen baseret på et princip om frivillighed, og medlemskab er dermed ikke en forudsætning for at kunne deltage i FAKTI's aktiviteter og tilbud. Reelt er det FAKTI's egen vurdering, at foreningskonstruktionen ikke har nogen egentlig betydning for FAKTI's aktiviteter.

### 5.1 Organisation

#### Et professionelt tilbud

FAKTI's medarbejdere repræsenterer forskellige fagligheder, som giver mulighed for, at de kan supplere hinanden og tilbyde brugerne professionel vejledning og støtte på hvert af deres respektive fagområder. I FAKTI lægges således stor vægt på, at der er tale om et professionelt tilbud til kvinderne, hvad enten det fx gælder sundhedsmæssig og socialfaglig undervisning eller danskundervisning. Derfor benyttes ikke frivillige danskundervisere, derfor hentes juridisk assistance ind fra Rets Hjælpen RUSK i sager, som vurderes for komplekse til FAKTI's egen socialrådgiver, og derfor er der hver uge tilbud om social- og sundhedsmæssig vejledning med brug af tolke på tre forskellige sprog.

Det er evaluators vurdering, at prioriteringen af et højt fagligt niveau i FAKTI's tilbud en stor styrke i FAKTI's tilbud, særligt i betragtning af kompleksiteten i brugernes udfordringer. FAKTI's udfordrende økonomiske situation taget i betragtning ville det være fristende i højere grad at benytte frivillige kræfter, men det er evaluators vurdering, at dette ville være vanskeligt uden at gå på kompromis med fagligheden.

#### Hjerne og hjerte: Personlig men ikke privat

Det er imidlertid centralt for medarbejdernes udførelse af deres rent faglige funktioner, at de opbygger en tillidsrelation til kvinderne. For både leder og medarbejdere gælder det, at døren til deres kontor altid står åben, og alle medarbejdere (herunder også tolkene) gør desuden en indsats for at gøre sig synlige i huset og opsøge kvinderne i forbindelse med husets sociale aktiviteter. Fx fortæller FAKTI's sygeplejerske:

*”Om sommeren der prøver jeg at gå mere udenfor, ud i haven, for at møde kvinderne derude, eller ind i opholdsstuen for ikke at have den der kontekst, hvor man skal producere en masse lidelse for at få opmærksomhed. Når man kommer ind i en klinik, så er det også derfra, hvor kvinderne kommer, bestemt, at så skal man præsentere problemer. Det indbyder rummet til, og det indbyder alt til, så det vil jeg gerne bryde lidt, og vi får også nogle helt andre samtaler. Kvinderne kommer jo med de ressourcer, de også har, som jeg også kan bruge i forhold til at vejlede dem. Så det hele ikke bliver så tungt og umuligt”.*

Medarbejdernes arbejde rækker således ud over den rent faglige sparring med kvinderne. En stor del af deres arbejde handler om at indgå i en relation med kvinderne, der kommer i huset – og denne relation er samtidig en forudsætning for, at kvinderne åbner op og får den hjælp de har brug for. Medarbejderne engagerer sig dermed også i arbejdet og brugerne med deres personlighed:

*”Det der gør denne arbejdsplads særlig er, at det skel, der er mellem professionel klient, bruger, medlem er ret unikt i forhold til andre steder. Vi formidler virkelig med hjertet og får et anderledes nært forhold til kvinderne, uden at det bliver personligt af den grund. Det er kun her, jeg har oplevet at have den kontakt, det er en kæmpe udveksling. Jeg får kvindernes kærlighed med hjem hver dag, deres historier osv. Det gør det helt anderledes end andre arbejdspladser (...) Jeg er til stede med min personlighed, men jeg bliver ikke personlig. Jeg har heller ikke glansbilleder af min familie [på mit kontor] for det skal ikke flashes, men jeg er til stede med min personlighed og det, jeg er som menneske.” (Medarbejder)*

Medarbejderen beskriver altså et skel mellem at være personlig og privat, hvor hun oplever at være til stede med sin personlighed og indgå i en personlig, ”kærlig” relation til brugerne, men uden at fortælle kvinderne historier fra sit privatliv, om sine børn osv. I samme tråd beskriver lederen, at hendes telefon også er åben udenfor FAKTI’s åbningstider – men at hun ikke tager den, hvis hun fx har gæster lørdag aften, fordi hun ikke vil blande arbejde og privatliv. Men man kan altid lægge en besked på telefonsvareren. Selvom hun har en nær relation til kvinderne, er hun fx heller ikke venner med dem på Facebook. FAKTI’s medarbejdere er således meget bevidste om at skabe en balance mellem professionalisme og personligt engagement.

Relationen til kvinderne betyder meget i medarbejdernes beskrivelse af deres aktiviteter i huset, og det er tydeligt at de selv har et udbytte af relationen. En tolk fortæller:

*”Jeg plejer ikke at kysse med klienter..... Men det gør jeg her [griner]. Man kommer tæt på kvinderne på en hel anden måde, og det er nogle dejlige varme kvinder (...) Hvis der er en mandag jeg ikke er her, bliver jeg bombarderet med spørgsmål »Hvor var du henne?« og »Vi savnede dig«. Man bliver varm i hjertet.”*

En af tolkene fortæller således, at hun i en periode var væk fra FAKTI på grund af andet arbejde, men til sidst savnede hun FAKTI så meget, at hun ringede til lederen og sagde: ”»Tag mig tilbage.« Jeg savnede kvinderne så meget”.

Det er evaluators vurdering, at medarbejdernes personlige engagement og evne til at opbygge en tillidsrelation til kvinderne er helt afgørende i FAKTI’s tilgang, og at kombinationen af fagprofessionalisme og engagement – hjerne og hjerte – er en grundsten i FAKTI’s organisation og evne til at tiltrække, fastholde og hjælpe kvinderne.



### Sparring og supervision

Det personlige engagement i kvinderne betyder imidlertid også, at arbejdet i FAKTI er krævende, og en medarbejder beskriver det som *"givende, men hårdt"*. Lederen er bevidst om, at der af medarbejderne kræves en indsats, der rækker ud over almindeligt lønarbejde. En medarbejder fortæller:

*"Det er meget en udveksling. Jeg får ligeså meget, som jeg giver. Man kan have en dårlig dag – så bliver man på kontoret eller bliver hjemme. Lise-Lotte [lederen] har rigtig stor forståelse, hvis man skal tidligt hjem eller holde fri. Det er nødvendigt og fedt."*

FAKTI's leder siger selv, at hun er bevidst om, at FAKTI på forskellige måder kan være et krævende sted at arbejde. Udover det personlige engagement, præges medarbejdere og frivillige også af kvindernes ofte vanskelige situation og vilkår. Tale om selvmord er ikke uhørt, og historier om tortur og traumer præger mange af FAKTI's brugere. Derfor er der tilbud om supervision til både medarbejdere og frivillige. For medarbejdernes vedkommende er der supervision med en ekstern psykolog ca. 4-6 gange årligt. Psykologen beskriver supervisionen som faglige møder med personalet, hvor der tages emner, situationer, dilemmaer eller enkeltsager op, og hvor de drøfter og reflekterer over forskellige handlemuligheder og strategier for håndtering heraf.

Personalegruppen mødes desuden til ugentlige onsdagsmøder, hvor de koordinerer, planlægger og evt. diskuterer situationen for specifikke brugere, når det er nødvendigt.

Det er evaluators vurdering, at muligheden for sparring og supervision er afgørende for medarbejdernes evne til på sigt at håndtere et arbejde, som kræver så høj grad af fagligt engagement, som er tilfældet i FAKTI, og for at medarbejderne ikke føler sig presset af de krav, der stilles om nærvær og engagement.

