



Til Kultur- og Fritidsudvalget og Socialudvalget

Status på social indsats målrettet socialt udsatte og psykisk sårbare på Vesterbro Bibliotek og Kulturhus, august 2024

Baggrund

Med budget 2023 blev der afsat midler til en toårig social indsats på Vesterbro Bibliotek og Kulturhus, der udløber med udgangen af 2024. Kernen i indsatsen er ansættelsen af en relationsmedarbejder med socialfaglige kompetencer i Udsatte- og Hjemløseenheden i Socialforvaltningen, der har sin daglige tilstedeværelse på Vesterbro Bibliotek og Kulturhus.

Denne status er i forlængelse af tidligere statusnotater fra juni og november 2023, som blev forelagt Kultur- og Fritidsudvalget (se bilag 1). Det er første gang, at Socialudvalget forelægges en status på indsatsen. Statussen forholder sig særligt til indsatsens overordnede målsætninger om øget tryghed for medarbejdere og brugere af biblioteket samt bedre vilkår for socialt udsatte og psykisk sårbare borgere, der besøger biblioteket/kulturhuset – herunder brobygning til tilbud, der ikke kan imødekommes på lokationen.

Centrale resultater

- **Fald i antallet af utryghedsskabende hændelser:** Datarapporter fra Kultur- og Fritidsforvaltningens indmeldelsessystem Main-Manager viser, at der har været over en halvering (64 pct.) i antallet af indmeldte utryghedsskabende hændelser fra vinterhalvåret 2022/2023 til vinterhalvåret 2023/2024.
- **Stigning i medarbejdernes oplevelse af tryghed:** Data fra en spørgeskemaundersøgelse i foråret 2024 viser, at over 90 pct. af medarbejderne på biblioteket føler sig enten meget trygge eller trygge, når de går på arbejde. Til sammenligning var tallet 67 pct. i 2023. Stigningen i medarbejdernes oplevelse af tryghed i hverdagen har bl.a. medført et større overskud i mødet med målgruppen.
- **Fælles og ensrettede strategier hos medarbejdergruppen i mødet med målgruppen:** Med indsatsen er der kommet et øget fokus på opkvalificering, beredskab og en fælles og ensrettet strategi hos medarbejdergruppen på biblioteket, hvilket har givet en mere faglig og professionel tilgang i mødet med målgruppen. Medarbejdergruppen udtrykker en stolthed ved at være noget for nogle af dem, der har mindst.

22. august 2024

Edoc sagsnummer
2024-0244527

F2 sagsnummer
2024 - 14247

Sagsbehandler
Kathrine Hytten

Center for Kultur- og
Fritidsaktiviteter

Nyropsgade 3
1602 København V

E-mail
ew9s@kk.dk

EAN-nummer
5798009780515

- **Styrket samarbejde på tværs af forvaltninger kommer målgruppen til gavn:** Indsatsen har integreret Hjemløse og Udsatteenhedens arbejde på biblioteket ved, at Socialforvaltningens medarbejdere fast kommer på biblioteket et par gange om ugen for bl.a. at afholde borgermøder i et neutralt rum og bruge lokationen som en del af det opsøgende arbejde. Her kan relationsmedarbejderen sikre en fleksibilitet i hverdagen for både borgere og Socialforvaltningens medarbejdere ved at stille mødelokaler til rådighed og være en 'ekstra' medarbejder på lokationen ved borgermøder, hvor f.eks. gadeplansmedarbejdere oplever et behov for ikke at være alene med en borger. Hjemløse- og Udsatteenheden frekventerer også andre institutioner i Kultur- og Fritidsforvaltningen, og bibliotekerne bruges i stigende grad som satellitkontor. Derudover har indsatsen også muliggjort et samarbejde mellem biblioteket og aktivitets- og samværstilbuddene (AST-tilbud) i Socialforvaltningen. Dette ses bl.a. ved guidet fælleslæsning og biblioteksarrangementer for brugere af AST-tilbuddene, hvilket har sat fokus på bibliotekets muligheder og rolle i arbejdet med målgruppen.
- **Relationsarbejde på biblioteket understøtter SOF's kerneydelser:** For målgruppen er biblioteket et roligt frirum, og biblioteket har vist sig at have et potentiale ift. at komme i kontakt med borgere med tilknytning til Socialforvaltningen. Relationsmedarbejderen har assisteret ved hjemrejser som en del af transitprogrammet, bistået ved borgermøder på biblioteket, hjulpet borgere til psykiatrisk akutmodtagelse og generelt brobygget til og understøttet Hjemløse- og Udsatteenhedens kerneydelser herunder især det borgernære arbejde udført af Migrantgruppen og Gadeplan.
- **Fortsat potentiale i arbejdet med at øge brugertryghed:** Spørgeskemaundersøgelsen blev også gennemført blandt brugere af biblioteket. 77 pct. af de brugere, der besvarede spørgeskemaet i 2023, følte sig enten meget trygge eller trygge, når de færdes på institutionen, mens tallet i 2024 var 60 pct¹. Undersøgelsen viser, at der fortsat er potentiale for at arbejde med brugertrygheden på lokationen, og undersøgelsen peger på, at særligt fortrappen/kolonnaden er et sårbart område ift. oplevelsen af tryghed.

