

ANALYSENOTAT



Kirkens Korshærs sociale arbejde under nedlukningen af Danmark

Marts 2020 - Maj 2020

Kontakt

Jeanette Ellen Bauer

Chef for presse, politik & analyse

telefon: +45 52 88 18 00

mail: j.bauer@kirkenskorshaer.dk

Indholdsfortegnelse

| | |
|---|-----------|
| Sammenfatning | 2 |
| Anbefalinger | 3 |
| Behov for kortlægning af formål og status som kritisk funktion..... | 3 |
| Klarere retningslinjer og procedure | 3 |
| Fysisk tilstedeværelse skal prioriteres..... | 3 |
| Udvidede åbningstider | 3 |
| Tværfaglighed, samarbejde og erfaringsudveksling..... | 3 |
| 1. Hjemløse og socialt udsattes vilkår og rammer | 4 |
| 2. Kirkens Korshærs arbejde under COVID-19 | 7 |
| 3. Tendenser i det sociale arbejde | 11 |
| 4. Case: Samarbejde med Slagelse Kommune under covid-19 | 16 |

Sammenfatning

Den 13. marts 2020 lukkede store dele af det danske samfund ned i et forsøg på at dæmpe smitten af covid-19. En nedlukning og efterfølgende gradvis genåbning af samfundet, som havde konsekvenser for alle, ikke mindst samfundets allermost udsatte borgere.

Fælles for mange af dem har været en forvirring og usikkerhed, som opstod da samfundet omkring dem lukkede ned. At de havde svært ved at få dækket helt basale behov som mad, bad og varme. Men også, at det var en periode, der blev oplevet som værende meget ensom, og hvor den manglende kontakt til andre mennesker har tynget psyken, ført til mistro og for nogen betydet et øget misbrug.

Som samfund skal vi tage hånd om landets mest sårbare mennesker, og særligt i en krisetid skal vi sørge for den nødvendige hjælp. Derfor valgte Kirkens Korshær at fortsætte sit sociale arbejde, da store dele af den private og offentlige sektor lukkede ned i marts 2020.

Under nedlukningen har knap 90 pct. af Kirkens Korshærs sociale arbejde været åbent eller delvist åbent og har skullet tilpasse sig en ny virkelighed. Derfor har man mange steder fundet på nye måder at gå til arbejdet på i form af et øget fokus på det opsøgende arbejde, televarmestuer, varmestuer to-go og med nødherberger.

Samtidigt har man flere steder i landet haft fokus på et øget samarbejde med det offentlige system. Blandt andet i Slagelse, hvor kommune og varmestue gik sammen om at lave visitation og målrettede tilbud til socialt udsatte borgere.

Analysenotatet er blevet til på baggrund af både kvalitativt og kvantitativt materiale, samt en dybdegående case fra Slagelse. Det er en beskrivelse af, vilkårene for socialt udsatte under de første måneders nedlukning, og hvordan Kirkens Korshærs sociale arbejde har arbejdet med det.

Tak

Coronakrisen har været et forstørrelsesglas på godt og ondt. Det gælder både for kirkens Korshærs brugere, men også for medarbejdere, frivillige som lønnede. Der har været stort engagement og lyst til at få det til at fungere. Det vil Kirkens Korshær gerne benytte denne lejlighed til at sige alle en stor tak for. Også en tak til de fonde, erhvervsdrivende, private, kommuner og staten, som er trådt til med midler til at vi kunne fortsætte, selv da vores økonomiske situation så allerværst ud. Tak.

Anbefalinger

Behov for kortlægning af formål og status som kritisk funktion

Der har været usikkerhed om, hvad der regnes for værende kritisk funktion og betydningen af dette. Derfor anbefaler Kirkens Korshærs, at der laves en officiel kortlægning af formål og status for kritiske funktioner på socialområdet.

Man ville med fordel også kunne udarbejde overordnede retningslinjer for, hvordan vurderingen af de enkelte steders status som værende eller ikke-værende kritisk funktion foretages og hvad den i praksis får af betydning i tilfælde af nye nedlukninger eller yderligere restriktioner.

Klarere retningslinjer og procedure

I den første periode efter nedlukningen af samfundet manglede der klare retningslinjer og anbefalinger for, hvordan socialt udsatte og hjemløse skulle forholde sig. Det ledte til forvirring og usikkerhed for både brugere og de sociale arbejdssteder.

I fremtiden bør der derfor fra myndighedernes side være fokus på at lave klarere retningslinjer og procedure for, hvordan det sociale arbejde kan og bør udføres i en krisetid. Det gælder ikke mindst ift. hjemløse borgere, der ikke har noget hjem at isolere eller opholde sig i.

Fysisk tilstedeværelse skal prioriteres

Den ensomhed og isolation som brugerne har oplevet under nedlukningen og den gradvis genåbning af samfundet har været stor. Selvom de telefoniske varmetuer har fungeret godt og været en livslinje til brugerne, har det ikke kunnet udfylde og erstatte brugernes behov for menneskelig kontakt.

Det har med al tydelighed vist vigtigheden af det fysiske møde mellem brugere, personale og frivillige. I tilfælde af nye nedlukninger eller yderligere restriktioner, skal det derfor prioriteres, at man finder måder, hvor det kan bevares.

Udvidede åbningstider

Erfaringer fra blandt andet Slagelse har vist, hvordan udvidede åbningstider i varmetuerne har haft en positiv effekt. Fra både brugere og personale lyder det, at de udvidede åbningstider, hvor det også har været muligt at opholde sig på varmetuen om aftenen har styrket relationsarbejdet. Fordi der slet og ret er mere tid og ro, når de praktiske gøremål er overstået.

Der bør derfor kigges på, hvordan det bevillingsmæssigt kan gøres muligt at arbejde videre med de udvidede åbningstider.

Tværfaglighed, samarbejde og erfaringsudveksling

Det styrkede samarbejde mellem de offentlige myndigheder og de enkelte varmetuer er kommet brugerne til gavn. Derfor bør man fremadrettet kigge på, hvordan det kan blive en fast del af helhedsindsatsen omkring socialt udsatte borgere.

Samtidigt viser Kirkens Korshærs erfaringer, at det har betydet en større forståelse og erfaringsudveksling mellem kommunale medarbejdere, frivillige og det lønnede personale i Kirkens Korshær.

Casen fra Slagelse har vist vigtigheden af, at de kommunale medarbejdere kunne indgå i varmetuens hverdag på dennes egne præmisser og følge Kirkens Korshærs værdier bl.a. om anonymitet og ret til leve som udsat og samtidig bidrage til at give mulighed for forandring.

1. Hjemløse og socialt udsattes vilkår og rammer

Kirkens Korshær har igennem perioden observeret en række udfordringer og konsekvenser for socialt udsatte mennesker. Organisationen har under nedlukningen af landet mødt socialt udsatte mennesker, der har været særligt pressede i forhold til at få dækket basale behov som mad, bad og andre fornødenheder. Men i løbet af nedlukningen og den efterfølgende genåbning af samfundet har deres muligheder, vilkår og behov ændret sig.

