

# **BILAG 1**

A. aedse massel ?

- Familie  
~~Service-Butik~~  
Familie-Butik

Bilag 1.

## Koncept på Service-Butikker

August 1999

København ønsker at møde borgeren på en ny måde. En Service-Butik er tænkt som et aktiv for lokalområdet og borgerne i bydelen.

Service-Butikkerne er et nyt tilbud for borgerne i Københavns Kommune under Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen.

Service-Butikkerne er et bydækkende tilbud, hvis primære mål er at kunne tilbyde de enkelte borgere og familier en åben, lettilgængelig og anonym rådgivning. Der oprettes en Service-Butik i hver bydel under Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen med undtagelse af Christianshavn og Indre By, som opretter en fælles. I alt oprettes 10 Service-Butikker.

### ServiceButikkerne har 3 målsætninger

1. Forebyggelse. Service-Butikken etableres som en forpost til lokalforvaltningen. Via lettilgængelig åben og anonym rådgivning og vejledning, får borgerne en ny og bedre mulighed for at komme i kontakt med lokalcentret på et tidligt tidspunkt. Målet er, at en del borgere kan hjælpes her og nu uden yderligere hjælpeforanstaltninger. Ved større problemstillinger kan lokalcentrets teams inddrages/overtage, således at en tværfaglig og koordineret indsats kan igangsættes.
2. Et aktiv i bydelen. Service-Butikken skal være et aktiv i lokalområdet. Butikken skal danne rammen om forskellige aktiviteter i lokalområdet igangsat af Butikkens medarbejdere, af lokale borgere, af frivillige organisationer, foreninger m.v. Service-Butikken skal være med til at danne nye netværk blandt borgerne ud fra deres behov og ønsker – med eller uden professionelle.
3. Et supplement til eksisterende tilbud. Service-Butikken er et supplement til allerede eksisterende tilbud og virker som et servicecenter for borgeren, det lokale center samt diverse mere specialiserede tilbud, frivillige organisationer m.v. Service-Butikken går på tværs af lokalcentrenes team og er et aktiv for alle centrets team.

### Målgruppe

Alle børn, børnefamilier og voksne i lokalområdet der har

- behov for et godt råd
- eller skal guides gennem den offentlige jungle
- der har behov for hjælp i sin aktuelle situation
- behov for samvær med andre.

### Principper

De overordnede principper er service, høj kvalitet og hurtig ageren ud fra følgende bærende principper:

- Synligt, åbent og lettilgængeligt tilbud
- Venligt, imødekommende og positivt miljø
- Anonymitet
- Udnytte tværfaglighed
- Hjælp til selvhjælp
- Skabe rammen som, "selvbærende miljøer" kan vokse i

Disse principper søges realiseret ved blandt andet følgende:

Borgere skal kunne gå direkte ind fra gaden uden forudgående aftale og føle sig velkommen. Dernæst skal de føle sig forstået og hjulpet videre. Motivationen for at søge hjælp skal fastholdes. Hjælpen skal gives hurtigt. Det vigtigste signal til brugeren er, at man ikke møder på et kontor, at der er tid og kaffe på kanden, og at man kommer der frivilligt (anonymt) – det er brugeren, der definerer hvilken bane og hvilke spilleregler, der følges.

### Kapacitet, personale og økonomi

De fysiske rammer bliver et butikslokale på ca. 100-150 m<sup>2</sup>. Der bliver ansat en koordinator i en fuldtidsstilling. Der bliver der ud over tilknyttet en række personaler fra lokalcentret. Dels medarbejdere med bred erfaring indenfor det sociale arbejde i København (skal være serviceminded, hurtige og kompetente) og dels medarbejdere med specialiseret viden (jurist, psykolog, sundhedsplejerske, socialrådgiver m.v.). Driftsbudgettet er på min 100.000 kr. årligt. Åbningstider for almindelig "kundeservice" primært eftermiddag og aften timer.

### Metode

1. Oplysning om tilbuddet, der indfanger familiernes, de voksnes, de henvisende instansers (politi, praktiserende læger, præster, dagtilbud, skoler m.v.) opmærksomhed. Plakater, pjecer, annoncer og artikler i lokalblade, plakatsøjler, radio og TV-spot, pressen i øvrigt. Bruge pressen offensivt, hver gang nye tiltag bliver igangsat.
2. Åben-dør "tilbud". Alle kan henvende sig direkte. Intet for småt – intet for stort. Alle tages seriøst og alvorligt.
3. Klare aftaler: Er kontakten slut efter første møde? Ny aftale – eventuelt med andre involverede? Henvisning (lave aftalen for dem)? Henviser til det rigtige sted første gang. Tjek af med brugeren – er de tilfredse.
4. Gribe alle nye ideer hvor borgeren selv kunne blive et aktiv for andre borgere – og støtte dem.

Service-Butikken er en ny måde at møde borgeren på, som ligger i en logisk og klar forlængelse af hele teamorganiseringen af den brugerrettede forvaltning. Den enkelte borger eller familie skal kunne søge hjælp hurtigt og direkte uden at føle, at de nu er en "social-sag". Service-Butikken er tænkt som et forebyggende tilbud, især til de brugere, som ikke selv ville henvende sig til en lokalforvaltning, men som kunne blive nødt til det på sigt, dersom problemerne ikke blev afjulpet.

Service-Butikken skal yderligere tilbyde en ramme, der kan støtte forskellige initiativer, som grupper af borgere ønsker og har behov for. Det kunne eksempelvis være: base for mødregrupper med eller uden sundhedsplejerske, forældregruppe omkring opdragelsesproblemer, gruppe omkring misbrug, foredrag, en forening, hvis medlemskab kræver, at man modtager og giver tjenester til og fra hinanden, en lokal kunstner, der holder en udstilling m.v. Hver Service-Butik vil være præget af lokale forskelligheder. En Service-Butik skal ikke erstatte noget velfungerende i lokalområderne, men samarbejde og supplere. Signalet skal være: du er med til at bestemme. Intet for småt – intet for stort. Kom med, hvad du har på hjertet. Vi er til for dig.

En ugeplan for en Service-butik kunne se således ud:

	Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag
Åbningstid	9-15	14-20	9-15	14-20	9-15
Aktiviteter	Mødregruppe	Familie-rådgivning	Selvhjælps-grupper og tema-arrangementer	Familie- og personlig rådgivning	Rådgivning og vejledning
Medarbejder	Koordinator Sundhedsplejer ske	Koordinator Socialrådgiver	Koordinator Socialrådgiver	Koordinator Psykolog/ socialrådgiver	Koordinator Jurist/ socialrådgiver

# **BILAG 2**



# Høring af ServiceButikkernes fremtidige virke og udformning

For at skabe et bedre kvalificeret grundlag for de politiske beslutninger om ServiceButikkerne i Københavns Kommune, har Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget anmodet Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen om at gennemføre en ekstern evaluering af de 10 Servicebutikker.

Den eksterne evaluering blev foretaget af COWI A/S. For at imødekomme evalueringens kritikpunkter med hensyn til: Brugergrupper, rådgivning, aktiviteter organisering og samarbejde har Familie – og Arbejdsmarkedsforvaltningen udarbejdet et debatoplæg som sendes i høring. Dette debatoplæg er således et billede af, hvorledes forvaltningen forestiller sig, at ServiceButikkerne kan se ud i fremtiden.

Man skal dog være opmærksom på, at der i forbindelse med gennemførelse af strukturreformen i Københavns Kommune sideløbende debatteres forskellige muligheder for sammentænkning af lokale tilbud.

## FAMILIE- OG ARBEJDSMARKEDSFORVALTNINGENS DEBATOPLÆG

### Fokus på børnefamilier med særlige behov

Familie – og Arbejdsmarkedsforvaltningen forestiller sig at ServiceButikkernes nye koncept skal rette sig mod børnefamilier med særlige behov. Således vil de tilbud som ServiceButikkerne kommer til at indeholde tage udgangspunkt i denne gruppe borgeres behov for hjælp og støtte.

Formålet med at give tilbud og yde støtte til børnefamilier, der har et særlige behov, er at skabe de bedst mulige opvækstvilkår for børn og unge i disse familier, så de, på trods af deres individuelle vanskeligheder, kan opnå de samme muligheder for personlig udfoldelse, udvikling og sundhed som deres jævnaldrende.

Tilbud og støtte til børnefamilier med særlige behov skal ydes tidligt og sammenhængende, så begyndende problemer hos barnet eller den unge så vidt muligt kan afhjælpes i hjemmet eller i det nære miljø. I en sådan forbindelse vil en sammen-tænkning af ungerådgivningerne og ServiceButikkerne forstærke muligheden for denne tidlige indsats. De lokale ServiceButikker skal således være lokalcentrenes forpost i forbindelse med denne tidlige indsats, hvor de lokale og hyggelige omgivelser skal skabe rammen omkring forvaltningens hjælp til disse familier. På den måde vil ServiceButikkernes mere åbne og uformelle rum også være medvirkende til at skabe bro mellem borger og system.

Idet, at barnet og den unges problemer netop skal løses i samarbejde med familien og med dennes medvirken, vil de nye ServiceButikker kunne danne en god ramme om en sådan indsats. Således ligger dette også fint i tråd med Økonomiforvaltningens forslag om styrket brugerdemokrati og mere selvforvaltning i Københavns Kommune. ServiceButikkerne vil i denne proces komme til at spille en væsentlig rolle i styrkelsen af dialogen mellem brugere og beslutningstagere. Det vil give brugerne

bedre adgang til de konkrete beslutninger som for eksempel i forhold til beslutninger om konkrete foranstaltninger og deres indhold, hvilket øger adgangen til selvforvaltning.

Det nye koncept for ServiceButikkerne vil betyde, at ServiceButikken, med udgangspunkt i de enkelte bydeles lokale behov, kommer til at danne rammen om en lang række familieorienterede arbejdsformer, herunder en lang række foranstaltninger.