### Ildsjæle og tydelig ledelse

Både de interviewede brugere og samarbejdspartnere fremhæver (ligesom samarbejdspartnerne) FAKTI's medarbejdere som afgørende for deres udbytte af at komme i huset, og medarbejderne – ikke mindst leder Lise-Lotte Duch – betegnes som utrættelige ildsjæle.

FAKTI's mangeårige leder er en helt central person i huset. Hendes opgaver spænder bredt, og omfatter opgaver i relation til administration og økonomistyring, ekstern kommunikation og kontakt til samarbejdspartnere, sparring med medarbejderne, udvikling af nye aktiviteter og til den helt nære kontakt med brugerne. Hun fungerer desuden af og til som bisidder ved kvindernes møder med offentlige instanser mv., ligesom hun taler med kvinderne om spørgsmål, der ikke direkte ligger indenfor socialrådgiverens fagområde. Det er evaluators vurdering, at FAKTI's leder har et helt særligt tillidsforhold til en del af husets brugere, og en del af hendes arbejdsdag går med opgaver, der ligger ud over, hvad man kunne forvente. Det kan eksempelvis være at følge med en kvinde på hospitalet eller til terapi, hvis hun vurderer det nødvendigt for, at kvinden får den nødvendige hjælp. En samarbejdspartner fortæller fx om en kvinde med PTSD, som lederen fik i terapi, og fungerede som bisidder for:

*"Det var uvurderligt. Den kvinde var aldrig kommet i et behandlingsforløb, hvis Lise-Lotte ikke havde været med"*

Hun beskrives af samarbejdspartnere og brugere som en ildsjæl med et unikt engagement i de enkelte kvinder, men også i et større perspektiv i at gøre opmærksom på kvindernes udfordringer og levevilkår overfor politikere og i den offentlige debat.

Lederen fortæller, at hun blandt brugerne oplever et behov for at være en tydelig ledelsesfigur. Det forventes af hende, at hun skærer igennem, træffer beslutninger og har det sidste ord i tilfælde af konflikter. Hun oplever at tydelig ledelse og autoritet er nødvendig for at skabe ro og trykthed blandt brugerne. Ifølge lederen selv har denne rolle krævet lidt tilvænning for hende, fordi hun som udgangspunkt ikke ønsker at være en autoritær ledelsesfigur, men det har været nødvendigt for ikke at skabe uro og utrykthed.

Tydelighed i udmeldinger er ikke kun noget, der kræves af FAKTI's leder, men vurderes også at være afgørende for det øvrige personale. En samarbejdspartner fortæller:

*"Der er virkelig en høj grad af engagement og respekt for kvindernes livsvilkår (...) Kvinderne er ikke i tvivl om den tydelighed, som personalet står for. Og det gør dem så troværdige. Det vil sige, at personalet ikke undgår at sige noget for at undgå konflikter, men bruger relationen til også at sige de ting, der kan være svære at sige"*

Det er evaluators vurdering, at lederen og centrale medarbejdere er helt afgørende for at FAKTI lykkes med at tiltrække og fastholde kvinderne i målgruppen, og at deres evne til at være nærværende og oprigtigt engageret i den enkelte kvinde, er enestående. Dette og den personafhængighed det medfører, skaber en vis sårbarhed for FAKTI som organisation, og det er evaluators vurdering, at det er nødvendigt, at der også fremadrettet skal være fokus på at både leder og medarbejdere har mulighed for sparring og supervision.

### **Fleksibilitet og sproglige udfordringer**

For at imødekomme kvindernes behov er der behov for en høj grad af fleksibilitet fra medarbejdernes side. Bl.a. er det nødvendigt at være fleksibel omkring, hvornår der kan afholdes rådgivning:

*"Jeg har prøvet i samarbejde med resten af personalet at finde ud af, hvordan man skemalægger den åbne rådgivning. Men det bliver meget noget med, at man kommer ind ad døren og så sidder jeg der, så tager jeg den bare der. Når de er her, så er det der tingene sker."*

I disse situationer er det som regel ikke muligt at hente en tolk ind, hvorfor sproglige udfordringer imødekommes ved, at FAKTI's køkkenassistent Yassamin, som taler arabisk, kurdisk, farsi og dansk, inddrages som tolk. Medarbejderen fortæller:

*"Hvis der er noget sprogligt, så kan jeg hente Yassamin, så er jeg ikke så afhængig af at lave en ny tid i kalenderen, hvor jeg bestiller tolk med fare for, at kvinden ikke møder op den dag, og vi skal alligevel betale. Efter Yassamin er kommet ind i huset er den åbne rådgivning blevet endnu mere åben og fleksibel. Jeg tror også, at det passer kvinderne godt. Det fungerer egentlig også ok for mig og er ikke problematisk, at det er så loose."*

Eksemplet er positivt, og der er ingen tvivl om, at Yassamin har en vigtig rolle i FAKTI som bindeled mellem medarbejderne, som ikke kan brugernes primære sprog, og brugerne, hvis danskundskaber er begrænsede. Det illustrerer imidlertid også den barriere sproget kan udgøre for arbejdet i FAKTI. Samtidig er der en risiko for, at medarbejderne ikke altid forstår,

hvad der foregår mellem brugerne i huset. Et eksempel herpå er en sag, hvor to brugere blev bortvist fra huset. Her opdagede medarbejderne ikke selv, hvad der var på færde, før nogle brugere selv gjorde dem opmærksom på det. Den sproglige udfordring er i høj grad et spørgsmål om ressourcer, og FAKTI's brug af tolke bliver overvejende nøje, fordi det er en udgift, der vejer tungt i budgettet.

### **Brug af frivillige**

Udover sine lønnede medarbejdere har FAKTI også frivillige tilknyttet. På nuværende tidspunkt er der ca. 25 frivillige i FAKTI, der på forskellig vis indgår i dagligdagen i huset. De frivillige er bl.a. tilknyttet danskundervisning, havearbejde og andre aktiviteter i relation til haven. Nogle kommer desuden for at nyde det sociale samvær med kvinderne over en kop kaffe, eller for at sy sammen med kvinderne. Der er både frivillige, der udfører et professionelt stykke arbejde, såsom en tømrer og en IT-kyndig, men mange kommer også for at hygge om kvinderne.

For FAKTI er det en bevidst prioritering, at de faste poster i huset varetages af professionelle fastansatte. Som FAKTI's leder fortæller, er der tale om en målgruppe, hvor mange har haft et vanskeligt liv, og som fortjener at blive mødt af professionelle. Kvinderne skal føle, at de får den bedst mulige og mest professionelle hjælp, når de er i FAKTI.

Til gengæld satser FAKTI på de frivillige, de har. FAKTI lægger et stort stykke arbejde i at involvere deres frivillige, så de bliver en fast del af huset og de værdier, der arbejdes ud fra. Endvidere deltager de i personalemøder og får den fornødne supervision, det kræver, når man omgås med en udsat målgruppe som kvinderne i FAKTI.

Ifølge FAKTI's leder er omfanget af frivillige på nuværende tidspunkt passende. I FAKTI mener de, at de er forpligtiget over for deres frivillige. Flere frivillige vil stille større krav til kommunikation og koordination, og ved at holde antallet af frivillige nede, forsøger de ligeledes at fastholde en stabilitet og nogle trygge rammer, der er rare for kvinderne at komme i.