Manglende mulighed for at opholde sig indendørs

Nedlukningen af biblioteker, sociale caféer og andre indendørsarealer har ramt hjemløse hårdt, da de har været yderligere begrænsede i at få adgang til drikkevand, toiletter og stikkontakter til at lade telefonen op. Den manglende mulighed for at opholde sig på afstand fra gadens vind og vejr har også ført til andre udfordringer med at få søvn, hvile og ro i kroppen.

Hygiejne- og helbredsmæssige udfordringer

Hjemløse mennesker er ofte udfordret af et svækket immunforsvar, hvilket kan gøre dem mere modtagelige over for virusspredning og sygdomme som hepatitis, tuberkulose, lungebetændelse, KOL og hudinfektioner. En undersøgelse foretaget af Brugernes Akademi, SAND og Gadejuristen¹ viser, at fire ud af 10 brugere uden egen bolig har oplevet problemer med at få adgang til at vaske hænder og/eller spritte af, hvilket har været én af de centrale anbefalinger fra sundhedsmyndighederne i forhold til at forebygge virusspredning.



Samtidigt var der i begyndelsen af perioden usikkerhed om, hvor hjemløse og socialt udsatte skulle isolere sig, hvis de blev smittede². Kirkens Korshær var derfor flere steder, f.eks. i Aalborg og Odense, med til at oprette isolationspladser til hjemløse mennesker, men der har indtil videre ikke været anledning til at anvende dem - COVID-19 er gået udenom brugerne.

¹ http://gadejuristen.dk/gadefolk-blev-svigtet-under-covid-19/?fbclid=IwAR3NElyIHxjhr_jwMuBNMkUgcCLR2muedHWvhely03Go2Bs7khiJrMZhsY4

² <https://kirkenskorshaer.dk/nyheder/nyhed/hvor-skal-hjemloese-saettes-karantaene>

Begrænsede muligheder for indtjening

Forsamlingsforbuddet har betydet, at der har været færre mennesker i det offentlige rum. Med det har muligheden for at samle flaskepant og sælge hjemløseavisser og gademagasiner også været begrænset. Muligheder, der for en del af de udsatte menneskers vedkommende, er eneste indkomstkilde.

Det understøttes af Gadejuristens undersøgelse, hvor 58 procent af de adspurgte svarede, at de under nedlukningen har haft problemer med at tjene penge.

Manglende hjælp, støtte og netværk

Store dele af den offentlige og private sektor lukkede i begyndelsen af marts ned, herunder læger, banker, misbrugscentre, socialpsykiatri, forvaltninger og kirker. Samtidigt blev besøg og hjælp i hjemmet nogle steder også begrænset til et ugentligt telefonopkald.

I de uddybende besvarelser fra Gadejuristens undersøgelse fremgår det, at de fleste oplevede, at hjælpen altovervejen er kommet fra venner, familier og civilsamfundsorganisationer. Og over halvdelen (53 procent) oplevede, at det var sværere at få fat hjælp fra de offentlige myndigheder.

Mange socialt udsatte mennesker oplevede derfor, at de stod alene med deres problemer og ikke have adgang til at få akut hjælp med deres behov for eks. medicin. I Gadejuristens undersøgelse fortæller flere brugere, at deres stofbehandlingssted var lukket, og 33 pct. oplevede, at den udleverede medicin ikke har dækket deres behov.

Da meget under nedlukningen overgik til at være elektronisk blev en del af gruppen udfordret, fordi de ikke har adgang til nem-id eller en e-bank. Eksempelvis oplevede 29 procent af de adspurgte i Gadejuristens undersøgelse, at de havde udfordringer med at hæve penge i banken.

Mere positivt har det været, at der myndigheder såsom jobcentre og andre offentlige aktører ikke har haft samme krav og opfølgninger som før nedlukningen. Der har været mere tid, plads og ro til at koncentrere sig om at få det bedre og evt. indgå i processer omkring udredning.

Forvirring og usikkerhed

Konsekvenserne af ovenstående vilkår og rammer er kommet til udtryk på forskellig vis. Fælles for mange hjemløse og socialt udsatte mennesker er dog den forvirring, uvished og usikkerhed, der opstod kort efter, landet lukkede ned d. 13. marts.

En del af de mennesker, Kirkens Korshær mødte i deres arbejde, havde ingen eller begrænset adgang til information om, hvad der skete omkring dem, før de mødte blå skilte og et nedlukket land.

Derudover havde mange både brugere og sociale arbejdssteder haft svært ved at orientere sig i Sundhedsstyrelsens retningslinjer og anbefalinger. Det har f.eks. været uklart, hvordan man skulle gå i karantæne, hvis man ikke rådede over egen bolig. Dette har skabt forvirring og usikkerhed blandt mennesker, der i forvejen kan have svært ved at overskue deres situation.

Isolation, angst og ensomhed

Mange brugere har vist tegn på mistroivsel og et øget misbrug som følge af isolation og ensomhed. Den manglende menneskelige kontakt har tynget psyken, hvilket for mange er kommet til udtryk som angst og depression. I Gadejuristens undersøgelse svarer 137 af 158 (87 pct.) af

respondenterne, at de har oplevet perioden som ensom. 75 af dem (47 pct. af alle) har oplevet perioden som meget ensom. 18 respondenter (11 pct.) oplyser, at de slet ikke har været ensomme.

Hos Kirkens Korshærs sociale arbejdssteder har man oplevet, at mange brugere har mistrivedes under nedlukningen og den første fase af genåbningen, ligesom man har oplevet, at en del af brugerne har haft et stigende misbrug.

2. Kirkens Korshærs arbejde under COVID-19

Formålet med Kirkens Korshærs sociale arbejde er til enhver tid at give basal hjælp og støtte til samfundets mest udsatte og sårbare grupper. Det gælder ikke mindst i en krisetid. Derfor fortsatte Kirkens Korshær med det sociale arbejde, selv da store dele af den offentlige og private sektor lukkede ned. For som organisation mener Kirkens Korshær, at vi som samfund skal tage hånd om de mest sårbare mennesker og særligt i en krisetid sørger for den nødvendige hjælp.

En nedlukning bestående af flere forskellige faser

COVID-19 nedlukningen kan inddeles i flere overlappende perioder, hvor brugernes vilkår og muligheder løbende ændrede sig.

Den 13. marts 2020 lukkede størstedelen af Danmark ned. Som konsekvens valgte Kirkens Korshær valgte i første omgang at lukke en stor del af de sociale arbejdssteder midlertidigt ned for indendørs besøg. Det skabte plads til overvejelser og drøftelser om, hvordan de sociale arbejdssteder bedst muligt kunne forsætte med at hjælpe brugerne, og samtidigt passe godt på personale og brugerne.