Fokus i resten af indsatsperioden

Indsatsen evalueres og afrapporteres i løbet af den resterende indsatsperiode, hvor der følges op på målsætninger og succeskriterier, ligesom der bliver peget på centrale læringer, metoder, samarbejdsformer og tiltag, der er erfaret og udviklet i løbet af indsatsperioden.

¹ | 2023 var der 249 besvarelser i brugerundersøgelsen, mens der i 2024 var 77 besvarelser.

Videre proces

Forlængelse af den sociale indsats på Vesterbro Bibliotek og Kulturhus og udvidelse af indsatsen til bibliotekerne på Nørrebro indgik i forhandlingerne om Budget 2025 som en del af Sikker By budgetpakken. Sikker By styregruppen anbefalede at fortsætte den sociale indsats på Vesterbro Bibliotek og Kulturhus samt at udvide indsatsen til bibliotekerne på Nørrebro.

Den sociale indsats på Vesterbro Bibliotek og Kulturhus blev forlænget og udvidet til bibliotekerne på Nørrebro med Budget 2025.



Notat

Status på social indsats målrettet socialt udsatte og psykisk sårbare på Vesterbro Bibliotek og Kulturhus, 6. juni 2023

6. juni 2023

Sagsnummer
2023-0260393

Dokumentnummer
2023-0260393-1

Baggrund

Med budget 2023 blev der afsat midler til ansættelse af medarbejder fra SOF med arbejdsstation på Vesterbro Bibliotek og Kulturhus. Formålet med ansættelsen er at rykke socialfaglige kompetencer ind i biblioteks- og kulturrummet og herigennem understøtte, at alle brugere og ansatte får en god og tryk oplevelse. Den øgede tilstedeværelse af en medarbejder med socialfaglige kompetencer skal samtidig have blik for at brobygge målgruppen til andre tilbud, som kan imødekomme de behov, som ikke kan imødekommes på lokationen som fx overnatning, mad eller bad.

Opstartsperiode

Medarbejderen opstartede medio februar 2023 og har derfor været i arbejdet i ca. 3,5 måned. Indsatsen har indtil nu haft fokus på at dokumentere og kortlægge det nuværende udgangspunkt, hvilket blandt andet indebærer:

1: Afklaring af målgruppen, der opholder sig på biblioteket.

Resultater:

- Den største gruppe er hjemløse/migranter. De opleves som den største udfordring i dagligdagen
- Cafe Klares brugere præger ligeledes billedet i hverdagen
- Derudover er der registreret målgrupper, der rækker udover SOFs "normale" målgruppe som eksempelvis kontaktsøgende ældre borgere. Denne målgruppe er medtaget, da de har behov og kræver arbejde, der lægger ud over KFFs medarbejders primære fokusområde
- Den hardcore stofscene fra Vesterbro er ikke registreret som tilbagevendende på lokationen

2: Afklaring af relevante tilbud og indsatser, samt formidling til medarbejdere

Resultater:

- Der er blevet kortlagt relevante hjælpeinstanser som eks. Blåbus, sociolancen, nærpolti mm.
- Der er oparbejdet et tættere samarbejde med migrantenheden og hjemløseenheden fra SOF, der oftere frekventerer lokationen

Center for Kultur- og
Fritidsaktiviteter
Idrætsudvikling
Nyropsgade 3
1602 København V

EAN-nummer
5798009780393

og bidrager ved udfordringer, der kræver yderligere socialfaglig understøttelse

- Information herom er delt med medarbejdergruppen med henblik på, at de ligeledes kan brobygge målgruppen og bede om hjælp ved de relevante indsatser

3: Baseline for tryghedsoplevelsen

Der er foretaget før-måling af brugeres og ansattes oplevelse af tryghed, når de opholder sig på Biblioteket og Kulturhuset

Resultater:

- Alle relevante medarbejdere har besvaret spørgeskemaet (12 i alt)
 - o Størstedelen af medarbejdergruppen føler sig trygge eller meget trygge, når de går på arbejde
 - o Enkelte nævnte udfordringer med målgruppen som havende indflydelse på tryghedsfølelsen
- 249 borgere har besvaret spørgeskemaet
 - o Størstedelen af borgerne føler sig tilsvarende trygge eller meget trygge, når de opholder sig på lokationen.
 - o Flere nævnte udfordringer med målgruppen som havende indflydelse på tryghedsfølelsen.