En af de nye familieorienterede arbejdsformer er forebyggelsesprogrammet "Familien i Centrum", der dels sigter på at bevare flere udsatte børnefamilier samlet og derved nedbringe udgifterne til anbringelse uden for hjemmet, og dels skal generere metode- og kompetenceudvikling i børnefamilieteamene. I forhold til dette vil ServiceButikkerne kunne skabe et rum for forskellige tiltag og kulturelle aktiviteter for sårbare familier. ServiceButikken tænkes ligeledes at kunne blive et godt kontaktrum i det familieorienterede arbejdet med kriminelle unge og deres forældre.

Som lokalcentrenes forpost vil ServiceButikken kunne tilbyde åben anonym rådgivning specielt med fokus på børnefamilier med særlige behov. ServiceButikken vil således også være en ressource i de lokale børnefamilieteams borgerrettede aktiviteter, herunder undersøgelsesarbejde, samtaler med børn og forældre, familierådslagning og familiebehandling. Der vil være mulighed for at ServiceButikkerne kan huse ungerådgivningen og hybel projekter. Således vil den enkelte ServiceButik bliver mere resursestærk i forhold til personale, når nogle af lokalcentrenes aktiviteter lægges ud i Servicebutikken, hvilket derved mindsker sårbarheden i forhold til den nuværende situation, hvor flere Servicebutikker ofte afhænger af kun én koordinator.

I det koordinerende tværfaglige samarbejde giver ServiceButikkerne mulighed for at huse og facilitere tværfagligt samarbejde mellem lokalcentrene, daginstitutioner, skole, fritidsklubber mm. (§ 37a grupper), ligesom ServiceButikken i forbindelse med den tidlige indsats kan være en mulig ramme for nogle af sundhedsplejerskernes aktiviteter, især med fokus på børnefamilier med særlige behov.

**Tilbud som ikke kan rummes i det nye koncept:**

- Aktiviteter der knytter sig til andre målgrupper end børnefamilier med særlige behov. Det kunne for eksempel være Anonyme alkoholikere, gymnastik for ældre.

**Høringsperioden løber fra den 24. juni til den 15. august 2005.**

*Er du bruger eller har du et samarbejde med servicebutikken, og har du lyst til at komme med dit bidrag til høringen, vil vi meget gerne have dit høringssvar.*

*Det vil ligeledes være muligt at få udleveret COWIs evalueringsrapport samt Cowis debatoplæg, der skitserer muligheder og begrænsninger i forestillede fremtidige scenarier, som baggrundsmateriale.*

*Du kan sende dit høringssvar pr mail eller post til*

*K10@faf.kk.dk*

*eller*

*Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen*

*K10 - Børnefamilier med særlige behov*

*Bernstorffsgade 17*

*1592 København V*

*Husk at angive din relation til Servicebutikken i dit høringssvar.*

*Med venlig hilsen*

*Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen*



# **BILAG 3**





Dato: 10-8-2005

## Nyt koncept for Servicebutikkerne – justeret efter første høringsrunde

Sagsnr.: 282736  
Dok.nr.: 1687604

/IAM

### Forvaltningen har valgt at fokusere på børnefamilier med særlige behov

Servicebutikkerne skal primært rette sig mod børnefamilier med særlige behov. Formålet med at give tilbud og yde støtte til børnefamilier, der har særlige behov, er at skabe de bedst mulige opvækstvilkår for børn og unge i disse familier, så de, på trods af deres individuelle vanskeligheder, kan opnå de samme muligheder for personlig udfoldelse, udvikling og sundhed som deres jævnaldrende.

Tilbud og støtte til børnefamilier med særlige behov skal ydes tidligt og sammenhængende, så begyndende problemer hos barnet eller den unge så vidt muligt kan afhjælpes i hjemmet eller i det nære miljø. I en sådan forbindelse skal Servicebutikkerne forstærke muligheden for denne tidlige indsats. De lokale Servicebutikker skal således være lokalcentrenes forpost i forbindelse med denne tidlige indsats, hvor de lokale og hyggelige omgivelser skaber rammen omkring forvaltningens hjælp til disse familier. På den måde vil Servicebutikkernes mere åbne og uformelle rum også være medvirkende til at skabe bro mellem borger og system.

Som lokalcentrenes forpost skal Servicebutikken kunne tilbyde åben anonym rådgivning til børn og familier, hvor fokus især vil være rettet mod børnefamilier med særlige behov.

Servicebutikkerne skal i denne proces spille en væsentlig rolle i styrkelsen af dialogen mellem brugere og beslutningstagere.

Servicebutikkerne skal spille en væsentlig rolle i forhold til, at barnet og den unges problemer netop skal løses i samarbejde med familien, og som sådan skal de nye Servicebutikker kunne danne en god ramme om en sådan familieorienteret indsats. Servicebutikken skal således være en ressource i de lokale børnefamilieteams borgerrettede aktiviteter. Hvor det findes nødvendigt, vil der derfor være en tæt forbindelse til at iværksætte og udføre undersøgelsesarbejde, samtaler med børn og forældre, familierådslagning og familiebehandling. En af de nye familieorienterede arbejdsformer, der kunne tænkes ind i Servicebutikkernes rammer, er forebyggelsesprogrammet "Familien i Centrum", der dels sigter på at bevare flere udsatte

børnefamilier samlet og dels skal generere metode- og kompetenceudvikling i børnefamilieteamene. Servicebutikken tænkes ligeledes at skulle være et godt kontaktrum i det familieorienterede arbejdet med kriminelle unge og deres forældre. Samlet set skal Servicebutikkerne kunne skabe et åbent rum for forskellige tiltag og kulturelle aktiviteter for sårbare familier.

Det vil være en mulighed, at Servicebutikkerne kan huse ungerådgivningen og hybel projekter. Når nogle af lokalcentrenes aktiviteter således kanaliseres ud i Servicebutikken, hvilket betyder en generel forøgelse af personaleressourcerne, bliver den enkelte Servicebutik mindre sårbar i forhold til personaleforhold, i forhold til den nuværende situation, hvor flere Servicebutikker ofte afhænger af kun én koordinator.

I det koordinerende tværfaglige samarbejde kan Servicebutikkerne huse og facilitere tværfagligt samarbejde mellem lokalcentrene, daginstitutioner, skole, fritidsklubber mm., hvilket blandt andet går under betegnelsen § 37a grupper. Ligeledes skal Servicebutikken i forbindelse med den tidlige indsats udgøre en ramme for sundhedsplejerskernes aktiviteter i forhold til børnefamilier, hvor et særligt fokus og en ekstra indsats i forhold til børnefamilier med særlige behov kan udspille sig.

Frivillige, der arbejder i forhold til børn og familier, med særlig fokus omkring børnefamilier med særlige behov, vil kunne inddrages i det omfang børnefamilieteamet finder det relevant.

Med et fokus, der primært retter sig mod børnefamilier med særlige behov, vil det være hensigtsmæssigt, at Servicebutikkerne skifter navn til enten: "Rådgivning for Børnefamilier" eller "Børnefamilierådgivningen".

Det nye koncept for Servicebutikkerne betyder, at Servicebutikken, med udgangspunkt i de enkelte bydeles lokale behov, kommer til at danne rammen om en lang række familieorienterede arbejdsformer, herunder en lang række foranstaltninger.

# **BILAG 4**

## Iben Attrup Madsen

---

**Fra:** FAF\_K10 - Børnefamilier med særlige behov  
**Sendt:** 12. oktober 2005 13:38  
**Til:** Iben Attrup Madsen  
**Emne:** VS: høringsvar vedr. servicebutikkernes fremtidige virke

-----Oprindelig meddelelse-----

**Fra:** sekretariatet [mailto:sekretariatet@kikk.dk]  
**Sendt:** 12. oktober 2005 10:59  
**Til:** FAF\_K10 - Børnefamilier med særlige behov  
**Emne:** VS: høringsvar vedr. servicebutikkernes fremtidige virke

---

**Fra:** sekretariatet [mailto:sekretariatet@kikk.dk]  
**Sendt:** 12. oktober 2005 10:57  
**Til:** 'kto@faf.kk.dk'  
**Emne:** høringsvar vedr. servicebutikkernes fremtidige virke

Vedlagt Kontaktudvalgets høringsvar vedr. høring af Servicebutikkernes fremtidige virke og udformning.

Med venlig hilsen

Mette Thorvildsen  
Kontaktudvalgets sekretariat

12. oktober 2005

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen  
K 10 – Børnefamilier med særlige behov  
Bernstorffsgade 17

### **Vedr. Høring af Servicebutikkernes fremtidige virke og udformning**

Kontaktudvalget har fået ovennævnte debatoplæg i høring. På baggrund af evalueringsrapporten om servicebutikkerne finder Kontaktudvalget det tydeligvis fornuftigt ikke at opretholde servicebutikkerne som de fungerer i dag.

Kontaktudvalget kan ikke ud fra det foreliggende vurdere, hvor stort behovet er for en forpost for lokalcentrene på børne- og familierådgivningsområdet, men det varierer givet meget mellem lokalområderne. Hvor behovet er til stede finder Kontaktudvalget det vigtigt, at de nye ”butikker” kommer til at fremstå synlige i lokalområderne og med en bemanning, som ikke gør dem så sårbare som det er tilfældet med de eksisterende servicebutikker.

Kontaktudvalget lægger desuden vægt på at en eventuel inddragelse af frivillige i arbejdet omkring børnefamilier sker gennem samarbejde med de relevante organisationer.

På Kontaktudvalgets vegne

Thorkil Vestergaard – Hansen  
Formand for Kontaktudvalget

**Iben Attrup Madsen**

---

**Fra:** FAF\_K10 - Børnefamilier med særlige behov

**Sendt:** 12. oktober 2005 13:38

**Til:** Iben Attrup Madsen

**Emne:** VS: Vedr. Høringssvar fra Integrationsrådet

-----Oprindelig meddelelse-----

**Fra:** Flemming Nielsen

**Sendt:** 11. oktober 2005 15:06

**Til:** FAF\_K10 - Børnefamilier med særlige behov

**Emne:** SV: Vedr. Høringssvar fra Integrationsrådet

Kære Gitte

Den skal sendes til Iben.