Den 18. marts 2020 præciserede Social- og Indenrigsministeriet, at det sociale arbejde var en del af de såkaldte 'kritiske funktioner' og ikke skulle indstilles. Med statussen som kritiske funktioner forblev Kirkens Korshærs herberger, natcaféer, nødovernatninger, nat- og dagvarmestuer, hyttebyer, skæve boliger samt sundheds- og stofindtagelsesrum åbne så vidt det var muligt.

Ud af de 38 varmestuer som Kirkens Korshær driver, åbnede 85 pct. i de næste uger under nye og tilpassede forhold:

9 varmestuer var åbne for indendørsbesøg som kritiske funktioner

21 fungerede som tele-varmestuer og/eller som varmestue to-go

3 åbne kun som tele-varmestuer

5 varmestuer lukket helt ned

Kritisk funktion på socialområdet

De kritiske funktioner på socialområdet har været undtaget fra kravet om nedlukning og visse restriktioner. Kritisk funktion eller nødberedskab skal ikke nødvendigvis forstås som et akut tilbud, men snarere som en samfuntsfunktion, der er med til at opretholde det enkelte menneskes funktionsniveau.

Kirkens Korshær driver dag- og natvarmestuer, der bærer status som kritiske funktioner, og som er helt eller delvist finansieret af offentlige midler. Derudover har Kirkens Korshærs anset, at en stor del af de sociale arbejdssteder, der bl. a. uddeler mad, tøj og andre fornødenheder, falder ind under kategorien 'kritiske funktioner', selvom de ikke modtager offentlige midler.

90 pct. af det sociale arbejde var åbent eller delvist åbent

Kirkens Korshær har under hele nedlukningen prioriteret at holde så meget af det sociale arbejde åbent, selv i den første tid, hvor der var stor usikkerhed om finansieringen. I alt lykkedes det at holde tæt på 90 procent af det sociale arbejde åbent eller delvist åbent gennem hele perioden.

Det har ikke været uden udfordringer.

Åbningsgraden på varmetuerne har været afhængig af brugernes behov, tilstand og muligheder, men også medarbejderressourcer på det enkelte arbejdssted. Flere steder i landet har Kirkens Korshær rykket medarbejdere fra ét arbejdssted til et andet, for bedst muligt at dække de mest akutte behov for basal hjælp.

Men restriktioner på størrelser af forsamlinger og krav om passende afstand har betydet, at færre brugere har kunnet komme til ad gangen. Det har været svært for både medarbejdere og brugere, da det har været nødvendigt at prioritere og visitere ud fra den enkeltes behov og muligheder. Og at nogen er blevet midlertidigt afvist eller sendt andre steder hen. I de varmetuer, der lukkede fysisk helt ned, har medarbejdere på anden vis forsøgt at komme i kontakt med de faste brugere.

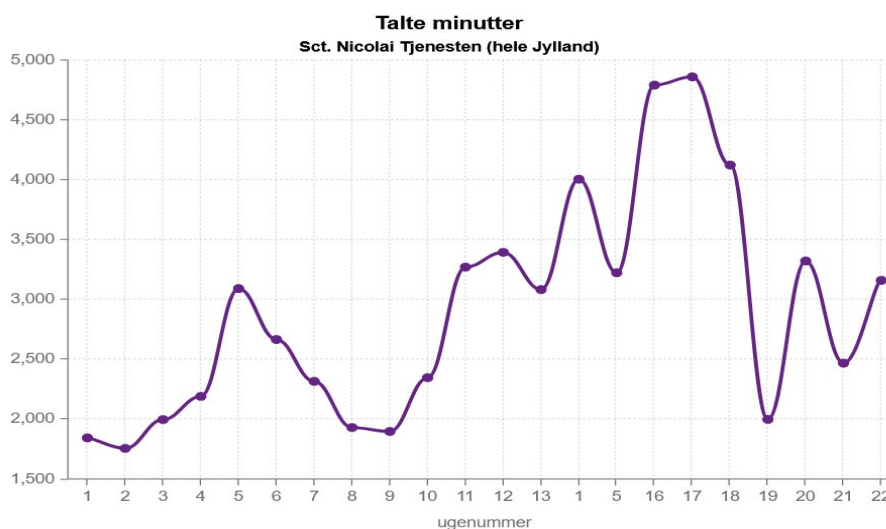
Kirkens Korshærs sociale arbejdssteder startede løbende med at tage flere brugere ind, og enkelte varmetuer, der tidligere havde kørt som to-go varmetuer, begyndte at byde brugerne indenfor igen i slutningen af april måned. Derfra er der sket en langsom, gradvis genåbning af det sociale arbejde, der i løbet af maj/juni måned var godt på vej tilbage til en "normal" hverdag.

Øget aktivitet i Sct. Nicolai Tjenesten

Gennem hele nedlukningen har det været muligt at ringe til Kirkens Korshærs telefonrådgivning Sct. Nicolai Tjenesten. Telefontjenesten bemannes over hele landet af frivillige, og de oplevede, hvordan de på én vagt af fire timer kunne have 15 samtaler, imens 40 andre ringer og 'bankede på.

"DER HAR ÅBNET SIG EN KÆMPE VERDEN AF ISOLATION, NÅR VI HAR TAGET TELEFONEN. MENNESKER, DER RINGER TIL OS, FØLER SIG ISOLEREDE, OG SÆRLIGT UNDER CORONAKRISEN, HVOR DE MÅSKE SIDDER HELT ALENE DERHJEMME. HVIS MAN IKKE OPLEVER DAGLIG KROPSKONTAKT MED ANDRE MENNESKER, ELLER BLOT DET AT MØDE ET ANDET MENNESKE ANSIGT TIL ANSIGT, SÅ PÅVIRKER DET JO BÅDE ENS NERVESYSTEM OG HUMØR".

- Stine Lene Hansen, leder af Sct. Nikolai Tjenesten.