Håndtering af hændelser

Udover ovenstående har medarbejderen håndteret flere af de hændelser, der har involveret målgruppen af socialt udsatte og psykisk sårbare. Det indebærer eksempelvis en tæt dialog med øvrige medarbejdere på lokationen samt forvaltningens indsats 15-24. Alle hændelser og dertilhørende håndteringer er registreret.

Nuværende effekter

Af projektets indledende fase kan der på nuværende tidspunkt udledes nedenstående foreløbige resultater:

- Medarbejdere på bibliotek og kulturhus har givet udtryk for, at de i højere grad kan have fokus på deres kerneopgave
- Tilstedeværelsen af socialfaglige kompetencer har medført, at hændelser kan blive håndteret med tilkald af den rette hjælp
- Eks: Medarbejderen kan tale "samme fagsprog" som eks. Blåbus hvilket har medført, at de rette kompetencer har været tilkaldt i første led
- Den socialfaglige medarbejders fokus på målgruppen og den relationsdannende tilgang medfører, at hændelser kan tages i opløbet og kan samtidig bidrage til en deeskalering af situationer

Sideeffekter

Understøttelse af SOFs arbejde:

Det ses, at der er positive sideeffekter af indsatsen. Et eksempel herpå er, at migrantenheden har hjulpet en kvinde tilbage til Rumænien med hjælp fra medarbejderen fra Vesterbro Bibliotek, da medarbejderen i sit arbejde på biblioteket har fået skabt god relation til kvinden og derved kunne understøtte migrantenhedens arbejde.

Understøttelse af KFFs øvrige tryghedsarbejde

Det påtænkes, at den socialfaglige medarbejder kan vidensdele med 15/24-teamet ved at deltage i enkelte rundringer med medarbejdere herfra. Ligeledes overvejes det, at medarbejderen kan have en kompetenceudviklende rolle på andre biblioteker, der oplever lignende problemstillinger.

Fokus i den kommende tid

I den kommende tid vil arbejdet fortsat centrere sig om håndtering af hændelser, samt opbygning af samarbejder med relevante aktører.

Derudover er følgende i pipeline:

Festivals-arrangement d. 12. august 2023 på Onkel Dannys Plads

- Der planlægges en festival for målgruppen og øvrige borgere på Vesterbro medio august, der afholdes på Onkel Dannys Plads. Formålet med festivalen er at oplyse og fremvise de mange gode initiativer, der er til for målgruppen på Vesterbro. Lokale aktører, der er engageret i målgruppen, inviteres til at deltage med deres tilbud og tiltag. Der overvejes ligeledes visning af film og andre kulturelle tiltag.
- Programmet er ikke endeligt på plads men er under udarbejdelse.

Ansættelse af medarbejdere på Socialt frikort

- Der kommer fokus på ansættelse af medarbejdere på socialt frikort. Ansættelsen ønskes tænkt sammen med pilotindsatsen.

Faglige oplæg for medarbejdergruppen fra fx Sociolancen

- Der planlægges faglige oplæg for øvrige medarbejdere fra lokationen vedrørende relevante aktørers arbejde. Dette kan eksempelvis være fra sociolancen m.fl. Formålet er at give medarbejdere fra bibliotek og kulturhuset et øget kendskab til sociale indsatsers arbejde med målgruppen, og derved en forbedret mulighed for at kunne benytte sig af deres indsats ved hændelser, der er relevante herfor.

- Det overvejes ligeledes at invitere øvrige biblioteksmedarbejdere fra andre relevante biblioteker på tværs af byen med hertil.



Til Kultur- og Fritidsudvalget

Status på social indsats målrettet socialt udsatte og psykisk sårbare på Vesterbro Bibliotek og Kulturhus, november 2023

31. november 2023

Edoc sagsnummer
2023-0425765

F2 sagsnummer
2023 - 18466

Sagsbehandler
Kathrine Hytten

Baggrund

Med budget 2023 blev der afsat midler til at ansætte en relationsmedarbejder fra Socialforvaltningen med arbejdsstation på Vesterbro Bibliotek og Kulturhus. Formålet med ansættelsen er at rykke socialfaglige kompetencer ind i biblioteks- og kulturhusrummet og herigennem understøtte, at brugere og ansatte får en god og tryk oplevelse. Samtidig har medarbejderen fokus på brobygning til andre tilbud, der ikke kan imødekommes på lokationen.

Nærværende status bygger ovenpå den status, der blev afgivet i juni 2023 (se bilag 1). Det er fortsat gruppen af hjemløse og migranter, der opleves som den største udfordring i dagligdagen sammen med brugere fra Café Klare.