Mvh

Flemming

-----Oprindelig meddelelse-----

**Fra:** FAF\_K10 - Børnefamilier med særlige behov

**Sendt:** 11. oktober 2005 08:45

**Til:** Flemming Nielsen

**Emne:** VS: Vedr. Høringssvar fra Integrationsrådet

Kære Flemming

Hvem skal jeg videresende denne sag til?

Kh

Gitte

-----Oprindelig meddelelse-----

**Fra:** Lotte Holck

**Sendt:** 10. oktober 2005 15:23

**Til:** FAF\_K10 - Børnefamilier med særlige behov

**Emne:** Vedr. Høringssvar fra Integrationsrådet

Hermed fremsendes oplysninger vedr. dokumentnr. 1672119

Lotte Holck  
Sekretær for Integrationsrådet  
Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen  
Rådhuset  
1599 København V  
Tlf. 33 66 24 58  
Fax 33 66 70 75

Dok.nr 1672119 - Høringssvar fra Integrationsrådet .DOC

13-10-2005

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen  
K10 – Børnefamilier med særlige behov  
Bernstorffsgade 17  
1592 København V

Sagnr.: 273896  
Dato: 10. Oktober 2005

### Høringssvar vedr. høring af Servicebutikkernes fremtidige virke og udformning

Integrationsrådet i Københavns Kommune har modtaget anmodning om høringssvar vedr. høring af Servicebutikkernes fremtidige virke og udformning med høringsfrist den 17. oktober 2005.

Integrationsrådet har på et møde den 6. oktober 2005 drøftet høringsanmodningen og skal på den baggrund udtale følgende:

”Integrationsrådet finder det vanskeligt at forholde sig til de forskellige scenarier for Servicebutikkerne, der opridses i COWI evalueringen.

Integrationsrådet bemærker, at evalueringen ikke forholder sig specifikt til servicetilbud, aktiviteter og rådgivning målrettet udsatte familier med anden etnisk baggrund end dansk. Det fremgår dog, at der blandt andet er netværksskabende aktiviteter for etniske minoriteter (fx Somalisk mødregruppe).

Til dette vil Integrationsrådet spørge, hvorfor?

Er det vurderingen, at der ikke behøves særlige aktiviteter, rådgivning eller tilbud til etniske minoriteter? Har Servicecentrene ikke den fornødne kapacitet, viden eller faciliteter til at tilbyde dette? Eller er det et spørgsmål om prioritering?

Integrationsrådet vil anbefale, at det sikres, at medarbejderne i Servicecentrene er kvalificerede og uddannede til at varetage problemstillinger og tackle mødet med udsatte familier med anden etnisk baggrund end dansk. Blandt andet vil Integrationsrådet henstille, at der er faciliteter til rådighed for borgere med anden etnisk baggrund end dansk med sprogvanskeligheder og behov for tolkebistand. Dette kan blandt andet ske ved ansættelse af medarbejdere med sproglige kompetencer/tosprogede medarbejdere.

Med venlig hilsen

Hikmat Hussein  
Formand

/ Hanna Kledal  
Næstformand

Rådhuset  
1599 København V

Telefon  
33 66 33 66

Direkte telefon  
33 66 24 58

Telefax  
33 66 70 75

E-mail  
Integrationsraadet.kbh@faf.kk.dk



Dato: 05-10-2005

Sagsnr.: 280224  
Dok.nr.: 1668656

### **Høringsvar fra Børnepasning og Sundhed vedr. nyt koncept for Servicebutikkerne**

Hvis man tager udgangspunkt i de anbefalinger, der er beskrevet i COWIs evalueringsrapport lever konceptet op til anbefalinger om at ensrette servicebutikkernes tilbud, afgrænse målgruppen og knytte servicebutikkernes aktiviteter sammen med andre kommunale foranstaltninger.

Under beskrivelsen af det tværfaglige samarbejde kunne man ønske sig, at der ud over en sikring af overholdelse af § 37a i Serviceloven også tænkes på nyudvikling af det tværfaglige samarbejde i forhold til fælles aktiviteter, der involverer forskellige faggrupper, herunder Sundhedsplejen

Sundhedsplejens nuværende aktiviteter i servicebutikkerne retter sig ikke blot mod børnefamilier med særlige behov men også mod den samlede gruppe, der er i sundhedsplejerskens varetægt. Det drejer sig om aktiviteter som Åbent Hus, foredrag og undervisning af forældregrupper og forskellige netværksskabende aktiviteter. Det fremgår ikke klart om disse aktiviteter kan fortsætte i forbindelse med en realisering af det nye koncept. Mulighed for fortsættelse af aktiviteterne er under alle omstændigheder ønskelig. Til belysning af sundhedsplejens erfaringer med servicebutikker er herudover vedhæftet et bidrag fra Sundhedsplejen på Vesterbro nedenfor.



Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen  
K10 –Børnefamilier med særlige behov  
Bernstorffsgade 17  
1592 København V

Dato: 11-10-05

### Udvidet Høringssvar ang. Servicebutikker

Servicebutikken: "SundhedsHuset" på Indre Nørrebro, betjenes af 2 sundhedsplejersker 30 timer om ugen og er efter 7 års virke nu noget man regner med lokalt. Vi oplever, en lokal forankring som aldrig før, borgere der ikke ville havde henvendt sig til socialforvaltningen, kommer gerne og spørger om råd og vejledning. Det er af stor værdi, at det er sundhedsplejen (et alment tilbud), der er ansigtet udadtil i Servicebutikken. Brugere er ikke anderledes/specielle, når de henvender sig til sundhedsplejen, hvilket gør det lettere, at få borgere med særligt behov i tale.

Vores servicebutiks tilbud er tidligere beskrevet af Cowi, men vi vedlægger alligevel en oversigt. Vi ønsker at påpege, at vores Servicebutik benyttes af såvel danske som borgere af anden etnisk oprindelse. Nogle har sager i socialforvaltningen, andre har ikke. I hvert fald er det sikkert, at mange af problemstillingerne, ikke hører til under begrebet "børnefamilier med særlige behov", og vi er bekymret for, at disse borger ikke fremover kan/vil henvende sig og få deres problemer løst i den nye Servicebutik, som oplægget tegner et billede af.

I dag får borgerne hjælpen her og nu og på deres egne betingelser. Vi har indtryk af, at årsagen til at Servicebutikken fungerer, er at konceptet er fleksibelt, uden tidsbestilling, uden begrænsning af bestemte problemstillingers art, der føres ikke journaler og egentlig sagsbehandling af besluttende karakter finder ikke sted. Medarbejderen skal alene koncentrere sig om, at handle helt konkret på den enkelte henvendelse.

Poul Chr. Olsen, Cand. psyk., organisationspsykolog og metodeudvikler i organisation for brugeinddragelse, skriver i sin kronik "den sociale butikstanke" i Dagbladet Information d. 15 september 2005, at forskning viser, at man ikke kan sige at en bestemt metode er mere rigtig end anden, og at en afgørende faktor for udfaldet af en behandling, er at personen selv kan vælge sin samtalepartner. Poul Chr. Olsen undrer sig over, at Københavns Kommune ikke tager Servicebutikkerne som en udfordring. Denne undring deler vi. Servicebutikken er en ny måde at møde borgeren på, den er lokalt forankret og ikke stigmatiserende, hvorfor dens popularitet er stigende.

Vi vil gerne pointere og påpege, at det vigtige ved servicebutikkernes funktion er:

- Det er anonymt og for alle borger.
- Et bredt tværfagligt tilbud
- Let tilgængeligt og ufarligt.
- Et fleksibelt tilbud, der tager udgangspunkt i borgernes behov i de enkelte bydele.
- Allerede forankret lokalt.
- 40% af borgerne, der benytter servicebutikkerne har en anden etnisk baggrund end dansk, netop denne gruppe, er ifølge Sundhedsstyrelsens rapport fra juli 2005, den gruppe af danskere der har den dårligste sundhed, særligt på de kroniske og livsstilsbetingede sygdomme, og altså en gruppe der har et øget behov for vejledning om sundhed og sygdom.
- Et rart sted at komme (de fysiske rammer og stemningen i huset)

Det er det vi gør på Indre Nørrebro, vi er glade for og det der fungerer.

*Svend Andersen*  
Sundhedsplejerske

11-10-2005

**Aktiviteter/Arbejdstider i SundhedsHuset**

Kl.	Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag
9:30-10:00			Hanne & Jonny		
10:00-12:00	Ledig Gruppe tid	Kinesisk gymnastik for ældre handicappet. v/ Viggo Vikkelsø kl. 10.00-11.30	Arabisk mødegruppe	Kinesisk gymnastik for ældre handicappet. v/Viggo Vikkelsø kl. 11.00-12.30	Præmature Gruppe v/Kirsten & Hanne
12:00-13:00	tlf.tid & frokost	tlf.tid & frokost	tlf.tid & frokost	tlf.tid & frokost	tlf.tid & frokost
13:30- 16:00	Team eller P-Møde	International gruppe v/Gabrijela & Jonny	Åbent Hus	Ungegruppe v/Bente & Susanne	
Arbejdstid i SundhedsHuset			Mors Cafe 1.onsdag i mdr.	Fars Legestue kl. 13-16	

Eldrerådet 10-13

Tandplejen 8-15

Jordmoderne fra Frederiksberg kl. 9-16

Socialrådgiver 13-16 - anonym rådgivning.

Familierådgivning - anonym rådgivning - tid bestilles på tlf- 26 86 40 06.