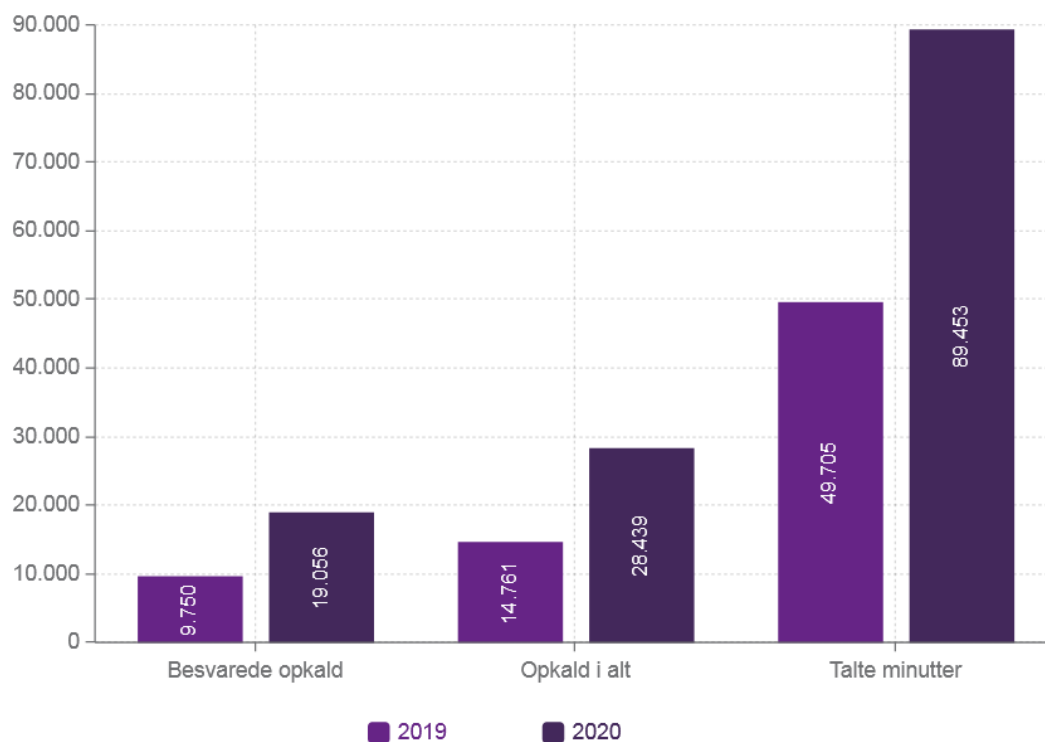


I perioden fra uge 9, hvor statsministeren lukkede landet ned og frem til genåbningens anden fase i uge 22, var det øget aktivitet i Sct. Nicolai Tjenesten. Det gælder både i antallet af opkald, besvarede opkald og antal minutter samtalerne varer. På Fyn var stigningen så eksplosiv, at aktiviteten på telefonlinjen i perioden næsten blev fordoblet³.

”VI KAN IKKE MÅLE OM DEN VOLDSOMME STIGNING I OPKALD TIL SNT SKYLDTES CORONA SITUATIONEN ALENE. MEN FAKTUM ER, AT VI I DEN TRE MÅNEDERS PERIODE FIK EN NÆSTEN FORDOBLING I ANTAL HENVENDELSER OG BESVAREDE OPKALD OG FORØGEDE DE TALTE MINUTTER MED BRUGERNE MED 80 PROCENT OG DERMED STØRSTE ANTAL HENVENDELSER I SCT. NICOLAI TJENESTEN FYN’S HISTORIE.”

– Jørgen Raft, Sct. Nicolai Tjenesten Fyn.

Sct. Nicolai Tjenesten (Fyn)
uge 9 til uge 22



Butikkerne og fællesskabet lukkede

Alle Kirkens Korshærs knap 240 genbrugsbutikker lukkede ned under COVID-19. Fællesskaberne i butikkerne blev derfor sat på pause, hvilket har været svært for mange frivillige medarbejdere. Hvor der før var meningsfulde gøremål og opgaver, der skabte struktur og indhold i hverdagen, har flere frivillige meldt tilbage, at de har følt sig alene og ensomme.

³ I dele af perioden blev 33-nummeret (København) omstillet til 70-nummeret (Fyn), hvilket kan være skyld i en del af stigningen.

Nogle steder har de butiksvillige dog været gode til at holde kontakten til hinanden, samt fundet på forskellige projekter, der kunne udføres med afstand, såsom renoveringer, oprydninger og maling af butikker⁴.

De første butikker genåbnede allerede den 4. maj, og siden er genbrugsbutikker over hele landet genåbnet. Ganske få steder har butikkerne måtte lukke, da de efter nedlukningen havde svært ved at finde frivillige til arbejdet⁵.

Genbrugsbutikkerne er løbende åbnet igen, og de første butikker åbnede allerede d. 4. maj. Ganske få butikker har sidenhen måtte lukke på grund af mangel på frivillige.

Arresthusarbejdet

Kirkens Korshærs arresthustjeneste blev under nedlukningen også sat på hold, da kriminalforsorgen lukkede for alle besøg til indsatte i fængsler.

⁴ "Frivillige har renoveret genbrugsbutik under coronakrisen" - <https://kirkenskorshaer.dk/nyheder/nyhed/frivillige-har-renoveret-genbrugsbutik-under-coronakrisen>

⁵ "Det er trist at lukke efter næsten 50 år i butikken" - <https://kirkenskorshaer.dk/nyheder/er-trist-dreje-noeglen-rundt-efter-50-aar-butikken>

3. Tendenser i det sociale arbejde

Med øje for retningslinjer og anbefalinger fra sundhedsmyndighederne har Kirkens Korshær løbende tilpasset rammer og funktioner på de sociale arbejdssteder, for bedst muligt at passe på medarbejdere og brugere. Der er derfor i perioden opstået en række nye initiativer og måder at arbejde på i det sociale arbejde.

Øget fokus på det opsøgende arbejde

Under COVID-19 var Kirkens Korshær nødsaget til midlertidigt at begrænse brugernes indendørsbesøg på varmemestuer og væresteder. Dette medførte et større fokus på den opsøgende del af det sociale arbejde, som har været nødvendigt for at nå ud til og fastholde kontakten med brugerne.

“KIRKENS KORSHÆR ER ET MENNESKEFORETAGENDE. DET HANDLER OM AT KOMME HINANDEN VED MENNESKE TIL MENNESKE. OG DERFOR ER VI JO UDFORDRET, NÅR VI IKKE HAR MULIGHED FOR AT VÆRE I SAMME RUM MED DEM, VI PRØVER AT HJÆLPE”.

- Kaj Skjølstrup, leder af varmemestue i Odense.

Derudover har det også fungeret som en måde at prioritere de begrænsede ressourcer på, da knap 30 pct. af medarbejderne i nogle byer har været hjemsendt med lønkomensation i perioden fra d. 1. april til og med 8. juli 2020.

Rundt omkring i landet har medarbejderne fundet alternative måder at lave det opsøgende arbejde gennem gåture, mobile varmemestuer, udlevering af mad og samlingspunkter i byrummet. I Aarhus blev unge udsatte f.eks. tilbudt walk and talks, hvilket der også blev gjort brug af i varmemestuen i Slagelse. Medarbejdere fra varmemestuen i Herning har haft stor succes med at opsøge brugere gennem faste gå ruter i lokalområdet, hvor en trækvogn har forsynet brugere med mad, kaffe med mere⁶.