FAKTI kunne dog godt tænke sig, at der var nogle flere ældre kvinder, der er jævnaldrende med FAKTI's brugere, som kunne komme, drikke kaffe og småsnakke. FAKTI ønsker sig flere venner af huset, da mange af kvinderne har et behov for socialt samvær og at lære danskerne at kende.

### **Finansiering**

FAKTI er til stadighed udfordret på sin økonomi. FAKTI har hidtil modtaget et driftstilskud på 2,6 mio. fra Københavns Kommune for 4 år ad gangen, hvilket skal suppleres med ca. 600.000 fra andre kilder. Den midlertidige finansiering betyder, at der i FAKTI hele tiden er en risiko for, at bevillingen ikke bliver fornyet, ligesom der hele tiden skal arbejdes for at finde penge til nye projekter. Særligt FAKTI's leder bruger meget tid og mange ressourcer på at sikre fortsat finansiering. Det er evaluators vurdering, at FAKTI's finansieringsmæssige udfordringer er et resultat af, at deres målgruppe og metoder ikke passer ind i det dominerende integrationsparadigme i Danmark, som handler om beskæftigelse og dermed selvforsørgelse.

## 5.2 Bestyrelsen

FAKTI's bestyrelse består på nuværende tidspunkt af følgende bestyrelsesmedlemmer:

- Latiffa Azzouzi, formand for bestyrelsen og i sin tid medstifter af FAKTI. Latiffa er cand.merc., og grundet sin egen marokkanske baggrund har hun et stort kendskab til målgruppen
- Maja Hansen, jurist i retshjælpen Gadejuristen
- Cavit Güven, psykolog og tidligere ansat i NOOR. Cavit har stor erfaring med og viden om PTSD ramte minoritetskvinder i Danmark
- Anoir Hassouni, leder af Ressourcecenter Ydre Nørrebro med stort kendskab til minoritetsetniske unge
- Trine Schaltz, sygeplejerske i psykiatrien og tidligere medlem af i Københavns Kommunes Borgerrepræsentation

Udover det generelle bestyrelsesarbejde er diversiteten af fagligheder i bestyrelsen særlig værdifuld for FAKTI's arbejde. Bestyrelsesmedlemmerne repræsenterer en bred vifte af faggrene, og dermed udgør bestyrelsen i FAKTI i lige så høj grad et tværfagligt netværk, hvor særligt FAKTI's leder kan finde sparring og hente input.

Ud over de 3-4 bestyrelsesmøder, der finder sted årligt, er FAKTI's leder således ofte i dialog med de enkelte bestyrelsesmedlemmer, for at drøfte alt fra politiske strategier til hvordan de ansatte skal forholde sig til diverse problematikker i arbejdet med kvinderne i FAKTI.

Den tværfaglighed, der er repræsenteret i bestyrelsen, er således med til at styrke FAKTI's virke.

## 5.3 Faste samarbejdspartnere

FAKTI har etableret samarbejde med en række lokale og kommunale aktører, der på forskellig vis har kontakt til FAKTI's brugere. Det er fælles for de interviewede samarbejdspartnere, at de er meget glade for at komme i huset, at de sætter pris på stemningen og at de oplever at have et personligt udbytte af at komme i huset. De bekræfter således, at FAKTI er dygtige til relationer og til at samarbejde.

### Jobcenter

En stor andel af FAKTI's brugere er kontanthjælpsmodtagere og derfor i kontakt med Jobcenter København. FAKTI's samarbejde med jobcentret opstod på baggrund af en enkeltsag med en kvinde, hvis kontanthjælp blev frataget uretmæssigt. Med hjælp fra FAKTI fik kvinden tilbagebetalt 4 års kontanthjælp. Gennem denne sag fik FAKTI kontakt til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i Københavns Kommune, og der indledtes et mere permanent samarbejde for at sikre et mere givende og trygt møde mellem jobcentret og FAKTI's brugere.

Samarbejdet har eksisteret i 4 år og fungerer således, at to faste beskæftigelseskonsulenter fra jobcentret afholder samtaler med brugere, der er på kontanthjælp, og som er i målgruppen 'aktivitetsparate'. Beskæftigelseskonsulenterne afholder samtaler hver tirsdag i

FAKTI's lokaler, og FAKTI's socialrådgiver deltager oftest i samtalerne for at bidrage til at skabe tryghed for kvinderne og for at sikre koordination mellem indsatserne. Til samtalerne er der afsat mere tid til hver enkelt kvinde, end der normalt er i jobcentret, og inden samtalerne har beskæftigelseskonsulenten mulighed for at få information om kvinderne fra FAKTI's ansatte, hvis der siden sidste møde er sket noget i kvindernes privatliv, der kan influere på deres beskæftigelsestilstand. Derved er beskæftigelseskonsulenten forberedt på det inden samtalen med den pågældende kvinde. En ældre iransk kvinde fortæller, hvilken betydning sagsbehandlingen i FAKTI har haft for hende:

*"Mange gange irriterede det mig, fordi de (jobcenteret) forstår mig ikke, fordi de tror jeg lyver, eller fordi de tror, at jeg laver skuespil. Men de (i FAKTI) kender mig. Jeg lyver ikke. Jeg er rigtig rolig, når jeg kommer og snakker med min sagsbehandler. Jeg skifter ikke min sagsbehandler. Jeg har én sagsbehandler. Hun kender mig, og hun ved, hvordan min sag er"*  
(Kvinde).

Omvendt fortæller en beskæftigelseskonsulent også, hvilken betydning det har haft for deres arbejde på jobcenteret:

*"Vores samarbejde med FAKTI er baseret på at hjælpe kvinderne videre på den ene eller anden måde (...) I og med at det foregår derovre (i FAKTI), så får vi skabt et rum, hvor der er mere tillid til mig som sagsbehandler, som repræsenterer systemet, og når Ina (FAKTI's socialrådgiver) er med, så giver det også noget mere tryghed, fordi mange af dem er rigtig bange for jobcenter og de konsekvenser, det kan få for dem."*

Det er kendetegnende for kvinderne, at mange har dårlige erfaringer med offentlige instanser og ofte føler sig misforstået. Her er det evaluators indtryk, at det har stor betydning for kvinderne, at samtalerne med jobcenteret foregår i FAKTI's lokaler med deltagelse af FAKTI's socialrådgiver. Dette samarbejde på tværs skaber en stabilitet og tryghed hos kvinderne, der også gavner jobcenterets arbejde, fx ved at indvie dem i FAKTI's kendskab til kvinderne og deres situation, og dermed spare jobcenterets medarbejdere for selv at skulle undersøge det.

FAKTI har også tidligere haft et lignende samarbejde med anden aktøren Servisio, der bl.a. gennemfører mentorforløb for aktivitetsparate borgere på vegne af Københavns Kommune. Dette samarbejde blev ligeledes af både FAKTI og Servisio vurderet at være succesfuldt, men blev afsluttet, da Servisios medarbejdere skiftede arbejdsopgaver.

### **Dignity – Dansk Institut Mod Tortur**

Dignity er et menneskerettighedsinstitut, der bekæmper tortur og hjælper torturoverlever og deres familier til et bedre liv. Dignity og FAKTI har samarbejdet de sidste 7-8 år. Samarbejdet kom i stand, efter at FAKTI's leder var bisidder for en af FAKTI's brugere, som påbegyndte et behandlingsforløb i Dignity. Dignity har siden brugt muligheden for at henvise udvalgte klienter til FAKTI efter endt behandlingsforløb i Dignity. Det vurderes relevant, når der er tale om kvinder, der er socialt isolerede, og de interviewede terapeuter fra Dignity har været glade for samarbejdet med FAKTI, og for at kunne sende klienter videre hertil, når deres egne tilbud var afsluttet. FAKTI's socialrådgiver indgår desuden i en supervisionsgruppe sammen med socialrådgivere fra Dignity, hvor en advokat med speciale i socialret bl.a. giver

dem ny viden om udviklingen på det socialretlige område, og hvor de kan hente faglig sparring.