Psykolog - anonym rådgivning - tid bestilles på tlf. 33 17 42 27

## Høringssvar af Servicebutikkernes fremtidige virke og udformning:

Sundhedsplejerskerne på Ydre Nørrebro har læst jeres oplæg til høring og vi har følgende kommentarer:

- Vi mangler at høringen indeholder, det som vi synes at kunne læse i Indstillingen, nemlig det at Servicebutikken fortsat skulle kunne rumme alle sundhedsplejens aktiviteter. Her tænker vi på den funktion, som vi i dag kalder Åbent hus, hvor alle familier kan komme. Det tilbud mener vi, er vigtigt at fastholde, altså også det generelle. Det signalerer til familierne, at det ikke et "farligt sted" at komme, og det budskab tror vi på er meget vigtigt at holde fast i. At man derudover har mange specielle tilbud/grupper for børnefamilier, der har et særligt behov er også meget fint, men den brede indgangsport er vigtig at fastholde set fra vores synsvinkel.
- Det vil også betyde at man vil kunne fastholde den funktion, som vi i dag lægger stor vægt på at have i forhold til lokalforvaltningen (nu Socialforvaltningen) og familier, nemlig at være "brobyggere". Vi er et tilbud til alle og kommer i stort set alle småbørnsfamilier. Vi sorterer og henviser videre, når vi finder det relevant. I dag mangler vi meget nogle tilbud til de familier, som vi kan se vil få problemer med deres børn på længere sigt. Vi håber meget på, at der i det nye koncept bliver lagt mere vægt på forebyggelse, end det er tilfældet i dag.
- I tråd med det, synes vi også at det er vigtigt at fastholde den funktion, der allerede i dag ligger i vores Servicebutik i Bragesgade, nemlig jordemor konsultation i lokalområdet. Det betyder meget både for det tværfaglige samarbejde og ikke mindst for de vordende forældre, at de allerede i graviditeten har stiftet bekendtskab med et hus, der rummer en masse lokale tilbud til en børnefamilie. Igen en "ufarlig" måde at blive præsenteret til et sted på. Når en familie først er i huset og er trykke ved stedet, tror vi også på, at familien er mere modtagelig overfor diverse tilbud om hjælp og støtte, hvis de har nogle særlige behov for dette. Mange undersøgelser peger på, at ingen familier kan lide at blive stigmatiseret. De fleste vil "bare" være en hel almindelig familie.

Vi håber, at I kan bruge vores kommentarer.

På vegne af sundhedsplejen på Ydre Nørrebro.

Anette Schou-Jensen og   Susanne Uggerly  
Koordinerende sundhedsplejerske Ydre Nørrebro  
Baldersgade 3B  
2200 Kbh. N

**Bilag 1.**

Sundhedsplejen på Vesterbro vil gerne kommentere følgende.

I de fem år lokalcentret har haft servicebutikken på Vesterbro, har sundhedsplejerskerne som faggruppe været glade for at bruge servicebutikken og har haft et godt og konstruktivt samarbejde med koordinatoren af butikken. Der er rum og plads i pæne og imødekommne lokaler til kollektive og individuelle sundhedsplejerske aktiviteter.

Sundhedsplejen har ugentlig Åben Hus, fædregrupper, mødregrupper, konsultationer og grupper for mødre med efterfødselsreaktioner i samarbejde med de frie psykologer.

Sundhedsplejen har ikke blot arbejdet på at få lokaler i servicebutikken, men har satset på samarbejde om andre af servicebutikkens tiltag. Det er især lykkedes i forhold til de frie psykologer omkring sundhedsplejens udviklingsprojekt for 2005, som omhandler efterfødselsreaktioner hos mødre og ungerådgivningen til skolebørn.

Sundhedsplejerskerne har gennem deres arbejde daglig kontakt med alle børnefamilier og ser alle skolebørn på Vesterbro. Derigennem erfarer faggruppen, at borgerne har brug for de tiltag, der er i servicebutikken. Det drejer sig ikke kun om borgere, som er tilknyttet lokalcentret, men også borgere, som har brug for hjælp på et tidspunkt, hvor "problemet" endnu ikke er "fastlåst" i en større ressourcekrævende social/personlig sag.

Sundhedsplejen på Vesterbro synes, at det koncept, servicebutikken på Vesterbro har i dag, set i et sundhedsplejerske perspektiv er både sundhedsfremmende og forebyggende, da "problemerne" bliver set og behandlet, mens de er små og overkommelige, det sundhedsplejen betragter som tidlig indsats.

Sundhedsplejen på Vesterbro tager ikke afstand fra FAF's debat oplæg, men ønsker forsat et tilbud, hvor også tidlig indsats og forebyggelse er til stede, sådan som det er tilfældet i servicebutikken på Vesterbro i dag. Måske skal det ikke være et enten eller, men et både og?

For sundhedsplejerskerne på Vesterbro

Karen Frank Hansen  
Koordinerende sundhedsplejerske.

# **BILAG 5**

Københavns Kommune,  
Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen

# **Evaluering af ServiceButikkerne i Københavns Kommune**

Rapport

Marts 2005



Københavns Kommune,  
Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen

## **Evaluering af ServiceButikkerne i Københavns Kommune**

Rapport

Marts 2005

Dokument nr. 1  
Revision nr. 1  
Udgivelsesdato Marts 2005

Udarbejdet coh, lspe  
Kontrolleret mkhn, ccr  
Godkendt lspe

## Indholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>Indledning</b>	<b>2</b>
1.1	Baggrund og formål	2
1.2	Tilgang, metode og datagrundlag	3
1.3	Rapportens opbygning	5
<b>2</b>	<b>Anbefalinger, scenarier og konklusion</b>	<b>6</b>
2.1	Anbefalinger	6
2.2	Scenarier	7
2.3	Evalueringsens tre hovedspørgsmål	10
2.4	Konklusioner	12
<b>3</b>	<b>Baggrund</b>	<b>15</b>
3.1	Baggrund og formål	15
3.2	Organisering og finansiering	18
<b>4</b>	<b>Aktiviteter, brugere og samarbejde</b>	<b>22</b>
4.1	Aktiviteter	22
4.2	Hvem er brugerne?	27
4.3	Samarbejde	28
4.4	Særligt om frivillige organisationer, foreninger og personer	32

## Bilagsfortegnelse

Bilag 1	Selvevaluering
Bilag 2	Spørgeskema
Bilag 3	Interviewpersoner
Bilag 4	Funktionsbeskrivelse for koordinator
Bilag 5	Eksempler på aktiviteter



## 1 Indledning

Denne rapport indeholder en evaluering af ServiceButikkerne i Københavns Kommune. Evalueringen er gennemført af COWI A/S for Københavns Kommune, Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen, i perioden december 2004 til marts 2005.

Konsulenten har holdt en workshop med koordinaterne for ServiceButikkerne den 4. marts 2005, hvor de foreløbige resultater fra evalueringen blev fremlagt. Koordinatorerne fik ved denne lejlighed mulighed for at drøfte resultaterne og komme med forslag til ændringer. Et udkast til rapporten blev endvidere drøftet på et styregruppemøde den 9. marts 2005 med deltagelse af K10, Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen, en repræsentant for ServiceButikkernes koordinater og konsulenten.

### 1.1 Baggrund og formål

Ved budgetforliget for 1999 blev det som et led i omlægningen af Københavns Kommunes indsats på hjemløseområdet besluttet at afvikle fire familiecentre og etablere 11 ServiceButikker. De første ServiceButikker åbnede i 2000, hvorefter der løbende er åbnet ServiceButikker indtil begyndelsen af 2003, hvor det samlede antal ServiceButikker kom op på ti.

Københavns Kommunes Familie- og Arbejdsmarkedsudvalg har besluttet, at der skal gennemføres en ekstern evaluering af de 10 ServiceButikker.

Formålet med evalueringen

Af Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens brev af 7. december 2004 med tilhørende oplæg til ekstern evaluering af ServiceButikkerne i Københavns Kommune fremgår det, at "Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget i Københavns Kommune ønsker at opnå et mere kvalificeret grundlag for de politiske beslutninger om ServiceButikkerne i Københavns Kommune. Derfor er det besluttet at udarbejde en ekstern evaluering af ServiceButikkerne."

Det fremgår endvidere af oplægget - og af COWIs tilbud af december 2004 om evaluering af ServiceButikkerne i Købehavn Kommune - at formålet med evalueringen er, at kvalificere de politiske beslutninger om ServiceButikkernes fremtid for så vidt angår deres fremtidige målgruppe, balancen mellem ensartethed og lokalt særpræg samt i relation til adgangen til ServiceButikkerne.

## 1.2 Tilgang, metode og datagrundlag

Faser og periode som dækkes

Evalueringen har været opdelt i fire faser: 1) opstart, 2) dataindsamling, 3) analyse og 4) afrapportering. Evalueringen dækker perioden fra ServiceButikkerne opstart i 2000 og indtil i dag.

Der er indsamlet et større *baggrundsmateriale* til brug for evalueringen. Materialet består bl.a. af konceptpapir, årsrapporter, brugerundersøgelser, budgetter, regnskaber og statistiske indberetninger vedrørende ServiceButikkernes virksomhed.

Selvevaluering

Vi har bedt koordinatorene gennemføre en selvevaluering af deres ServiceButik. Koordinatorerne har fået tilsendt en elektronisk selvevalueringsskabelon via e-mail med en lang række spørgsmål inden for følgende overskrifter: 1) baggrundsdata, 2) anonym rådgivning, 3) aktiviteter, 4) brugergrupper, 5) samarbejde med frivillige organisationer og foreninger, 6) relationen mellem lokalcentrene og ServiceButikkerne, 7) ServiceButikkens mål, 8) forslag til forbedringer. Koordinatorerne har udfyldt selvevalueringen og sendt denne tilbage til COWI.

Skabelonen for selvevalueringen er vedlagt i *bilag 1*.

Spørgeskemaundersøgelsen

I COWIs tilbud om evaluering var der lagt op til en elektronisk spørgeskemaundersøgelse blandt de frivillige organisationer, som ServiceButikkerne samarbejdede med. Spørgeskemaet skulle udsendes til 50-100 frivillige organisationer.