“NÅR VI MØDES UDENFOR PÅ NEUTRAL GRUND, SÅ BRYDER VI RAMMERNE, OG VI SKABER 'ET FÆLLES TREDJE', DER SKER PÅ BRUGERNES PRÆMISSER. DE KAN SE OS LIDT AN PÅ AFSTAND OG KOMME MED, HVIS DE FÅR LYST. JEG HAR MØDT FLERE NYE KONTAKTER, OG OGSÅ BRUGERE, DER TIDLIGERE ER KOMMET PÅ VARMESTUEN, OG JEG ER SIKKER PÅ, DER VIL KOMME FLERE TIL”

- Michael Stephen Andersen, Leder af varmemestuen i Gullestrup nær Herning.

I København etablerede Kirkens Korshær ”kontaktpunkter”, hvor hjemløse og socialt udsatte mennesker fik mulighed for fysiske at møde op for få at hjælp, støtte, mad og andre fornødenheder. De tre kontaktpunkter blev etableret på Istedgade 100 på Vesterbro, Fedtekældereren på Christianshavn og på Kompasset i Københavns nordvestkvarter⁷.

“DET SKABER TRYGHED AT KUNNE MØDE OP ET STED OG FÅ SVAR PÅ SINE SPØRGSMÅL. MANGE AF DEM, VI MØDER PÅ GADEN, HAR IKKE SAMME ADGANG TIL NYHEDER SOM ANDRE, OG MANGLER DERFOR KORREKTE INFORMATIONER OM, HVAD DER FOREGÅR I DANMARK I ØJEBLIKKET”.

- Regionschef for Storkøbenhavn og Bornholm, Winnie Berndtson.

⁶ ”En varmemestue på jul” - <https://kirkenskorshaer.dk/nyheder/nyhed/varmestue-paa-hjul>

⁷ ”Kontaktpunkter skaber tryghed i København” - <https://kirkenskorshaer.dk/nyheder/nyhed/kontaktpunkter-skaber-tryghed-koebenhavn>

I Kirkens Korshærs familiestøttende arbejde har medarbejdere forsøgt sig med at oprette kontakt til børn og forældre gennem videochats og telefonopkald⁸.

“DET DAGLIGE OPKALD FUNGERER SOM EN VENTIL, DER LETTER TRYKKET. OG FORDI SAMTALEN BYGGER PÅ EN RELATION, HVOR MEDARBEJDEREN KENDER FAMILIEN OG DERES SITUATION, BETYDER DET RIGTIG MEGET FOR DEM. DET KAN F.EKS. VÆRE EN FAMILIE MED ET BARN, DER HAR SÆRLIGE BEHOV, ANGST ELLER EN FORM FOR DIAGNOSE. HER KAN DET VÆRE RART FOR FORÆLDRENE AT FÅ REPETERET REDSKABERNE TIL AT HÅNDTERE OG FOREBYGGE KONFLIKTER”.

- Birthe Mygind Thorup, leder af det familiestøttende arbejde i Herning og Holstebro.

Formålet har primært været at yde hjælp, støtte og sparring til forældrene i en særlig presset tid med mange bekymringer om økonomi, hjemmeundervisning, sygdom etc. Den digitale kontakt er dog blevet udfordret af ustabile netværk, manglende adgang til net og begrænset kendskab til, hvordan de forskellige programmer skal installeres og tages i brug.

Medarbejdere har derudover mødtes med familierne uden for på gåture og udleveret madvarer, ”krea-pakker” og andet godt til de mest trængte familier⁹.

“FOR FORÆLDRE, DER I FORVEJEN MANGLER OVERSKUD OG ER PRESSEDE PÅ ØKONOMIEN, KAN DET VÆRE RART AT FÅ NYE IDÉER TIL HYGGELEGE AKTIVITETER MAN KAN LAVE SAMMEN. DET KAN FUNGERE SOM ET AFBRÆK I DEN DAGLIGE TRUMMERUM. DER ER BLEVET TAGET RIGTIG GODT IMOD KREA-PAKKERNE, OG VI HAR FÅET OPKALD OG SMS'ER FRA FORÆLDRE OG BØRN, DER ER VIRKELIG TAKNEMMELIGE. BARE DÉT AT DER ER NOGEN, SOM TÆNKER PÅ DEM OG SENDER DEM GODE TANKER, GØR EN KÆMPE FORSKEL I SIG SELV”.

- Regionschef for Nord, Midt- og Vestjylland Jonas Jacobsen.



Telefoniske varrestuer

En del af det opsøgende arbejde har fungeret over telefonen. Når den almindelige varrestue har været lukket for fysiske besøg, har socialt udsatte og hjemløse ikke længere haft noget sted at søge

⁸ ”Sådan hjælper vi børnefamilier i coronakrisen” - <https://kirkenskorshaer.dk/nyheder/nyhed/saadan-hjaelper-vi-boernefamilier-coronakrisen>

⁹ <https://kirkenskorshaer.dk/nyheder/krea-pakker-skaber-glaede-boernefamilier>

hjælp, støtte og vejledning. Mange steder i landet har varместuer og væresteder derfor oprettet telefoniske varместuer.

De telefoniske varместuer spirede sporadisk frem rundt om i landet, da medarbejderne begyndte at intensivere den opsøgende telefoniske kontakt gennem opkald og sms'er. Der har ikke været en fast model for, hvordan denne kontakt er foregået, da initiativet opstod og tog udgangspunkt i sammensætningen af brugergruppen, deres behov og ønsker.

Overordnet set har det fungeret sådan, at varместuer og væresteder efter aftale har indsamlet brugernes telefonnumre og kontaktet dem, for at høre, hvordan de havde det og hvad de evt. havde brug for af hjælp og støtte til. Nogle steder er der blevet etableret telefonlinjer og systematiske opringningsskemaer, hvor nogle brugere har haft daglig kontakt med medarbejdere, mens andre ønskede et ugentligt opkald. Denne mulighed har været brugt, hvor brugerne havde en telefon og hvor kontakten kunne opnås og fastholdes i en form for systematik.

”DEN TELEFONISKE KONTAKT HAR FUNGERET SOM EN LIVLINE, DER HAR FORSIKRET BRUGERNE OM, AT ALT IKKE ER LUKKET HELT NED.”

- Tove Hertz Mikkelsen, Leder af varместuen i Vejle.

Formålet har været at støtte, rådgive, yde omsorg og bevare varместuens fællesskab for de mange udsatte og hjemløse mennesker, der har været overladt til sig selv under nedlukningen af samfundet. Det har været vigtigt i en tid, hvor netop udsatte og hjemløse er ekstra isolerede, ensomme og afskåret fra resten af samfundet, der opholder sig hjemme og indenfor.

Medarbejderne har meldt tilbage, at denne form for opsøgende arbejde har haft stor betydning for mange brugere.