### **RUSK – Retshjælpen**

FAKTI har i ca. 1,5 år haft et samarbejde med retshjælpen RUSK, der tilbyder gratis juridisk rådgivning og sagsbehandling. RUSK rådgiver 1 gang månedligt i FAKTI's egne lokaler, og ligesom i RUSK sker rådgivningen i FAKTI på frivillig basis. FAKTI henvender sig til RUSK, hvis sagerne er for komplicerede til, at FAKTI's egen socialrådgiver kan varetage opgaven, hvis der behov for en vurdering af, hvordan et videre forløb med en kvinde skal håndteres, eller hvis der er noget, der ikke er inden for FAKTI's egen socialrådgivers kompetencefelt. Til alle møderne er FAKTI's leder bisidder som støtte og for at sikre koordinering i forhold til sagens videre forløb.

Henvendelserne til RUSK vedrører oftest problemer med ægtefæller og rettigheder i forhold til offentlige ydelser. Mange henvender sig også vedrørende opholdstilladelse; problemer med at få opholdstilladelse til en ægtefælle, problemer med egen opholdstilladelse i Udlændingestyrelsen, ansøgninger om permanent opholdstilladelse eller statsborgerskab, samt ansøgninger om asyl. Sagerne omhandler typisk brugerne selv, men kan også omhandle deres børn og andre familiemedlemmer.

Samarbejdet mellem RUSK og FAKTI vurderes af evaluatoren at være til stor gavn for FAKTI's brugere. Kvinderne får den hjælp, de har brug for, og som de formentlig ikke ville opsøge, hvis den ikke var tilgængelig i FAKTI.

FAKTI samarbejder desuden med henholdsvis Kringlebakken og Indvandrer Kvindecetret, som begge er tilbud til minoritetsetniske kvinder i København, men med forskellige vinkler og målgrupper. Således indbefatter Kringlebakken i højere grad tilbud til kvinder med mindre børn, mens Indvandrer Kvindecetret i højere grad end FAKTI har fokus på beskæftigelse. De tre tilbud henviser bl.a. brugere til hinanden, ligesom de samarbejder om kontakten til Københavns Kommune, herunder i forbindelse med ansøgning om driftsmidler.

Udover ovennævnte samarbejdsrelationer har FAKTI, i relation til de enkelte kvinder, kontakt til praktiserende læger, sagsbehandlere med flere.

## **5.4 Synliggørelse og ekstern kommunikation**

Ved siden af arbejdet med de kvinder, der kommer i FAKTI, bruger særligt FAKTI's leder en del af sin tid på ekstern kommunikation. Gennem indlæg i medier og kontakt til politikere er det målet at bruge FAKTI's målgruppekendskab til at gøre opmærksom på gruppens levevilkår. Kommunikationsindsatsen har naturligt også til delmål at gøre opmærksom på FAKTI's virke og tjener dermed også et strategisk mål i forhold til fortsat finansiering.



## 6. HVERDAGEN I FAKTI – AKTIVITETER

FAKTI's aktiviteter fastlægges bl.a. på baggrund af brugernes ønsker, og aktiviteterne ændres eller afsluttes, hvis der ikke er opbakning til dem fra brugerne. Alle aktiviteter er tilrettelagt sådan, at kvindernes fysiske og psykiske udfordringer kan rummes, fx at en bruger har behov for en pause, kommer for sent el.lign. Nedenfor ses en oversigt over FAKTI's aktiviteter, som de fordeler sig på ugen<sup>2</sup>:

### FAKTI's faste aktiviteter

Ugedag	aktivitet	Tid	beskrivelse
<b>Mandag</b>	Café og samfundsundervisning med tolke på Farsi og Arabisk.	10.00 -12.00	Få viden om emner som sundhed, samfund og kultur. Mød de andre i FAKTI og hav det hyggeligt sammen.
	Åben rådgivning	12.00 - 13.00	Efter samfundscafe er der åben rådgivning og mulighed for at bestille tid hos socialrådgiver og sygeplejerske.
<b>Tirsdag</b>	DANSK undervisning	9.00 - 12.00	Danskundervisning på flere niveauer. Alle er velkomne til at blive efter undervisningen og hygge sig.
	Åben rådgivning	10.00–14.30	Åben rådgivning og mulighed for at bestille tid hos socialrådgiver.
	Motion	12.30 - 13.30	Motion på 1. sal i vores hus.
<b>Onsdag</b>	DANSK undervisning	9.00 - 12.00	Danskundervisning på 2 niveauer. Der er the og kaffe efter undervisningen. Alle er velkomne til at blive og hygge sig, læse i blade eller bruge computere.
	Motion	12.30 - 13.30	Motion på 1. sal i vores hus.
<b>Torsdag</b>	Forskellige aktiviteter	10.00 - 13.00	Vi laver suppe og spiser sammen. Alle er velkomne
	Motion	10.00 - 11.00	Motion på 1. sal i vores hus. Eller vi går en tur sammen i nærheden i de grønne områder
<b>Fredag</b>	YOGA	10.00 - 11.30	Kom i god tid, og tag gerne et tæppe med.
	Frokost		Der er the, kaffe og friskbagt brød efter yoga.

### 6.1 Danskundervisning

Danskundervisningen i FAKTI udbydes i samarbejde med IA-sprog og er en fast del af FAKTI's aktivitetsprogram. Formålet med danskundervisningen er at klæde kvinderne på, så de på egen hånd kan begå sig i det danske samfund. Danskundervisningen finder sted to gange ugentligt af 3 timers varighed. De to faste undervisere beretter, at der i gennemsnit er ca. 14 deltagere pr. gang, og at denne udvikling er opadgående. Her er både gengangere og nye ansigter, men fælles for dem alle er, at de har lyst og en velvilje til at lære det dansk sprog.

Undervisningen er opdelt i to niveauer, nybegyndere og øvede. Til trods for at kvindernes danskundskaber er på forskellige niveauer, og undervisningen er holdbaseret, er det evaluators oplevelse, at de to danskundervisere formår at imødekomme kvindernes individuelle danskniveau. Ligeledes formår de at møde kvinderne, der hvor de er. Undervisningen tilrettelægges således, at den kan tilpasses eller korrigeres, hvis en kvinde kommer for sent, hvilket gør det let for kvinderne at 'dumpe ind' i undervisningen. For de to undervisere er det underordnet, om kvinderne kommer for sent, "*bare de kommer, det er det vigtigste!*". Underviserne er veldidte og især Bent, som har været i FAKTI i 10 år, er meget

<sup>2</sup> Fra FAKTI's hjemmeside

populær blandt kvinderne. Deltagerobservation ved danskundervisningen gav et klart indtryk af, at der er en tillidsrelation og gensidig respekt mellem underviserne og kvinderne.

Det er evaluators vurdering, at danskundervisningen er en central aktivitet i FAKTI. Som nævnt har en stor del af FAKTI's brugere meget begrænsede danskkundskaber og er derfor ofte udfordret i mødet med det danske samfund. At FAKTI udbyder danskundervisning er afgørende for, at kvinderne kan få styrket deres danske sprog for derved at få mere mod på at møde det danske samfund. Kvinderne har et reelt ønske om at forbedre deres danskkundskaber, men en stor andel kommer også for det sociale samværs skyld. Ligeledes skaber danskundervisningen, såvel som FAKTI's øvrige aktiviteter, en fast struktur og tryk ramme, der er overskuelig at komme i. Nogle af kvinderne er så dårlige, at de næsten intet sprog har, og her er genkendeligheden og det, at der ikke stilles krav til dem, helt central for deres tilstedeværelse til undervisningen.