På denne baggrund anmodede COWI koordinatorene for ServiceButikkerne om at tilvejebringe kontaktoplysninger om frivillige organisationer og foreninger. Det viste sig imidlertid, at flere af ServiceButikkerne ikke har et samarbejde med fem eller flere frivillige organisationer. Hertil kom at forståelsen af frivillige organisationer som private foreninger med vedtægter og bestyrelse, viste sig at være for snæver en afgrænsning i relation til ServiceButikkernes virksomhed. På denne baggrund blev definitionen udvidet til at omfatte frivillige foreninger, organisationer og personer.<sup>1</sup>

Med den udvidede definition var det fortsat ikke muligt for ServiceButikkerne under ét at tilvejebringe relevante oplysninger på over 50 frivillige foreninger, organisationer eller personer. ServiceButikkerne leverede relevante kontaktoplysninger på i alt 34 frivillige organisationer, foreninger eller personer.

COWI besluttede efter aftale med Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen at gennemføre spørgeskemaundersøgelsen, selv om der ikke kunne udsendes 50-100 spørgeskemaer som forventet.

---

<sup>1</sup> Det betyder, at spørgeskemaundersøgelse også omfatter løst organiserede netværksgrupper, som ikke har tilknytning til en forening eller lignende, og at den omfatter personer som arbejder som frivillige i ServiceButikkerne.

I alt er spørgeskemaet således udsendt til 34 personer, og der er indkommet 24 besvarelser. Det svarer til en besvarelsesprocent på 71 procent. På baggrund af tidligere erfaringer med internetbaserede spørgeskemaer af denne karakter vurderes denne svarprocent som tilfredsstillende.

Spørgeskemaet er vedlagt i *bilag 2*.

#### Gennemførte aktiviteter

Der er gennemført interview med 63 personer samt afholdt to workshops med koordinatorene for ServiceButikkerne. Interviewene er gennemført med udvalgte personer fra følgende grupper:

- De 10 koordinatore for ServiceButikkerne
- Brugere samt frivillige organisationer, foreninger og personer
- Medarbejdere fra Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens lokalcentre
- Medarbejdere fra Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen centrale kontorer

De personer, som er interviewet, fremgår af *bilag 3*.

#### Evalueringsmetode og bias

Evalueringen har haft fokus på tilfredshed set fra forvaltningens eget samt brugernes synspunkt. Evalueringen indeholder således ikke en kendskabsanalyse og kan ikke svare på, hvorvidt det er de "rigtige" borgere Servicebutikkerne har fat på, samt hvorvidt der leveres de rigtige ydelser i forhold til de generelle behov blandt borgerne.<sup>2</sup>

Der er i evalueringen lagt vægt på en aktiv inddragelse af koordinatorene. Koordinatorerne har således været grundlaget for dataindsamlingen ved de to workshops og ved den gennemførte selvevaluering, og de har medvirket ved udpegning af frivillige organisationer, foreninger og personer til brug for gennemførelsen af den elektroniske spørgeskemaundersøgelse. Endelig har de også i vid udstrækning været med til at pege på de personer, som er blevet interviewet.

Den aktive inddragelse af koordinatorene har været en del af evalueringstrategien og udgør således et bevidst valg med henblik på at sikre en så omfattende dataindsamling som muligt (inden for den økonomiske ramme til evalueringen). Svagheden ved at lægge stort vægt på koordinatorene er, at der er en fare for at koordinatorenes udsagn præger evalueringen i en bestemt retning. Koordinatorerne kan have et - naturligt - ønske om at sætte sig selv og deres ServiceButikker i et godt lys.

Ved at være opmærksom på denne problemstilling, og ved i et vist omfang at have taget kontakt til interessenter direkte, har vi forsøgt at afhjælpe denne risiko. Men den er fortsat et grundvilkår for evalueringen, som det er nødvendigt at have for øje.

---

<sup>2</sup> Jf. COWIs tilbud, side 7 nederst.

### **1.3 Rapportens opbygning**

Foruden dette indledende kapitel indeholder rapporten tre kapitler.

**Kapitel 2** indeholder de væsentligste konklusioner samt en række anbefalinger.

**Kapitel 3** indeholder en gennemgang af baggrund, formål, organisation og finansiering i relation til Københavns Kommunes ServiceButikker.

**Kapitel 4** indeholder en analyse og undersøgelse af ServiceButikkernes aktiviteter, brugere og samarbejde.

## 2 anbefalinger, scenarier og konklusion

I dette kapitel gengives: 1) vores samlede anbefalinger, 2) scenarier for den fremtidige udvikling af ServiceButikkerne, 3) svaret på evalueringens tre hovedspørgsmål og 4) evalueringens konklusioner.

### 2.1 Anbefalinger

Vores anbefalinger tager udgangspunkt i det nuværende koncept for ServiceButikkerne.<sup>3</sup>

Rapportens samlede anbefalinger

#### Anbefaling 1:

- At ServiceButikkernes tilbud i højere grad ensrettes. Dette kan ske ved at indsnævre ServiceButikkernes målgrupper og aktiviteter.

#### Anbefaling 2:

- At et nyt koncept for "ServiceButikken" som minimum skal indeholde følgende elementer/krav:

- En systematisk opstilling af mål, umiddelbare mål, indikatorer/succeskriterier, aktiviteter og ønskede resultater
- En systematisk monitoring og rapportering i henhold til ovenstående grundlag
- Opstilling af konkrete resultat- og proceskrav for ServiceButikkerne - individuelle og under ét
- Skriftlige aftaler om de lokale centres "bidrag"
- Retningslinjer for anvendelsen af frivillige
- Funktionsbeskrivelse for koordinators ansvar og opgaver
- En markedsføringsstrategi

#### Anbefaling 3:

- At der tages initiativer til reduktion af ServiceButikkernes sårbarhed som følger af, at butikkerne ofte er meget afhængige af én koordinator. Det kan fx ske ved, at ServiceButikkerne knyttes sammen med Ungerådgivningen som i ServiceButikkerne på Christianshavn/Indre By og på Vesterbro, eller at de knyttes til andre kommunale foranstaltninger som i ServiceButikkerne på Østerbro og Indre Nørrebro.

<sup>3</sup> Der henvises til afsnit 2.2 for en gennemgang af fire potentielle scenarier for den fremtidige udvikling af ServiceButikkerne.

## 2.2 Scenarier

Fire potentielle scenarier

Vi har med baggrund i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens udbudsmateriale for denne evaluering opstillet fire potentielle scenarier for ServiceButikkerne.<sup>4</sup>

Af udbudsmaterialet fremgår det, at, der skal skabes "*klarhed over ServiceButikkernes fremtidige målgruppe - herunder om de primært skal fokusere på: børnefamilier med særlige behov, børnefamilier generelt eller borgerne generelt.*" Da det ved flere budgetforhandlinger om Københavns Kommunes budget har været foreslået, at ServiceButikkerne skulle afvikles, er der også skitseret et såkaldt "afviklingsscenario".

De fire scenarier er idealtyper, dvs. at de er søgt holdt så logiske og stringente som muligt. Det er muligt at kombinere elementer fra scenarierne. Det kan fx tænkes, at scenario 3 (FamilieHuset) kombineres med elementer fra scenario 1 (ServiceButikken), således at FamilieHuset også kommer til at indeholde åben anonym rådgivning. En række andre kombinationsmuligheder kan også tænkes.

De fire scenarier er skitseret i nedenstående tabel og uddybes nedenfor.

---

<sup>4</sup> Jf. udbudsmaterialet fra K10, Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen, brev af 7. december 2004.

Skema 2.1 Oversigt over scenarier for ServiceButikkerne

	Scenario 1 ServiceButikken	Scenario 2 FamilieButikken	Scenario 3 FamilieHuset	Scenario 4 Afvikling
Målgruppe	Borgerne generelt - Alle københavnske borgere med behov for råd og vejledning - Børnefamilier - Marginaliserings-truede	Børnefamilier Gravide	Børnefamilier med særlige behov Gravide med særlige behov	-
Aktiviteter	1. Åben anonym rådgivning 2. Netværksgrupper for enlige mødre 3. Information til grupper 4. Sundhedspleje	1. Åben anonym rådgivning for familier 2. Netværksgrupper for enlige mødre 3. Sundhedspleje 4. Familiebehandling	1. Familiebehandling (2. Sundhedspleje)	1. Rådgivningsfunktionen og sundhedsplejerske aktiviteter overtages af de lokale centre 2. Øvrige aktiviteter afvikles
Organisation	Forankret i Serviceteamet	Forankring i Børnefamilieteam eller Serviceteam	Forankring i Børnefamilieteam	-
Frivillige	Ja	Ja	Nej	-
Kritiske forudsætninger	Bevilling	Bevilling (Personale)	Bevilling - Personale	Politisk beslutning om afvikling
Fordele	- Græsrodselement - Kan tilpasses til lokale forhold	- Rimeligt klart fokus	- Klart fokus	- Besparelse og/eller styrkelse af de lokale centre
Ulemper	- Uklart fokus - Fortsat luknings-truet	- Nogle grupper mister et tilbud	- Flere grupper mister et tilbud	- Ikke noget alternativ til de lokale centre

Note: De tre første scenarier kan alle knyttes sammen med Ungerådgivningen med henblik på at reducere sårbarheden.

#### Scenario 1 ServiceButikken

I dette scenario ser ServiceButikkerne *stort set ud som i dag*.<sup>5</sup> Der foretages enkelte opstramninger for så vidt angår målgrupper og aktiviteter. Butikkerne bevarer det brede sigte, dog således at den åbne anonyme rådgivning fortsat udgør kerneydelsen med særlig vægt på familieretlig rådgivning og psykologisk rådgivning. Organisatorisk hører ServiceButikkerne fortsat under Serviceteamet, som er det faglige team i lokalforvaltningen, der favner bredest. En kritisk forudsætning er, om der fortsat vil være villighed til at bevilge midler til tilbuddet, som har været luknings-truet ved flere lejligheder. Fordelen ved ServiceButikken er, at de har et "græsrodselement" i sig, dvs. at tilbuddet får lov at vokse op nedefra og på den måde er det "automatisk" tilpasset lokale forhold. Ulempen ved modellen er det uklare fokus. Hertil kommer at tilbuddet fortsat

<sup>5</sup> Navnene på de fire modeller er evaluators opfindelse.

kan risikere at være lukningstruet, hvilket ikke er befordrende for udviklingen af ServiceButikkernes virksomhed.