“DE TELEFONISKE VARMESTUER HAR GIVET EN NY DIMENSION TIL RELATIONEN MED VORES BRUGERE OG GJORT, AT VI PÅ NOGLE PUNKTER KAN ARBEJDE DYBERE. JEG TALTE MED EN, DER VAR I GANG MED KRÆFTBEHANDLING LANGT VÆK OG INGEN PÅRØRENDE HAR. DET VAR RART AT KUNNE RINGE SAMMEN. OPKALD ER OMSORG, OG DET ER RØRENDE, HVOR TAKNEMMELIGE VORES BRUGERE BLIVER FOR DET”.

- Sille Gottlieb, socialrådgiver i varместuen i Slagelse.

Der har været gode erfaringer med vidensdeling på tværs af organisationen, hvor Sct. Nikolai Tjenesten har givet sparring, råd og vejledning til enkelte varместuer i forhold til at kvalitetssikre det telefoniske relations- og omsorgsarbejde. Der er desuden blevet udfærdiget en drejebog til internt brug, der vedleder medarbejdere i at yde relations- og omsorgsarbejde over telefonen.

Varmestuer to-go

Flere steder i landet har medarbejdere i varместuer og væresteder også uddelt og udleveret mad til brugere, der ikke kunne komme ind i varместuen eller havde valgt at gå i isolation. Takket være donationer fra bl.a. Hus Forbi, Røde Kors, fast-food leverandører, supermarkeder m.m. har medarbejdere i Kirkens Korshær delt gratis madvarer, færdigretter og gavekort ud til brugere.

”DER ER BRUGERE, DER HAR FORTALT OS, AT HVIS VI IKKE HAVDE VÆRET HER, SÅ HAVDE DE IKKE FÅET NOGET AT SPISE. MANGE HAR FUNDET EN MÅDE AT SKAFFE MAD PÅ, MEN DER ER EN STOR GRUPPE, DER IKKE HAR HAFT ADGANG TIL SOCIALT SAMVÆR OG FÆLLESSKAB”.

- Michael Stephen Andersen, Leder af varместuen i Gullestrup nær Herning.



Oplevelsen hos flere medarbejdere på Kirkens Korshærs sociale arbejdssteder har været, at brugerne har haft mere brug for maddonationer end under normale omstændigheder. Dette stemmer overens med undersøgelsen foretaget af Brugernes Akademi, Gadejuristen og Sand¹⁰, hvor godt halvdelen af de adspurgte brugere fortæller, at de har fået mindre at spise end de plejer. Udover den nødvendige adgang til mad, har udleveringen fra varrestuer to-go og mobile varrestuer også givet brugerne en form for struktur og ikke mindst en menneskelig kontakt.

Forlængelse af nødherberger og opstart af nye samarbejder

Kirkens Korshær har en tæt kontakt til de mennesker, de hjælper. Der har derfor efter behov startet nye initiativer og forlænget aftaler for at være dér, hvor der var mest behov for hjælp. Med afsæt i samarbejder med kommuner, donorer og andre organisationer, har Kirkens Korshær forlænget nødherberger og etableret suppekøkkener og kontaktpunkter, hvor socialt udsatte mennesker fik vejledning, støtte og dækket den værste sult.

I Aarhus gik Kirkens Korshær f.eks. sammen med flere organisationer om at etablere et suppekøkken, der skulle tilbyde mad og socialt samvær, og gøre op med den begrænsede adgang til de andre steder, mange af byens udsatte mennesker normalt bruger i deres dagligdag. Dette initiativ kom på det rette tidspunkt og ramte plet i forhold til gruppen af brugeres behov, der under normale omstændigheder ville gøre brug af varrestuer og væresteder.

“SUPPEKØKKENET TILBYDER VARME MÅLTIDER, OG MULIGHED FOR AT FÅ TALT LIDT MED ANDRE. DET ER EN LILLE GNIST AF DEN MENNESKELIGE KONTAKT SOM MANGE IKKE FÅR ANDRE STEDER FRA. VI TALER HER OM MENNESKER, DER ER PÅ SAMMENBRUDDETS RAND, OG HAR DET SVÆRT I FORVEJEN. VORES TELEFON STÅR ÅBEN, OG FOR MANGE FUNGERER DETTE SOM EN LIVLINE, DER GØR, AT DE KAN HOLDE SAMMEN PÅ SIG SELV, SÅ DE IKKE BRYDER HELT SAMMEN. DE FÅR PÅ DEN MÅDE VISHED OM, AT VERDEN STÅR ENDNU, PÅ TRODS AF, AT DERES GENKENDELIGE RAMMER OG NETVÆRK ER VÆK”.

- Regionschef for Østjylland Niels Bjørnø.

¹⁰ http://gadejuristen.dk/gadefolk-blev-svigtet-under-covid-19/?fbclid=IwAR3NElyIHxjhr_jwMuBNMkUgcCLR2muedHWvhely03Go2Bs7khiJrMZhsY4

Andre steder har det været en udfordring at reagere hurtigt nok i forhold til at etablere nye tilbud, når brugernes behov og muligheder konstant er i bevægelse.

Ændrede åbningstider

På mange af de sociale arbejdssteder blev åbningstiderne begrænset. Kirkens Korshær udbyggede dog flere steder på Sjælland samarbejder med kommuner for at sikre, at kritiske funktioner for brugerne fortsat kunne holdes åbne. Dette muliggjorde bl.a. udvidede åbningstider i varmestuer i Slagelse, Roskilde og Holbæk.

Bl.a. på grund af den begrænsede adgang rapporterede medarbejderne i Kirkens Korshær et stort socialt efterslæb, hvor mennesker i en længere periode har haft sværere ved at få den hjælp de har haft brug for.

4. Case: Samarbejde med Slagelse Kommune under covid-19

Mange forbinder hjemløshed med de større byer i Danmark, men der findes også en markant social udsathed i provinsbyer i Danmark. VIVEs hjemløsetælling fra 2019¹¹ viser, at der er 895 hjemløse i Region Sjælland, hvilket er en stigning på fem pct. siden 2017. I Slagelse Kommune blev der registreret 170 hjemløse i den seneste opgørelse fra VIVE.

Baggrund for det udvidede samarbejde

I midten af marts lukkede alle kommunale tilbud i Slagelse ned. Kommunen var dog fortsat forpligtet til at holde en kritisk funktion åben, og kontaktede derfor Kirkens Korshær for at samarbejde.

Kirkens Korshærs varmestue var på mange måder det oplagte valg som kritisk funktion, da lokalerne er store og rummelige, og der derved kunne sikres behørig afstand mellem personale og brugerne og brugerne imellem.

Derudover opstartede medarbejderne varmestuen som to-go med ti timers ugentlig mødetid på fortovet, hvor brugere kunne komme forbi og tage mad med hjem og få en snak med et genkendeligt ansigt. Flere medarbejdere fremhæver, at udlevering af mad ikke viste sig at være det største problem at løse, men at det var den menneskelige kontakt, og en vis struktur og rytme i hverdagen, der havde den største betydning.