## 6.2 Samfundscafé

FAKTI's samfundscafé afholdes hver mandag fra kl. 10-12 og er en meget populær aktivitet blandt kvinderne, hvor der ofte er op mod 50-70 fremmødte. Samfundscaféens sigte er at oplyse kvinderne for derved at gøre dem selvhjulpne til at agere i det samfund, de lever i. Samfundscaféen er opdelt i to hold; et hold for den store gruppe af arabiske kvinder og et hold for de farsi- og tyrkisktalende kvinder. Til hver hold er FAKTI's tre tolke til stede, så kvinderne får størst muligt udbytte af samfundscaféens indhold.

For mange af kvinderne udgør samfundscaféen en central informationskilde, hvor de tilegner sig en viden om det danske samfund, de ellers ikke ville få andre steder fra.

Samfundscaféen har fået en mere dialogbaseret tilgang end tidligere, hvor kvindernes egne holdninger, historier og erindringer i langt højere grad kommer i spil. Det er medarbejdernes oplevelse, at kvinderne tidligere havde vanskeligt ved at huske samfundscaféens faglige indhold. FAKTI har derfor ændret tilgang i retning af mere diskussion og udveksling af erfaringer på tværs, og erfaringen er, at det har hjulpet kvinderne til bedre at kunne relatere sig til emnerne og derved huske dem bedre. Emnerne vælges bl.a. på opfordring fra kvinderne selv og berører temaer indenfor politik, historie, kultur, sundhed mv. Følgende er et udpluk over emner, der har været på dagsordenen de sidste tre måneder:

- Stress – hvad er stress, hvordan føles det og hvordan håndteres det?
- Krop og grænser – hvordan mærker man sig selv, og hvordan siger man til og fra?
- Familieret – med fokus på regler og rettigheder i forbindelse med indgåelse af ægteskab og separation/skilsmiss.
- Indeklima – med fokus på hvordan man undgår skimmelsvamp.
- Kontanthjælp – hvilke betingelser er der for at modtage kontanthjælp, og hvilke krav og rettigheder er der til kontanthjælpsmodtagere?
- Dansk indfødsret – betingelser for at få dansk indfødsret og dispensationsmuligheder.
- Enkeltydelser – hvordan er sagsgangen i en ansøgning om tandbehandling?
- Social kontrol – med fokus på familien som helhed.

Undervisningen foretages af FAKTI's medarbejdere og af eksterne undervisere.

Det er evaluators vurdering, at FAKTI's kvinder får et stort udbytte af samfundscaféen, og en af kvinderne udtrykker det ved at sige: *"vores hjerner bliver åbnet"*. Samfundscaféen giver kvinderne faglige input og redskaber, der hjælper dem til at agere som medborgere i det samfund, de er en del af. Mange af kvinderne har f.eks. begrænset eller ingen kendskab til egne rettigheder. Her udfylder FAKTI en vigtig rolle, hvor de oplyser kvinderne om deres rettigheder, men også hvilke pligter, man har som borger i Danmark.

Med samfundscaféen har FAKTI formået at skabe et rum for åben dialog, hvor nære og følelsesmæssige emner også kan tages op. Det er ofte emner, der ligger kvinderne på sinde, og som de normalt vil holde for sig selv. At tage hul på disse emner er et vigtigt skridt mod at bryde med nogle af de tabuer og fordomme, kvinderne har tæt på livet. De ansatte forsøger at ramme en balance, hvor kvinderne kan åbne op uden at komme til at blotte sig selv, hvilket efterfølgende kunne gøre det svært at se de andre kvinder i øjnene.

I den forbindelse bør det nævnes, at samfundscaféen ikke blot har en positiv indvirkning på kvinderne, men at FAKTI også gør et vigtigt oplysningsarbejde for diverse samarbejdspartnere, her iblandt Jobcenteret:

*"Her i foråret var der jo en ny kontanthjælpsreform, der trådte i kraft. Der ligger også et kæmpe rådgivningsarbejde ift. de nye regler (...) Så der går de (FAKTI) jo ind og lavet et kæmpe forarbejde for os ift., at jeg får en borger ind af døren, som jeg lige har ti minutter til at snakke med og så skal sidde og rådgive omkring den her nye lovgivning (...) Vi har ikke mulighed for at sende dem (kvinderne) på kursus (...) Det har vi ikke, og der bærer FAKTI et stort slæb ift. at oplyse omkring, hvordan tingene hænger sammen og vejlede"*  
(Socialrådgiver).

Det arbejde, som FAKTI laver gennem samfundscaféen, giver kvinderne input, som de tager med hjem til familien. En af FAKTI's tolke fortæller om en samfundscafé, der omhandlede politik, valg og hvilke værdier de enkelte partier repræsenterer. Efterfølgende fortæller en afghansk kvinde stolt tolken om en episode, hvor hun ytrede sine politiske holdninger over aftensmaden i hjemmet. Familien og barnebarnets to etnisk danske gymnasiekammerater blev både overrasket, men anerkendte også hendes politiske engagement:

*"Så siger hun (bedstemoren) lige pludselig: "Jeg kan bedre lide Enhedslisten, fordi deres synspunkt kan jeg godt lide" (...) Og datteren siger: "Ej mor. Hvor ved du alle de ting fra? Du kan jo ikke forstå sproget og alle de ting, der bliver sagt i fjernsynet", og sønnen oversætter for sine to klassekammerater, og de siger: "Ej sikke en sej bedstemor, du har" (Tolk).*

I et integrationsperspektiv er det helt afgørende, at kvinderne øger deres viden, deltager som medborgere af samfundet og har viden om egne rettigheder og muligheder. Det er evaluators vurdering, at samfundscaféen i FAKTI er særlig værdifuld for kvinderne på disse punkter. For mange af kvinder er samfundscaféen en helt central informationskilde, hvor de tilegner sig viden om det samfund, de er en del af. Her må det også pointeres, at det store fremmøde også må være et udtryk for, at kvinderne selv er nysgerrige og ønsker mere viden om det danske samfund.

### 6.3 Motion/Yoga

Fire gange om ugen kan kvinderne deltage i motionstimer i form af mavedans, gymnastik og afspænding eller yoga. FAKTI har en fastansat psyko-motorisk terapeut til at varetage motionstimerne. Mange af kvinderne, der kommer i FAKTI, kæmper med dårligt helbred, og mange af dem kommer fra en kultur, hvor der er en anden forståelse af sygdom end i Danmark.

Mange af kvinderne har stor glæde af at deltage i motionstimerne - også selvom de ikke kan udføre enkelte øvelser på grund af fysiske smerter. Det er evaluators vurdering, at kvinderne får et fysisk såvel som psykisk udbytte. Flere af kvinderne opdager, at de i første omgang får mere ondt, men efterfølgende får det bedre. Motionstimerne har også fået flere kvinder til at opdage, at de godt kan bruge deres krop, selvom de er syge. Motionen får kvinderne i bevægelse og er med til at styrke deres fysiske tilstand, og samtidig giver det kvinderne et pusterum fra hverdagens trængsler og bekymringer.