Indsatsen har kørt siden medio februar 2023, og der kan for nuværende udledes følgende læringer og resultater:

- Relationsmedarbejderens ledelsesmæssige ophæng i Socialforvaltningen er alfa og omega, da det sikrer de rette indgange til relevante (kommunale) tilbud, ligesom relationen har været afgørende for, at relationsgruppen i SOF (hjemløse- og migrant-enhed) ugentligt besøger biblioteket. Gruppen besøger også andre KFF-institutioner, der har udfordringer med lignende brugergrupper, som en del af deres opsøgende arbejde.
- Medarbejderens fokus på målgruppen og den relationsdannende tilgang medfører, at hændelser tages i opløbet, hvilket ofte bidrager til en deeskalering af utryghedsskabende situationer.
- Medarbejderen har fået relationer til brugere på biblioteket, der ønsker at blive hjulpet tilbage til deres hjemland og kan på denne måde understøtte migrantenhedens arbejde.
- Brugere er ofte kendt i systemet i forvejen og kan være svære at brobygge til relevante tilbud, da de er "systemtrætte". Biblioteket er for dem et roligt og forventningsfrit rum, hvor der ikke er fokus på pædagogiske handle- og udviklingsplaner. Det forudsætter, at der på biblioteket er de rette kompetencer og ressourcer til at håndtere og rumme brugere.
- Medarbejderen har fået en kompetenceudviklende rolle i forhold til at dele erfaringer, refleksioner og viden med ansatte på andre KFF-institutioner f.eks. biblioteker, der har udfordringer med lignende brugere. Der afvikles bl.a. månedlige tryghedsmøder på Blågårdens og Nørrebro Bibliotek, hvor

Center for Kultur- og
Fritidsaktiviteter

Nyropsgade 3
1602 København V

E-mail
ew9s@kk.dk

EAN-nummer
5798009780515

relationsmedarbejderen og medarbejdere fra relationsgruppen i SOF deltager.

Der er i løbet af sommeren og efteråret arbejdet videre med at identificere målgrupper, kortlægge relevante tilbud og hjælpeinstanser samt håndtere og registrere hændelser.

1. Målgrupper

Over sommeren er der blevet identificeret en ny brugergruppe; pantsamlere. De kommer i sommerhalvåret i forbindelse med festivalsæsonen og benytter særligt bibliotekets sanitære faciliteter.

Overordnet har brugergrupperne vidt forskellige behov og bruger biblioteket på forskellige måder. Relationsmedarbejderen har fokus på at differentiere i måden hvorpå, brugerne håndteres og hjælpes videre.

2. Relevante tilbud og hjælpeinstanser

Der er blevet kortlagt hvilke tilbud og hjælpeinstanser, der kan bruges i dagligdagen, og det afsøges løbende, hvordan flere tilbud kan understøtte. Medarbejdergruppen bliver løbende klædt på med faglige oplæg fra f.eks. Sociolancen og PsykInfo.

3. Håndtering og registrering af hændelser

Relationsmedarbejderen er til stede på gulvet på biblioteket og bruger en stor del af tiden på relationsdannelse til brugerne i "fredstid", hvilket har en afgørende forebyggende funktion. Som en del af arbejdet håndteres hændelser, hvilket indebærer tæt dialog med øvrige ansatte og hjælpeinstanser.

Forud for vinterhalvåret og en forventet stigning i antallet af hændelser har medarbejderen afholdt interne møder med medarbejdergruppen, hvor fokus har været at indgå konkrete aftaler og håndteringsstrategier f.eks. ved brugere, der sover i biblioteksrummet. Det skal sikre, at der handles ensrettet og være udgangspunkt for løbende dialog.

Hændelser bliver både registreret i MainManager og via daglige optællinger af brugergrupperne udført af relationsmedarbejderen. Der var et fald i hændelser registreret i MainManager over sommeren, ligesom de daglige optællinger også har været en smule lavere over sommeren.

Fokus i løbet af vinterhalvåret 2023/2024

- Der arbejdes videre med konkrete aftaler og handlestrategier ved hændelser samt at klæde medarbejdergruppen på i mødet med brugerne.
- Der er igangsat et forsøg med at invitere brugere på kaffe en gang ugentlig. Kaffen skal fungere som et dialogskabende værktøj f.eks. ift. at danne relationer og afsøge, om brugerne vil deltage i kulturtilbud i huset.

- Relationsmedarbejderen vil arbejde med et borgerrettet spor ved arrangementer i huset, der skal oplyse lokalområdet om det sociale arbejde på biblioteket og på Vesterbro generelt f.eks. via oplæg fra Din Betjent, Socialpsykiatrien mv.
- Der er planlagt sparringsmøder med socialfaglig medarbejder fra Stockholm, som har arbejdet med metoden i et par år.

Videre proces

Kultur- og Fritidsudvalget forelægges status på indsatsen årligt, og næste orientering er i medio 2024.