Da samarbejdet med kommunen blev etableret, blev varmestuen igen åbnet for fysiske besøg, dog kun for visiterede brugere, der var særligt udsatte.

Samarbejdet med kommunen betød, at kommunale medarbejdere fra forvaltningen, misbrugscentret, opsøgende medarbejdere og sociale væresteder, var med til at dække vagtplanen i varmestuen. De tog dermed del i det sociale arbejde, så varmestuen kunne holdes åben i alle ugens dage i tidsrummet 12-20, også på helligdage.

Brugernes udfordringer

Varmestuens indendørslokaler har kun været åbne for særligt udsatte mennesker. Selvom varmestuen altid har været et anonymt tilbud, måtte personalet derfor i gang med at udvikle en model for simpel visitation, så man kunne vurdere brugernes tilstand og det blev ud fra farvekoder, der gik fra grøn til rød. Farveinddelingen følger en forsimpning af VIVEs definitioner af hjemløshed og social udsathed.



Grøn gruppe

Har egen bolig

Psykiske, fysiske- el. misbrugsproblemer
Lidt oppe i alderen
Ofte ensomme og isolerede



Gul gruppe

Har egen bolig

Modtager normalt §85-støtte
Mangler struktur i hverdagen
Har ringe eller ingen informationsgrad



Orange gruppe

Funktionelt hjemløse

Kan ikke få hverdagen til at fungere
Hjælpes normalt af opsøgende tilbud
Venter på visitation fra kommunen



Rød gruppe

Gadehjemløse

Udfordres af manglende papirer
Har haft adgang til varemstuen

¹¹ Hjemløshed i Danmark 2019: <https://www.vive.dk/media/pure/14218/3352843>

Den **grønne gruppe** dækker over personer, der har bolig. Nogle får hjælp fra kommunen og fælles for gruppen er, at de ofte har forskellige psykiske, fysiske og/eller misbrugsmæssige udfordringer.

Gruppe er typisk lidt oppe i alderen, og er derfor som udgangspunkt blevet anbefalet at blive hjemme og ikke komme ind i varmestuen. Varmestuen har hjulpet med tryghedsopkald og udlevering af mad udenfor varmestuens lokaler, hvilket viste sig at blive et betydningsfuldt mødested, der gav struktur i hverdagen og mulighed for at se et genkendeligt ansigt.

Enkelte fra den grønne gruppe er kommet i varmestuen. Deres primære udfordring er, at de føler sig ensomme og isolerede, og de har særligt behov for at kunne indgå sociale relationer og fællesskabet i varmestuen.

Den **gule gruppe** omfatter en bred gruppe af faste brugere, der er behov for at være opmærksom på, pga. f.eks. psykisk sårbarhed, svagere helbred, men som ikke er i overhængende risiko. Det kan f.eks. være brugere, der er gået fra at modtage paragraf 85-støtte og besøg/hjælp i eget hjem til at modtage et ugentligt opkald fra kommunen.

Gruppen kommer ofte på væresteder, foreningsaktiviteter, socialpsykiatri, jobcenter, rusmiddel samtaler etc. Det vil sige, at alt, hvad der plejede at fylde i deres hverdag, pludselig var væk, da kommunen lukkede ned.

Gruppens primære udfordring var dermed, at hverdagens faste struktur forsvandt samtidig med, at de har haft en yderst begrænset eller ingen menneskelig/fysisk kontakt. Mange har ikke egen telefon, holder ikke avis eller ser TV og er derfor ikke løbende blevet opdateret. Kirkens Korshær er dermed blevet en vigtig kilde til information og opdatering om situationen.

Den **orange gruppe** kategori følger VIVEs definition på de 'de funktionelle' hjemløse – mennesker, der har egen bolig med i kortere eller længere perioder ikke magter at bruge den. En del af gruppen bor på forsorgshjem, andre på såkaldte 'hoteller', hvilke dækker over et værelse uden forplejning, hjælp eller støtte, toiletforhold på gangen under lejeligende forhold. Flere brugere bor der flere år, andre bliver visiteret videre til reelle egne boliger. Kategorien dækker også over brugere, der normalt hjælpes af opsøgende teams i kommunen, hvor hjælpen under nedlukningen var reduceret til et telefonopkald fra medarbejdere i kommunen.

Den **røde gruppe** dækker over, hvad kan betegne som gadehjemløse, hvilket er personer, der ikke har en adresse. Denne gruppe af mennesker sover på nødovernatninger, i kolonihaver, i garager og enkelte er sofasovere.

Under nedlukningen har de været særligt udfordret, fordi de står udenfor de offentlige systemer og ofte lever papirløst. Det vil sige, at det har været en udfordring af få nye papirer, hæve penge etc., da de fleste steder lukkede ned for fysisk betjening.

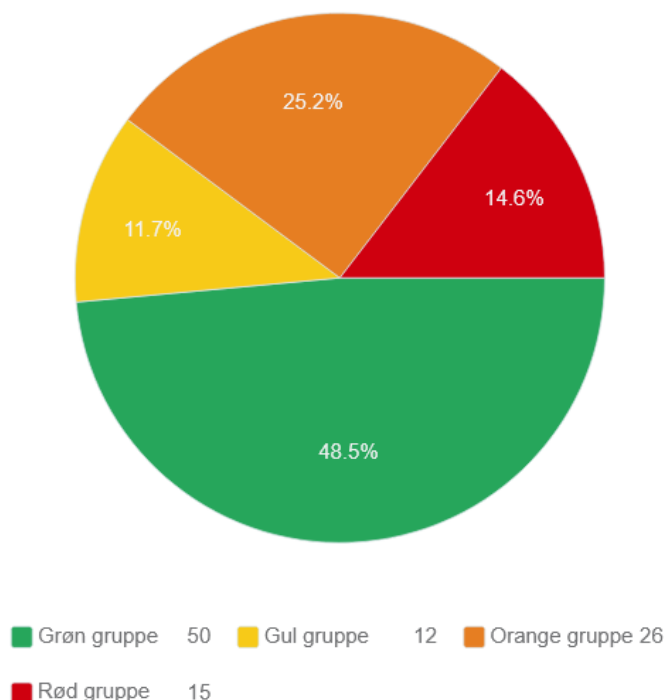
Mennesker i alle kategorier har individuelle problemer, men de fælles udfordringer har været den manglende struktur og støtte i hverdagen og den manglende eller begrænsede menneskelige kontakt.

Brugernes tilstand

Hvor lidt under halvdelen, svarende til 45 pct. af brugerne, som udgangspunkt ikke har opholdt sig i varmestuen, har der for over godt halvdelen, altså 55 pct., været særlig opmærksomhed rettet mod deres tilstand og/eller boligsituation.

I perioden fra 13. marts til 31. maj var der 143 unikke brugere, der blev registreret mere end én gang¹². Ud af de 143 brugere havde 118 brugere uændret tilstand i perioden fra 13. marts - 31. maj 2020. 17 personer er i denne periode kommet til og gået fra at være helt nye til at blive faste brugere.