### 6.4 Torsdagssuppe

I forlængelse af motionstimen om torsdagen, er torsdagssuppe et tidsrum, hvor kvinderne kan mødes omkring madlavning og socialt samvær. Torsdagssuppen er også særdeles populær blandt kvinderne med op til 50-70 deltagere. Kvinderne giver udtryk for, at de nyder at komme til torsdagssuppe, og mange af kvinderne er enige om, at det sociale fællesskab, har stor betydning for deres psykiske velvære. En irakisk fraskilt kvinde siger:

*”Psykisk får vi det bedre (...) Jeg er alene med min søn, og han er tit i skole og i klub, og jeg er helt alene hjemme. Så det er hårdt at være ensom” (Kvinde)*

Det er evaluators vurdering, at FAKTI generelt og særligt torsdagssuppen, for mange af kvinderne er et socialt holdepunkt i en isoleret hverdag.

### 6.5 Åben rådgivning

I forlængelse af samfundscafé og danskundervisning tilbyder FAKTI to gange ugentligt uvildig rådgivning og vejledning ved egen socialrådgiver og sygeplejerske. Til alle åbne rådgivninger stiller FAKTI tolke til rådighed.

Ifølge sygeplejerskens årsberetning fra 2016 havde hun i alt 857 konsultationer i det år. Mange af henvendelserne i den åbne rådgivning tager udgangspunkt i kvindernes manglende forståelse af aktuelle fysiske og psykiske helbredsproblemer. Henvendelserne omhandler en bred vifte af problemstillinger som søvn- og trivselsproblemer, PTSD, depression, angst, gigtlidelser, D-vitamin mangel, fejlernæring med diarre og forstoppelsessymptomer og kropslige og psykiske følger efter vold i hjemmet osv. Endvidere hjælper sygeplejersken med en række mere praksisrelaterede opgaver såsom at kontakte praktiserende læger, udfylde blanketter og lignende i forbindelse med undersøgelse og operationer på hospitalet samt i enkelte tilfælde at følges med en kvinde til udredning af en problematik for at sikre, at behandler forstår problemet, og at kvinden forstår behandlingen.

Det vurderes at have stor betydning for kvinderne, at de kan opsøge sundhedsfaglig rådgivning som en del af FAKTI's tilbud. Kvinderne synes, at FAKTI's sygeplejerske er til stor hjælp, når de henvender sig med fysiske og psykiske helbredsproblemer. For nogle af kvinderne kan det være en udfordring i sig selv at få bestilt en tid hos egen praktiserende læge. Det er evaluators vurdering, at det er særdeles værdifuldt for kvinderne, at FAKTI's sygeplejerske agerer som bindeled mellem kvinderne og sundhedssystemet. En kvinde udtrykker en følelse af lettelse og tryghed, da FAKTI's sygeplejerske var med til MR-scanning på hospitalet. En irakisk kvinde fortæller også, hvordan hendes egen praktiserende læge anbefaler hende at tage til FAKTI: *"Når jeg går hos min egen læge, siger hun: "Radia<sup>3</sup>, gå til FAKTI (...)"* (Kvinde). Samme kvinde uddyber og siger, at lægen også tager direkte kontakt til FAKTI vedrørende kvinden.

Socialrådgiverens årsberetning fra 2016 viser, at socialrådgiveren havde i alt 776 rådgivende samtaler i det foregående år. En stor del af socialrådgiverens arbejde handler om at støtte kvinderne til at blive så selvhjulpne som muligt. Kvinderne, der opsøger rådgivning, har typisk behov for hjælp på flere forskellige punkter, og der er tale om kvinder, som ofte har en ringe forståelse for love, regler, rettigheder og pligter i det danske samfund. Henvendelserne spænder bredt, og kvinderne fortæller, hvordan FAKTI's socialrådgiver bl.a. har hjulpet og støttet vedrørende sager om skilsmisse, kontanthjælp, generel børneopdragelse og æresrelaterede konflikter. Kvinderne henvender sig også for at få hjælp af mere praktisk karakter såsom hjælp til NemID og netbank, at søge boligsikring eller at læse og forstå breve fra offentlige myndigheder.

En samarbejdspartner betegner FAKTI's socialrådgivning som mere helhedsorienteret end kommunens, og evalueringen viser, at der er fokus på at tilpasse rådgivningen til den enkelte kvindes behov. Således fortæller socialrådgiveren fx at hun opbevarer post for enkelte af kvinderne, enten fordi de er analfabeter, og dermed ikke kan tyde indholdet i brevene, eller eksempelvis for en kvinde, hvis nærmeste familie bl.a. har overført penge fra hendes konto uden hendes vidende – her er det socialrådgiverens vurdering, at det er for risikabelt for kvinden at opbevare posten hjemme. Som eksemplet illustrerer, hjælper FAKTI's socialrådgivere brugerne med en meget bred vifte af udfordringer.

Der er imidlertid også enkelte områder, hvor FAKTI har besluttet *ikke* at hjælpe brugerne, bl.a. ud fra en vurdering af, at det er for stor en opgave. Det drejer sig bl.a. om følgende områder: FAKTI hjælper ikke med at søge bestemte ydelser, herunder pension og dansk pas; De blander sig ikke i kommunens arbejde i §50 undersøgelser, dvs. sager, der drejer sig om evt. tvangsfjernelse af et barn, fordi de mener, at tvangsfjernelse nogle gange kan være det bedste for barnet. De støtter og trøster, men vil ikke gå ind og påvirke udfaldet. De hjælper ikke brugerne med at finde en bolig, og de støtter ikke brugerne ved at yde økonomiske bidrag. Interessant nok viser evalueringen imidlertid også, at der i forhold til de fleste regler i FAKTI også findes undtagelser, sådan at FAKTI eksempelvis har ydet meget begrænset økonomisk støtte.

---

<sup>3</sup> Kvindens navn er anonymiseret

Det vurderes, at FAKTI's åbne rådgivning hos socialrådgiver er til stor gavn for mange af kvinderne. For nogle af kvinderne hjælper rådgivningen til, at de kan klare helt basale fornødenheder, og rådgivningen giver dem simpelthen hjælp til at fungere. For andre giver rådgivningen mod og handlekraft til at konfrontere aktuelle udfordringer, de møder på deres vej. Flere af kvinderne nævner også, at FAKTI's støttende og omsorgsfulde tilgang betyder meget for dem.

## 6.6 Øvrige aktiviteter

Udover FAKTI's faste aktivitetsprogram fortæller kvinderne om diverse udflugter ud af huset. Her nævnes blandt andet museumsture, besøg i Zoologisk Have, som giver kvinderne indsigt og oplevelsen af det omkringliggende samfund. Kvinderne udviser generelt en stor tilfredshed over det udvalg af aktivitetstilbud, som FAKTI udbyder. Et par enkelte kvinder nævner computerhjælp og flere aktiviteter ud af huset som forslag til nye aktiviteter.

## 6.7 Terapihave

Terapihaven ligger blot et stenkast fra FAKTI's egne lokaler, og er en afskærmet have, hvor kvinderne i afslappende og grønne omgivelser kan nyde, smage og dufte haven. I den sene vinterperiode, hvor interviewene bliver udført, fortæller flere af kvinderne, hvor meget de længtes efter foråret, så de igen kan komme ud i haven. Mange af kvinderne siger, at når det er sommer, kommer de flere gange om ugen pga. haven – hvis ikke hver dag.

Som nævnt udarbejdes en selvstændig evaluering af terapihaven i foråret 2017.