#### Scenario 2 FamilieButikken

I dette scenario - FamilieButikken - er der et *bredt sigte* på hjælp og støtte til familier/forældre/børn med henblik på at afhjælpe familiemæssige vanskeligheder. FamilieButikken har fortsat gruppe- og netværksaktiviteter, fx netværksgrupper for enlige mødre. Der er således fortsat basis for en vis grad af samarbejde med de frivillige organisationer og foreninger. Målgruppen for aktiviteterne er indsnævret til børnefamilier og gravide. Sundhedsplejen vil fortsat i samspil med koordinator skulle udføre aktiviteter i FamilieButikken. Såfremt FamilieButikken skal kunne udføre egentlig familiebehandling, vil det kræve en tilførsel af kvalificeret og faguddannet personale. FamilieButikken kan organisatorisk både kobles til Serviceteamet og Børnefamilieteamet. Hvis butikken får et større element af egentlig familiebehandling, vil Børnefamilieteamet være den mest naturlige organisatoriske forankring. Fordelen ved FamilieButikken er et rimelig klart fokus. Ulempen er, at nogle grupper - som i dag kommer i ServiceButikkerne - mister et tilbud.

#### Scenario 3 FamilieHuset

I dette scenario - FamilieHuset - er der et *klart sigte* på familiebehandling, hvor familier/forældre/børn kan få hjælp og støtte til at afhjælpe familiemæssige vanskeligheder. Organisatorisk knyttes FamilieHuset til Børnefamilieteamet, da FamilieHusets opgaver vil være relateret til dette teams fagområde. FamilieHuset vil primært beskæftige faguddannet personale som psykologer, terapeuter m.fl. Sundhedsplejen kan eventuelt knyttes til FamilieHuset. Der er ikke længe umiddelbart basis for samarbejde med de frivillige organisationer og foreninger. Fordelen ved modellen er det klare fokus. Ulempen er, at der er mange grupper - som i dag kommer i ServiceButikkerne - som mister et tilbud.

#### Scenario 4 Afvikling

I dette scenario *afvikles* ServiceButikkerne. Rådgivningsfunktionerne overføres til de lokale centre, som allerede i dag er forpligtet til at yde anonym rådgivning. Sundhedsplejens aktiviteter overføres ligeledes. Alle øvrige aktiviteter i ServiceButikkerne afvikles eller gives videre til andre, fx frivillige organisationer eller foreninger. Den kritiske forudsætning for, at afviklingsmodellen kan realiseres er, at der træffes politisk beslutning om afvikling. De økonomiske midler fra afviklingen kan enten indhøstes som en besparelse eller helt eller delvist overføres til de lokale centre, som i en vis udstrækning skal overtage ServiceButikkernes opgaver. Ulempen ved afviklingen er, at der ikke længere vil være et alternativ til de lokale centre, og at ServiceButikkernes nuværende netværks- og gruppeaktiviteter kan forsvinde.



## 2.3 Evalueringens tre hovedspørgsmål

### Hovedspørgsmål

Denne evaluering har tre hovedspørgsmål, som besvares nedenfor:

- 1) Hvem er ServiceButikkens fremtidige målgruppe?
- 2) Hvordan skabes en fornuftig balance mellem kravet til ensartethed mellem ServiceButikkernes tilbud og mulighederne for udvikling i forhold til det lokale særpræg?
- 3) Hvordan kan alle borgere sikres adgang til en ServiceButik?

### Første spørgsmål

For så vidt angår evalueringens første spørgsmål er konklusionen følgende:

Det kan konstateres, at det ikke er muligt at afgrænse entydige målgrupper på tværs af ServiceButikkerne, da butikkerne i vid udstrækning har valgt at prioritere deres indsats forskelligt. Dette betyder, at det ikke er muligt på en systematisk måde: 1) at opstille succeskriterier for ServiceButikkernes arbejde, 2) at benchmarke deres virksomhed og 3) at "brande" og synliggøre konceptet ServiceButikken.

Spørgsmålet om valg af konkrete målgrupper for ServiceButikkernes virksomhed bør afhænge af: 1) en vurdering af borgernes behov i Københavns Kommune samtidig med, at det 2) i høj grad er et spørgsmål om politisk prioritering. Med udgangspunkt i scenarierne ovenfor kan der peges på følgende mulige målgrupper for ServiceButikkerne: Borgerne generelt, børnefamilier/gravide og børnefamilier med særlige behov/gravide med særlige behov.

Koordinatorerne har selv - i prioriteret rækkefølge - peget på følgende mulige målgrupper for ServiceButikkernes fremtidige arbejde: 1) alle borgere med behov for råd og vejledning, 2) børnefamilier, 3) etniske borgere, 4) sorg/kriseramte og 5) marginaliseringstruede.<sup>6</sup>

Vores undersøgelse viser, at fordelene ved at indsnævre konceptet for ServiceButikkerne, herunder målgruppen, overstiger ulemperne.

### Andet spørgsmål

Med hensyn til evalueringens andet spørgsmål er konklusionen som følger:

Det kan konstateres, at der er betydelige forskelle mellem ServiceButikkernes: 1) målgrupper, 2) aktiviteter, 3) åbningstider og -timer, 4) samarbejde med frivillige foreninger og organisationer og 5) brug af frivillige. Hertil kommer at de lokale centres bidrag til ServiceButikkerne er stærkt varierende. Den eneste samlende kerneydelse for ServiceButikkerne er den anonyme rådgivning, som findes i alle butikkerne. Denne er dog også af meget varierende karakter med hensyn til indhold og omfang.

Det positive ved denne forskellighed er, at den giver rum for, at ServiceButikkerne kan tilpasse sig lokale forhold i den bydel, som de er beliggende i. Og at den giver mulighed for, at ServiceButikkernes tilbud kan udvikles nedefra. På

<sup>6</sup> Koordinatorerne har peget på ovennævnte målgrupper ved en workshop i COWI, hvor de blev bedt om at udpege 5 målgrupper for deres fremtidige virksomhed.

den negative side tæller, at forskelligheden vanskeliggør: 1) opstilling af fælles succeskriterier (og hermed mulighed for måling af effekt), 2) benchmarking af butikkernes virksomhed og 3) en fælles branding af ServiceButikken.

Koordinatorerne har selv - i prioriteret rækkefølge - peget på følgende mulige aktiviteter for ServiceButikkernes fremtidige arbejde: 1) åben anonym rådgivning, herunder særligt a) familieretlig rådgivning og b) psykologisk rådgivning, 3) netværksgrupper for enlige mødre, 4) information til grupper og 5) sundhedspleje.<sup>7</sup>

Vores undersøgelse viser, at fordelene ved at indsnævre konceptet for ServiceButikkerne, herunder aktiviteterne, overstiger ulemperne.

### Tredje spørgsmål

Endelig er konklusionen på det tredje spørgsmål følgende:

Der eksisterer i dag 10 ServiceButikker, som dækker 11 ud af 15 bydele i Københavns Kommune.<sup>8</sup> De eksisterende ServiceButikker har alle - på nær ServiceButikken i Vanløse - det samme budget svarende til en lønsum til en fastansat koordinator og et fast driftsbudget. Med udgangspunkt i det nuværende koncept for ServiceButikkerne vil det kræve en udvidelse af den økonomiske ramme, såfremt dækningsgraden skal øges ved etablering af ServiceButikker i alle de københavnske bydele.

Såfremt den økonomiske ramme for ServiceButikkerne fastholdes, men der ønskes en udvidelse af tilbuddets dækningsgrad til et bydækkende tilbud - hvorved der opnås et mere ensartet serviceniveau i kommunen - kan to budgetmæssige modeller tænkes: 1) budgettet fordeles i henhold til bydelens sociale belastningsgrad, 2) budgettet fordeles i overensstemmelse med befolkningstallet i de enkelte bydele. Valget af budgetfordelingsmodel bør afhænge af, hvilken målgruppe ServiceButikkerne skal beskæftige sig med.<sup>9</sup>

<sup>7</sup> Koordinatorerne har peget på ovennævnte aktiviteter ved en workshop i COWI, hvor de blev bedt om at pege på 5 aktiviteter for deres fremtidige virksomhed.

<sup>8</sup> ServiceButikken Christianshavn/indre By dækker to bydele.

<sup>9</sup> Det er ikke muligt inden for denne evaluerings ramme nærmere at kortlægge konsekvenserne for ServiceButik-konceptet ved disse to budgetfordelingsmodeller.

## 2.4 Konklusioner

I det følgende gengives undersøgelsens konklusioner med udgangspunkt i fem temaer:

- Styring og organisation
- Samarbejde og sårbarhed
- Aktiviteter og målgrupper
- Kendskab, synlighed, adgang og tilfredshed
- Frivillige organisationer, foreninger og personer