Fordeling på grupperne blandt brugere med uændret tilstand



¹² Enkelte af disse har kun været bruger i en enkelt måned fx marts, mens andre har benyttet varmestuens tilbud i to eller flere måneder.

I perioden fra 13. marts til 31. maj er der i alt registreret 141 unikke brugere. Af disse brugere har 118 haft uændret tilstand i perioden, hvorimod 21 brugere har oplevet en forværring og 2 brugere har oplevet en forbedring.

Mange brugere har altså fået det værre i perioden, hvilket stemmer overens med Hanne Merete Pedersens oplevelse:

”Brugerne har fået et spejl sat op – de får at vide, at de skal blive hjemme sammen med deres nærmeste, men de oplever ’at her sidder jeg, og jeg har ingen at være sammen med’ – ’Hjem’ er ikke et hjem, for mange af varmestuens brugere, som lever med for eksempel psykisk kaos”.

Også regionschef for Sjælland og Øerne, Susanne Lodberg, genkender billedet af en forøget mistro hos brugerne.

”BLANDT VORES BRUGERE HAR VI SET ET MASSIVT STØRRE MISBRUG, MERE USIKKERHED OMKRING BOLIGSITUATIONEN, OG ENSOMHEDEN ER SIMPELTHEN EKSPLODERET. DER ER FLERE, DER ER GÅET FRA AT VÆRE I RISIKOZONEN TIL AT BLIVE SKUBBET UD OVER KANTEN”.

Samarbejdet med kommunen

Medarbejderne i varmestuen fremhæver, at det var interessant at se, hvor hurtigt nye muligheder for samarbejde kunne blive afprøvet med korte frister og uden forudgående tungt skrivearbejde etc. Forløbet har vist, at samarbejdet rummer en masse gode muligheder, som har skabt større kendskab til hinandens arbejde og faglighed.

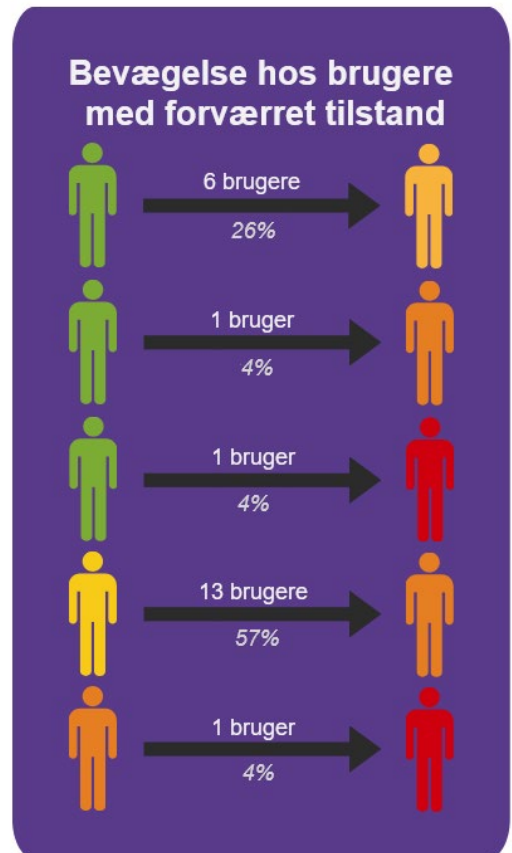
Nedlukningen af samfundet har kaldt på nye former for samarbejde, og samarbejdet bør vi se som en gevinst i det fremadrettede sociale arbejde, mener Susanne Lodberg.

”JEG TROR, VI ER BLEVET MERE BEVIDSTE OM, HVORDAN VI KAN SUPPLERE HINANDEN SAMTIDIG MED, AT VI FASTHOLDER VORES EGEN IDENTITET. VI ER SAT I VERDEN MED FORSKELLIGE FORMÅL OG MED FORSKELLIGE TILBUD. SELVOM DET ER PÅ EN TRIST BAGGRUND, SÅ ER DET KUN GODT, AT VI KAN GÅ NYE VEJE VED AT STYRKE SAMARBEJDET OG ØGE RESPEKTEN FOR HINANDENS FAGLIGHED”.

Fra den anden side af bordet mener de kommunale medarbejdere også, at samarbejdet har været lærerigt. Som én af medarbejderne udtrykker det:

”Jeg er overrasket over, hvor åbent I kan fastholde mødet med borgerne. Også dem, der fylder meget. Jeg ser, I har et kærlighedens hus, og det er det, der gør forskellen.”

I Roskilde og Holbæk har Kirkens Korshærs varmestuer også åbnet op for samarbejde med kommunen, hvilket har banet vejen for udvidede åbningstider og mere sundhedspersonale.



Mere ro og fokus på den enkelte

Den udvidede åbningstid har betydet, at der har været mere ro og tid til at fokusere på den enkelte bruger, der kommer i varместuen. I en intern evaluering af forløbet under covid-19 fortæller 15 ud af 18 brugere, at de ville foretrække, at varместuen fortsatte med at holde aftenåbent, og som én bruger udtrykker det; *"Jeg var mest glad for de rolige aftener"*.

Flere medarbejdere - både fra Kirkens Korshær og kommunen - fremhæver værdien af de længere åbningstider. Som en medarbejder i Kirkens Korshær beskriver det: "Aften roen sænker sig, og andre muligheder for det relationelle arbejde åbner sig. Roen giver plads til brugerne, som ikke kan rumme den hektiske aktivitet om dagen."

Ifølge leder af varместuen Hanne Merete Pedersen kan dette være med til at forklare, hvorfor enkelte brugere har fået det bedre under perioden:

"Der er for eksempel en bruger, der nemt er blevet overset. Under nedlukningen har vi haft tid til at opdyrke en tillidsfuld relation til ham. Der har været tid, ro og ingen pres fra myndighederne. Pludselig har han åbent op og accepteret, at vi er kommet tættere på, hvilket er nødvendigt for, at vi kan hjælpe."

For at kunne overholde retningslinjerne har der ad gangen været plads til 20 personer, hvilket tæller både medarbejderne og brugere. Dette har for nogle brugere ikke været optimalt, da de har savnet andre brugere og frivillige medarbejdere. Som en bruger beskriver det:

"JEG HAR SAVNET DE FANTASTISKE FRIVILLIGE. DE ER SÅ GODE TIL AT FÅ ÉN TIL AT FØLE SIG SOM ET RIGTIGT MENNESKE OG HOLDE FAST I LIVSMODET OG TROEN PÅ, AT MAN TRODS ALT ER NOGET VÆRD, OG AT DET HELE IKKE ER HÅBLØST".

De udvidede åbningstider har også medført udfordringer i forhold til at sikre koordinering, skriftlige procedurer og systematik i overlevering mellem medarbejdere.