## 7. EFFEKTEN AF FAKTI'S ARBEJDE

Evalueringen viser, at såvel brugerne selv som samarbejdspartnere og medarbejdere oplever, at det at komme i FAKTI har positive effekter for kvinderne, såvel som for deres familier. Hertil kommer positive effekter for FAKTI's samarbejdspartnere og for samfundet i bredere forstand. Dette både direkte i form af, at FAKTI's funktion som bindeled mellem brugere og myndigheder kan lette myndighedernes arbejde og indirekte i form af, at øget trivsel hos kvinderne kan have en positiv afsmittende effekt på såvel deres eget behov for offentlig støtte i social- og sundhedssystemerne, som at øget trivsel hos kvinderne igen kan smitte af på deres børn, hvorved der potentielt også er en besparelse at hente for samfundet.

### 7.1 Udbyttet for kvinderne

#### Øget trivsel

Evalueringens informanter – såvel kvinderne selv som medarbejdere og samarbejdspartnere – vurderer samstemmende, at kvindernes udbytte af at komme i FAKTI er øget trivsel: Et besøg i FAKTI hjælper simpelthen på humøret, kvinderne går glade derfra, og de interviewede kvinder vurderer selv, at de også mere grundlæggende får det bedre af at komme i FAKTI. Som én siger:

*"Jeg får det bedre, når jeg kommer i FAKTI. Det er også godt for mig. (...) Jeg bliver mere modig. Før i tiden var jeg genert ved alt – også for at gå alene på gaden, fordi jeg var meget bange. Jeg er bange, men ikke ligesom dengang".*

De interviewede samarbejdspartnere noterer sig også, at FAKTI har haft positiv betydning for trivselen hos de brugere, de kender. En fortæller:

*"Dem jeg tidligere har haft i behandling, de smiler helt op til ørene, når de taler om FAKTI – det er ikke bare med munden, at de siger noget. De ser spontant glade ud over at komme i FAKTI. Det er også en kropslig oplevelse af, at det er rart. For de kunne godt sige det for at være høflige, men det har jeg ikke indtryk af, og det behøver de ikke overfor mig."*

For de kvinder, der kommer i FAKTI, betyder øget trivsel ikke blot, at de bliver glade. Tale om selvmord er ikke uhørt, og en af de interviewede kvinder fortæller, at hun i perioder har haft denne overvejelse:

*"Der kom nogle tider, hvor jeg har været meget nede, og jeg har også mange gange tænkt på selvmord. Det var så hårdt. Men når jeg kom her og snakkede med Lise-Lotte og Ina, har det givet mig lidt tryk og lidt håb om, at jeg skal leve"*

#### Bryde med isolation og opbygge et netværk

En anden central effekt for kvinderne er, at de i FAKTI får et sted at tage hen, fremfor at sidde (alene) hjemme i deres egen lejlighed. Flere af dem fortæller, at hvis FAKTI ikke fandtes, ville de ikke opsøge andre tilbud, men blive hjemme. Flere informanter vurderer ligeledes, at hvis kvinderne ikke kom i FAKTI, ville de sidde *"hjemme i deres lejlighed, fordi så ville de*

*være fokuseret på deres dårlige søvn og på deres smerter, De ville slet ikke komme ud. Bare det at de kommer ud hver dag og har et sted at tage hen, det forbedrer livskvaliteten.”*

FAKTI tilbyder kvinderne et netværk, et fællesskab at være en del af, som de ikke oplever at finde andre steder. For mange gælder det, at de primært mødes med de andre kvinder i FAKTI og ikke fx i hinandens hjem, men nogle oplever også at opbygge deciderede venskaber i FAKTI:

*”Jeg har det bedre med at vælge veninder herfra, fordi jeg kan ikke møde dem andre steder. Hvis jeg møder dem andre steder, kender jeg dem ikke. De er fremmede. Det er svært for mig at få kommunikation med folk, der er fremmede. Men her lærer man hinanden at kende, og så hvis man synes, at man matcher, så kan man blive venner.”*

Det er evaluators vurdering, at den sociale isolation, som har præget en del af kvinderne inden de begyndte at komme i FAKTI, er problematisk ikke blot for kvinderne selv, men også for deres børn og samfundet i bredere forstand. Evaluator vurderer, at det store og stabile fremmøde i FAKTI er bemærkelsesværdigt, særligt i betragtning af, at vi ved fra andre tilbud, at det kan være særdeles vanskeligt at tiltrække og fastholde denne gruppe. FAKTI's mange brugere vurderes dermed at være en god indikator på, at FAKTI kan tilbyde noget helt særligt.

### **Udvikling hos kvinderne**

Evalueringen viser, at øget trivsel og mindsket social isolation, i samspil med den konkrete undervisning, hjælp og støtte kvinderne får i FAKTI, bidrager til at styrke kvindernes deltagelse i og kontakt til det danske samfund. På trods af at FAKTI ikke ser sig selv som et integrationstilbud, bidrager de alligevel naturligt til kvindernes integration. For langt hovedparten af kvinderne gælder det, at de er langt fra at kunne varetage et ordinært arbejde i Danmark, og der er således oftest ikke tale om integration i form af ordinær uddannelse eller beskæftigelse. Der kan imidlertid identificeres andre former for udvikling hos kvinderne, som kan ses som udtryk for en styrket integration i det danske samfund:

- Øget viden om det danske samfund, herunder også om politiske partier, valg osv.
- Øget viden om individets rettigheder og pligter i det danske samfund
- Øget viden om børneopdragelse, om det danske skolesystem og børns muligheder i Danmark
- Kontakt til danskere, om end det primært er medarbejdere og andre professionelle, der er tilknyttet FAKTI, og kun i mindre grad frivillige og ”almindelige” civile danskere, der kommer i huset

Medarbejdere og samarbejdspartnere beskriver en udvikling, hvor kvinderne får det bedre, og at det kan være med til at sætte en udvikling i gang. En tolk fortæller:

*”Det fantastiske er, at nogle af klienterne, som jeg har her i FAKTI, har jeg haft i virkelig virkelig lang tid i andre sammenhænge, hvor det er de samme problemer, der har været årsag til at de enten skulle til læge eller arbejdsprøvning over et længere forløb (2-3-4 år), hvor jeg har kunnet se at det har simpelthen ikke rykket eller slet ikke givet nogle resultater for vedkommende. Man har ikke kunnet fastholde vedkommende i et forløb, for hun ikke følte selv, at hun fik noget ud af det (...) Men de samme personer som kommer her til FAKTI – og de*

*har været her i nu 2-3 år – de personer, som du ikke kan fastholde i nogen som helst sammenhæng, de kommer her, og de glæder sig og de kommer frivilligt (...) Og de lærer hinanden nogle ting. Det er så fantastisk at se alle de ting, som man prøver på i andre sammenhænge. Fællesskabet og stemningen og frivilligheden gør, at de gør det automatisk.”*

Også andre samarbejdspartnere beskriver eksempler på udvikling hos kvinderne, som er hjulpet på vej af FAKTI, herunder relationen til medarbejderne. Fx ved at FAKTI's medarbejdere overbeviser kvinderne om, at det kan forbedre deres livssituation at få et arbejde nogle timer om ugen.

### **Bliver hjulpet til at få den rigtige hjælp andre steder**

FAKTI's bindeledsfunktion til bl.a. offentlige myndigheder betyder, at de får hjælp, som de ikke havde fået, hvis det ikke var for FAKTI. Det skyldes bl.a., at FAKTI's socialrådgiver hjælper kvinderne med at få de ydelser, de har ret til, at medarbejderne hjælper med at formidle kontakt til bl.a. egen læge og kommunale instanser, at FAKTI's medarbejdere fungerer som bisiddere i forbindelse med kvindernes møder med læger, beskæftigelseskonsulenter, behandlere m.fl., når der er behov for det.