Delt ansvar og ejerskab	<p><b>Styring og organisation</b></p> <p>Ansvar for ServiceButikkerne er delt mellem K10/ØPA2, som har ansvaret for den overordnede mål- og rammestyring på området, og de lokale centre som har det økonomiske, ledelses- og personalemæssige ansvar. K10 holdt månedlige møder med ServiceButikkerne i årene efter deres oprettelse, men denne aktivitet er ophørt. K10/ØPA2 har kun i begrænset omfang stillet krav til ServiceButikkernes virksomhed. For så vidt angår de lokale centre peger vores undersøgelse samtidig på, at mange af centrene ikke føler et reelt ejerskab til ServiceButikkerne.</p>
Meget rummeligt koncept	<p>Grundlaget for ServiceButikkernes virksomhed er "Koncept på ServiceButikker" (august 1999). Dette dokument fylder 2,5 sider og er ikke revideret siden udarbejdelsen i august 1999. Dokumentets krav til ServiceButikkerne er meget rummelige, og det indeholder kun i begrænset omfang en specifikation af ServiceButikkernes umiddelbare mål, aktiviteter, indikatorer/succeskriterier samt de resultater, som ServiceButikkerne forventes at skulle opnå.</p>
Manglende krav og ejerskab	<p>Det organisatoriske ophæng og styringen af ServiceButikkernes virksomhed har ikke været befordrende for ejerskabet til butikkerne, og det har været medvirkende til, at der er stillet for få krav til butikernes virksomhed.</p>
Nogen samarbejde - men to deltager ikke	<p><b>Samarbejde og sårbarhed</b></p> <p>Vores undersøgelse viser, at der i nogen udstrækning er etableret et samarbejde mellem koordinatorerne. Koordinatorerne har således på eget initiativ udarbejdet en række dokumenter med henblik på dokumentation og udvikling af deres virksomhed. Det er dog samtidig slående, at to ServiceButikker ikke medvirker i nogen af de fælles aktiviteter. Samarbejdet mellem koordinatorerne kan i nogen udstrækning medvirke til at sikre en udvikling af tilbuddet.</p>
Mangel på personale- og ledelsesmæssigt ansvar	<p>Det konkrete samarbejde mellem medarbejderne fra de lokale centre og ServiceButikkerne fungerer godt i mange af ServiceButikkerne. Men det er samtidig hovedindtrykket, at de lokale centre ikke tager deres personale- og ledelsesmæssige ansvar i relation til ServiceButikkerne alvorligt. Flere af ServiceButikkerne savner ledelses- og personalemæssig styring fra de lokale centre. Dette kan også udledes af, at flere af de lokale centre kun i meget begrænset omfang "bidrager" med medarbejdere til ServiceButikkerne. Når der ses bort fra sundhedsplejerske aktiviteterne, er der fire ServiceButikker, som alene modtager 0-1 medarbejdertime per uge fra det lokale center, mens de øvrige seks ServiceButikker modtager fra 4-10 timer per uge.</p>

Personafhængigt	Vores undersøgelser peger på, at konceptet for ServiceButikkerne er sårbart. Det skyldes, at hovedparten af ServiceButikkerne er meget personafhængige, da de er afhængige af én koordinator, samt at der driftsøkonomiske råderum i flere af ServiceButikkerne er begrænset. Dette medfører sårbarhed i relation til sygdom, kursus- og mødeaktivitet og vanskeliggør ansættelse af fx vikarassistance.
Den brugerrettede forvaltning	Forskelligheden mellem ServiceButikkernes målgrupper og aktiviteter skaber uklarhed om, hvad ServiceButikken under ét står for, hvilket vanskeliggør samarbejdsrelationerne i forhold til tilbuddene i den øvrige brugerrettede forvaltning.
Besøgstal	<p><b>Aktiviteter og målgrupper</b></p> <p>Der har i perioden 2002 - 2004 årligt været ca. 37-38.000 personer, som har gjort brug af tilbuddene i ServiceButikkerne. Heraf har ca. halvdelen deltaget i gruppeaktiviteter, mens ca. 15.000 har modtaget rådgivning i bred forstand.<sup>10</sup> Der er ca. 30 besøgende i gennemsnit i ServiceButikkerne per dag, hvoraf ca. halvdelen deltager i gruppeaktiviteter. Tallene er forbundet med store usikkerheder.</p>
Forskelle i antal åbningstimer	Det kan konstateres, at der er store på ServiceButikkernes samlede åbningstimer, der varierer fra 11 til 22 timer med et gennemsnit på 17,5 timer. Åbningstimerne i dagtimerne svinger fra 9 til 18 timer, mens antallet af åbningstimer i aften timerne svinger fra 0 til 12 timer.
Stor forskel på aktiviteter	Der er ligeledes store forskelle med hensyn til de aktiviteter, som ServiceButikkerne udbyder, herunder i relation til indholdet af aktiviteterne. Dette illustreres også af, at det kun i begrænset omfang har været muligt at udfærdige en fælles statistisk rapportering vedrørende butikkernes aktiviteter.
Brugere	Sammensætningen af ServiceButikkerens brugergrupper er et resultat af 1) den demografiske sammensætning af det lokalområde, som ServiceButikken er beliggende i og 2) de konkrete tilbud og aktiviteter, som udbydes i ServiceButikkerne. Det er vanskeligt at give en entydig karakteristik af brugergruppen.
Kendskab	<p><b>Kendskab, synlighed, adgang og tilfredshed</b></p> <p>Det er ikke muligt med udgangspunkt i denne undersøgelse at sige noget om det generelle kendskab til ServiceButikkernes virksomhed. For så vidt angår de frivillige organisationer, foreninger og personer kan det af spørgeskemaundersøgelsen konstateres, at cirka halvdelen kender til den individuelle rådgivning, 1/3 kender til råd og vejledning i grupper, mens under 1/5 kender til ServiceButikkernes øvrige ydelser.</p>
Ringe synlighed	Spørgeskemaundersøgelsen peger på, at ServiceButikkernes synlighed er dårlig. Dette indtryk bekræftes også af vores kvalitative interview. Det, at de en-

<sup>10</sup> ServiceButikkernes rådgivning kan bestå i alt fra juridisk og psykologisk rådgivning til hjælp og vejledning med at forstå breve fra offentlige myndigheder og lignende.

	<p>kelte ServiceButikkernes målgrupper og aktiviteter, er meget varierende, gør det vanskeligt at brande "ServiceButikken" og skabe synlighed.</p>
Et åbent og let tilgængeligt tilbud	<p>Brugerne er tilfredse med ServiceButikkernes lokaler. Og de opfatter i det store hele butikkerne som et åbent og lettilgængeligt tilbud med et "venligt, imødekomende og positivt miljø". Det er ikke muligt på baggrund af vores undersøgelse at sige noget konkret om, hvorvidt det er et problem, at nogle bydele ikke er dækket af en ServiceButik. På det generelle plan medvirker det til et uensartet serviceniveau i Københavns Kommune.</p>
De frivillige og sundhedsplejen er meget tilfredse	<p>Vores spørgeskemaundersøgelse viser, at de frivillige organisationer, foreninger og personer er meget tilfredse med ServiceButikkerne. ¾ svarer, at de "i meget høj grad" er enige i, at ServiceButikkerne har et venligt, imødekomende og positivt miljø, mens 2/3 "i meget høj grad" eller "i høj grad" er enige i, at ServiceButikkerne er et synligt, åbent og lettilgængeligt tilbud. Sundhedsplejerskerne er også meget tilfredse med ServiceButikkerne.</p>
Høj tilfredshed	<p>ServiceButikkernes egne brugerundersøgelser peger entydigt på, at brugerne i meget høj grad er tilfredse med ServiceButikkernes tilbud. Vores undersøgelser bekræfter dette billede.</p>
34 personer	<p><b>Frivillige organisationer, foreninger og personer</b>                  ServiceButikkerne har som målsætning at skulle være et aktiv for bydelen. Det indebærer bl.a., at de skal etablere aktiviteter i samarbejde med frivillige organisationer og foreninger. Efter at have anmodet ServiceButikkerne om kontaktoplysninger vedrørende frivillige organisationer, foreninger og personer var ServiceButikkerne under ét alene i stand til at tilvejebringe kontaktoplysninger på 34 personer.</p>
Stor forskel på antal frivillige	<p>Med hensyn til frivillige, som er tilknyttet ServiceButikkerne, viser vores undersøgelse, at antallet svinger fra 0 til 55 personer. Tre butikker har slet ikke frivillige, fire butikker har fra 1 - 8 frivillige tilknyttet ServiceButikken, og endelig har to butikker mere end 40 frivillige tilknyttet.</p>
Begrænset samarbejde	<p>Det generelle indtryk er på denne baggrund, at ServiceButikkernes samarbejde om aktiviteter med frivillige organisationer og foreninger er af et begrænset omfang. Der er dog undtagelser, hvor ServiceButikkerne på Vesterbro og på Ydre Nørrebro adskiller sig med et særlig højt aktivitetsniveau.</p>
Ej konkurrence	<p>Der er ikke noget, der tyder på, at ServiceButikkerne og de frivillige organisationer og foreninger er "konkurrenter". Der mangler imidlertid retningslinjer vedrørende brug af frivillige i ServiceButikkerne, hvilket kan bidrage til at skabe uklarhed.</p>

### 3 Baggrund

Dette kapitel indeholder en kort gennemgang af de væsentligste rammebetingelser for Servicebutikkerne i Københavns Kommune. Kapitlet skal således give et overblik over ServiceButikkernes baggrund og formål, organisation og finansiering samt målgrupper og aktiviteter.

#### 3.1 Baggrund og formål

Antal og  
bydelsdækning

Der eksisterer i dag 10 ServiceButikker, som dækker 11 ud af 15 bydele i Københavns Kommune. Aktuelt deles Christianshavn og Indre By om en ServiceButik, mens lokalområderne Amagerbro, Brønshøj/Husum, Kgs. Enghave og Valby ikke har nogen butik<sup>11</sup>.

Etableringen af de 10 ServiceButikker har fundet sted over en årrække. De første, Ydre Nørrebro, Brønshøj/Husum og Sundby Nord, blev oprettet i begyndelsen af 2000. Den senest etablerede ServiceButik, Indre Østerbro, åbnede i begyndelsen af 2003, idet et eksisterende åbent, anonymt forebyggelsestilbud til bydelens familier ændrede status til ServiceButik og Familiehus.

Brugerrettede  
forvaltning

ServiceButikkerne er en del af den Brugerrettede Forvaltning, som blev indført i 1999 samtidig med teamorganiseringen i de lokale centre under Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen.

Den Brugerrettede Forvaltning er indrettet efter målgrupper, således at den tager sit udgangspunkt i brugerne og er centreret om bedst muligt at tilgodese deres behov. Det er Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens målsætning, at forvaltningen skal være i stand til at matche brugernes behov for sammenhæng, fleksibilitet og helhed i den indsats og de ydelser, som forvaltningen tilbyder den enkelte bruger<sup>12</sup>. Den helhedsorienterede indsats er søgt opnået via teamorganiseringen i forvaltningen samt samarbejde på tværs af de enkelte teams. Ifølge "Koncept på ServiceButikken", (1999), er ServiceButikken "[...] en ny

<sup>11</sup> Brønshøj/Husums ServiceButik måtte lukke, da lejekontrakten blev opsagt af udlejer. På Amagerbro har det ikke været muligt at finde egnede lokaler og Valby og Kgs. Enghave er som tidligere forsøgsbydele ikke umiddelbart omfattet af Familie- og Arbejdsmarkedsudvalgets beslutning (94/98) om at etablere ServiceButikker i alle lokalområder.