## **7.2 Udbyttet for familierne**

De interviewede brugere af FAKTI såvel som medarbejdere og samarbejdspartnere vurderer, at også kvindernes børn og evt. ægtefæller har et positivt udbytte af, at kvinderne kommer i FAKTI. Flere af brugerne fortæller, at deres børn opfordrer dem til at tage i FAKTI. En af kvinderne fortæller, at hvis hun har det skidt eller har et konkret problem, siger hendes store datter:

*”Mor, skal du ikke gå i FAKTI? Skal du ikke snakke med Lise-Lotte?”*

En anden kvinde fortæller ligeledes, at hendes familie er glade for, at hun kommer i FAKTI. Hendes mand er syg og har psykiske problemer. Hun fortæller:

*”Nogle gange er min mand syg, men siger: »Du skal gå til FAKTI. Det er okay, fordi dit humør bliver bedre.« Jeg går glad hjem. (...) Det påvirker ligesom mine børn. Hvis jeg er en glad mor, bliver mine børn også glade.”*

Børnene er ofte tyngede af, at deres forældre har det dårligt, og evaluatoren vurderer, at det er en vigtig effekt af FAKTI's arbejde, at børnene kan blive aflastet og lettet af i mindre grad at bekymre sig om deres mødres trivsel. Viden om, at moderen ikke altid sidder derhjemme, men faktisk kommer ud og har lejlighed til at tale med andre og få støtte og hjælp til konkrete problemer, vurderes at have en vigtig positiv betydning for børnene.

Også medarbejdere og samarbejdspartnere anser den afsmittende effekt for familierne som en vigtig effekt af at kvinderne kommer i FAKTI. Både fordi det smitter af på familierne, at kvinderne trives bedre, og fordi kvinderne får konkret viden og input om det danske samfund, som også kommer deres familier til gode. Konkret kan det være, at de har mulighed for at snakke med de andre brugere om emner som børneopdragelse, hvilket kan medvirke til at de giver deres børn lov til at deltage i børnefødselsdage, fordi andre kvinder giver deres børn lov til det, og kan afmystificere det. Omvendt er der naturligvis også risiko for, at

kvinderne påvirker hinanden i negativ retning, hvis der er en gruppe, som holder fast i at man skal leve på en bestemt måde.

Informanten fra jobcentret vurderer, at FAKTI har en vigtig rolle i forhold til at oplyse om bl.a. institutions- og skoleliv i Danmark:

*”Vi kan godt henvise til Socialforvaltningen, der har nogle forskellige tilbud, men det er jo primært, hvis der er problemer med børnene i familien. Vi har ikke mulighed for at sende dem kursus omkring, hvordan det er at være forældre i Danmark i forhold til institutions- og skolelivet. Det har vi ikke, og der bærer de (FAKTI) et stort slæb i forhold til at oplyse omkring, hvordan tingene hænger sammen og vejlede. Jeg ved, at de også har haft nogle af kvinderne, som har problemer med deres børn, at de involverer børnene og prøver at hjælpe dem, altså hele familien. Det er jo noget vi ikke kan, altså det gør vi jo slet ikke. Så der løfter de bestemt en rigtig stor opgave.”*

Endvidere kan der være en konkret effekt af, at kvinderne har mulighed for at møde og opbygge en relation til danske medarbejdere i FAKTI. En samarbejdspartner formulerer det som følger:

*”De møder nogle danskere, som også er søde, gode ordentlige mennesker, og måske får et modspil til systemrepræsentanter som socialrådgivere. Så der får de også nuancer. Afhængig af, hvor de bor. Der er nogen der, hvis de ikke kommer ud af deres boligområde, tror, at alle danskere er alkoholikere eller på førtidspension. Fordi de bor i et dårligt boligområde, og ikke har nogen relation til danskere, der ikke er lavressourcefamilier. Så på mange niveauer har det en positiv betydning for familien, at mor kommer ud af hjemmet og er sammen med andre.”*

Ud over den indirekte, afsnittende betydning af at moderen kommer i FAKTI, har FAKTI også mere direkte betydning for nogle af familierne. Således har både FAKTI's leder og socialrådgiver direkte kontakt til nogle af kvindernes børn.

En af informanterne, som er tidligere fritids- og ungdomsklubleder i FAKTI's lokalområde fortæller, at han konkret har oplevet, at det påvirkede opførslen blandt nogle af lokalområdets unge, at deres mødre kom i FAKTI. Han fortæller om de unge, han har arbejdet med:

*”Nogle af deres forældre kom jo hos FAKTI, eller de kendte i hvert fald FAKTI. Og bare det, at kvinderne var i FAKTI, det var nok til, at nogle af de her gutter, som ellers var rimelig hardcore, de sagde: ”Jamen vi skal ikke lave ballade, for min mor går der, og min kusine går der, min moster går der” (...) Det har i hvert fald være med til at lægge en dæmper, fordi forældrene engagerer sig også i deres børn, når de er en del af lokalområdet”*

Ifølge denne informant, ville det have en negativ betydning for lokalområdet, hvis FAKTI ikke fandtes.

### 7.3 FAKTI's betydning for samarbejdspartnere og offentlige myndigheder

Evalueringens informanter vurderer, at FAKTI også har en positiv betydning for samarbejdspartnere og myndigheder i bredere forstand.

For det første, fordi de som nævnt agerer bindeled til fx det kommunale jobcenter og andre offentlige myndigheder, og hjælper disse ved at give dem indblik i den enkelte kvindes situation og forstå hendes udfordringer.

For det andet, fordi FAKTI ifølge flere informanter sparer samfundet penge, fordi de hjælper kvinderne, og dermed forebygger udgifter afledt af, at det ville være en fordyrelse for samfundet, *"hvis kvinderne sad derhjemme og fik det dårligere."* En samarbejdspartner vurderer samfundets udbytte af FAKTI på følgende måde:

*"Jamen hvis vi ikke havde de her kvinder ude i FAKTI, så sad de derhjemme, og så videreførte de nogle normer og værdier, de bliver endnu mere isolerede, de bliver endnu mere dårlige, og det vil koste samfundet – både sundhedssystemet og det psykiatriske system. Alle vil tabe, hvis FAKTI ikke fandtes. De løfter en målgruppe, som ingen vil have med at gøre og som er en svær gruppe egentlig at have med at gøre"*

Det er evaluators vurdering, at FAKTI's arbejde med sine brugere har både direkte og indirekte værdi, bl.a. for kommunale myndigheder. Det er imidlertid en helt grundlæggende udfordring for FAKTI, at de arbejder med en gruppe af kvinder, der af både jobcentret og de øvrige informanter vurderes at være langt fra arbejdsmarkedet og dermed langt fra at blive selvforsørgende. FAKTI's insisteren på, at huset er til for kvindernes skyld og at alle aktiviteter derfor tilrettelægges med udgangspunkt i kvindernes egne behov, vurderes at være en del af nøglen til, at FAKTI formår at tiltrække og fastholde kvinderne, og ikke mindst hjælpe dem i gang med en positiv udvikling. FAKTI er et frirum for en gruppe af kvinder, der hver dag skal håndtere en lang række af udfordringer relateret deres helbred, familieliv, myndigheder mv. Denne grundholdning hos FAKTI er imidlertid også FAKTI's primære udfordring i forhold til at sikre fortsat finansiering af sine aktiviteter og sin overlevelse. Dette skyldes, at det kan være vanskeligt at rejse finansiering til indsatser, der ikke direkte arbejder med integration i form af deltagelse på det danske arbejdsmarked.