<sup>12</sup> "Den Brugerrettede Forvaltning, Københavns Kommune, Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen, november 2003.

*måde at møde borgeren på, som ligger i en logisk og klar forlængelse af hele teamorganiseringen af den brugerrettede forvaltning".*

Ved udgangen af 1998 blev det som et led i omlægningen af Københavns Kommunes indsats på hjemløseområdet besluttet at afvikle fire familiecentre og etablere en række ServiceButikker. I forbindelse med omlægningen blev der for budgetår 1999 afsat 4 mio. kr. med henblik på at sikre en forsvarlig afvikling af familiecentrene, til etablering af serviceteam og børnefamilieteam i lokalcentrene samt ServiceButikker i alle lokalområder<sup>13</sup>.

ServiceButikkerne blev således oprettet i forlængelse af budgetforliget for 1999, hvor det blev vedtaget, "at der i alle byens lokalområder skulle etableres ServiceButikker, som bl.a. skulle varetage anonymrådgivning mv. til familier" (FAU94/98).

Baggrunden  
for etableringen

Baggrunden for etableringen af de 10 Servicebutikker fremgår af Familie- og Arbejdsmarkedsudvalgets beslutning af 9. december 1998:

"Det fremgår af resumé fra beslutningsprotokollen, at som fastlagt i budgetforliget for 1999 skal Københavns Kommunes 4 familiecentre nedlægges. Samtidig skal der i alle byens lokalområder etableres servicebutikker, som bl.a. skal varetage anonym rådgivning m.v. til familier.

Ved etablering af servicebutikker i alle byens lokalområder tilbydes Københavns Kommunes borgere med personlige og familiemæssige problemer en let tilgængelig adgang til åben anonym rådgivning og vejledning af tværfaglig karakter.

Foruden at tilbyde familierne en mere let tilgængelig adgang til åben og anonym rådgivning og vejledning, får lokalcentrene en ny og bedre mulighed for at komme i kontakt med familier med problemer på et tidligere tidspunkt, således at en koordineret indsats kan iværksættes, før problemerne forværres."

Konceptpapir

Med ServiceButikkernes oprettelse udarbejdede Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen et "Koncept på ServiceButikker" (august 1999), som udstikker rammebetingelserne for ServiceButikkernes virke og funktion. Dette koncept er ikke justeret siden hen og udgør således det fælles grundlag for ServiceButikkerne i dag<sup>14</sup>.

Undersøgelser

ServiceButikkerne har på eget initiativ gennemført en række undersøgelser vedrørende deres virksomhed:

<sup>13</sup> Aftale om budget 1999 og budgetoverslag 2000 - 2002, Københavns Rådhus, 23. september 1998.

<sup>14</sup> I forbindelse med Familie- og Arbejdsmarkedsudvalgets budgetforhandlinger i foråret 2004 blev Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen bedt om at udarbejde et nyt koncept for ServiceButikkerne. Resultatet blev udmøntet i en indstilling til Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget (FA 454/2004), der på udvalgsmødet d. 22. september 2004 ikke blev tiltrådt. I stedet blev Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen pålagt at udarbejde et oplæg til en ekstern evaluering af ServiceButikkerne og på baggrund af evalueringens resultater at udarbejde en ny indstilling til Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget.

- Brugertilfredshedsundersøgelser
  - ServiceButikken Bispebjerg, Maj 2003
  - ServiceButikken Sundby Syd, 2004
  - ServiceButikken Ryvang, Februar 2005
- Kendskabsanalyser
  - ServiceButikken Ryvang, 2003

Dokumenter

Hertil kommer, at ServiceButikkerne har udarbejdet en række dokumenter, der nærmere analyserer og beskriver ServiceButikkernes virksomhed:

- Årsberetninger:
  - ServiceButikken 2002. Fælles årsberetning
  - Nøgletal for rådgivning og andre aktiviteter i Servicebutikken, 2003
  - ServiceButikken 2004. Fælles årsberetning
  - Individuelle årsberetninger
- Andre dokumenter
  - Den videre udvikling og operationalisering af konceptet for ServiceButikken, primo 2002
  - Notat om økonomiske vilkår i ServiceButikken, 2004
  - Funktionsbeskrivelse for koordinator i ServiceButikken, 2002.

Tre målsætninger

Af "Koncept på ServiceButikker" (august 1999) fremgår det, at ServiceButikkens tre målsætninger er følgende:<sup>15</sup>

- **Forebyggelse:** ServiceButikken etableres som en forpost til lokalforvaltningen. Via lettilgængelig åben og anonym rådgivning og vejledning, får borgerne en ny og bedre mulighed for at komme i kontakt med lokalcentret på et tidligt tidspunkt. Målet er, at en del borgere kan hjælpes her og nu uden yderligere hjælpeforanstaltninger. Ved større problemstillinger kan lokalcentrets teams inddrages/overtage, således at en tværfaglig og koordineret indsats kan igangsættes.
- **Et aktiv i bydelen.** ServiceButikken skal være et aktiv i lokalområdet. ServiceButikken skal danne rammen om forskellige aktiviteter i lokalområdet igangsat af ServiceButikkens medarbejdere, af lokale borgere, af frivillige organisationer, foreninger m.v. ServiceButikken skal være med til at danne nye netværk blandt borgerne ud fra deres behov og ønsker - med eller uden professionelle.
- **Et supplement til eksisterende tilbud.** ServiceButikken er et supplement til allerede eksisterende tilbud og virker som et servicecenter for borgeren, det lokale center samt diverse mere specialiserede tilbud, frivillige organisationer m.v. ServiceButikken går på tværs af lokalcentrenes team og er et aktiv for alle centrets team.

<sup>15</sup> Nedenstående gennemgang indtil afsnit 3.2 baserer sig på "Koncept på ServiceButikker" - fremover kaldet konceptpapiret.



Principper	<p>De overordnede <b>principper</b> for ServiceButikkerne er ifølge konceptpapiret:</p> <p style="padding-left: 40px;">"[...] service, høj kvalitet og hurtig handlen, ligesom det er vigtigt at brugeren føler sig velkommen og bliver taget alvorligt med den problemstilling han/hun kommer med. Det skal være muligt at komme direkte ind fra gaden og omgivelserne skal være venlige og imødekommende. Borgeren skal ikke føle at han/hun kommer ind på et kontor; der skal være god tid til hver enkel borger og kaffe på kanden."</p>
Målgrupper	<p>Ifølge konceptpapiret er Servicebutikkernes målgrupper alle børn, børnefamilier og voksne i lokalområdet der har:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• behov for et godt råd eller</li> <li>• skal guides gennem den offentlige jungle</li> <li>• der har behov for hjælp i sin aktuelle situation</li> <li>• behov for samvær med andre</li> </ul> <p>ServiceButikkerne er tænkt som et forebyggende tilbud, især til de brugere, som ikke selv ville henvende sig til en lokalforvaltning, men som kunne blive nødt til det på sigt, dersom deres problemer ikke blev afhjulpnet. Brugeren skal frit kunne vælge, hvilken ServiceButik han/hun ønsker at henvende sig til.</p> <p>ServiceButikkerne er Københavns Kommunes gratis tilbud til alle, der har brug for rådgivning om personlige, familiemæssige og sociale/juridiske problemer; det være sig vejledning til at finde rundt i det offentlige system, individuel rådgivning, samvær med andre i netværks- eller selvhjælpsgrupper og støtte til frivilliges initiativer, som andre i lokalområdet kan have glæde af.</p>
Koordinatorers opgaver	<p>Alle ServiceButikkerne har en koordinator, som er leder af ServiceButikken og ansvarlig for den daglige drift af butikken. Koordinatorerne har især administrative opgaver, der består i koordinering og planlægning af aktiviteterne i butikken. Koordinator tager også del i ServiceButikkens rådgivningsfunktioner. Der er dog stor forskel på, hvor meget de enkelte koordinators medvirker til egentlig rådgivning.</p> <p>I <i>bilag 4</i> er vedlagt en funktionsbeskrivelse for koordinatorers opgaver, som koordinatorerne selv har udarbejdet.</p>
	<p><b>3.2 Organisering og finansiering</b></p> <p>I det følgende vil ServiceButikkernes organisation og finansiering blive beskrevet. Eftersom at ServiceButikkerne Indre Østerbro og Indre Nørrebro har en anden organisation end de øvrige ServiceButikker, vil disse blive behandlet særskilt.</p>
Centralforvaltningen	<p>ServiceButikkerne refererer centralt til to kontorer i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen: 1) K10, Børnefamilier med særlige behov og 2) ØPA2, Økonomi, planlægning og analyse. Disse to kontorer har ansvaret for den overordnede mål- og rammestyring af ServiceButikkerne.</p>

I årene efter oprettelsen af den første ServiceButik afholdtes månedlige møder med K10 som opfølgning på udviklingen af tilbudet. Denne mødeaktivitet opførte i efteråret 2002.

*Tekstboks 3.1 Kortfattet beskrivelse af K10 og ØPA2s ansvarsområder*

**K10: Børnefamilier med særlige behov**  
 Kontoret varetager den forebyggende og behandlingsmæssige indsats over for børnefamilier og unge med særlige behov. Det vil sige, hvor forældrene og/eller barnet/den unge har psykiske eller sociale vanskeligheder, der medfører, at barnet/den unge er truet i sin udvikling. Kontoret har ansvaret for anbringelser af børn og unge uden for eget hjem, herunder skole, socialforvaltning og politisamarbejdet (SSP-arbejdet).

**ØPA 2: Økonomi, planlægning og analyse**  
 Kontoret forestår økonomistyrings-, planlægnings-, og analysefunktioner inden for indsatsen overfor børnefamilier og unge med særlige behov og har koordinerende ansvar for lokal budgetfordeling.

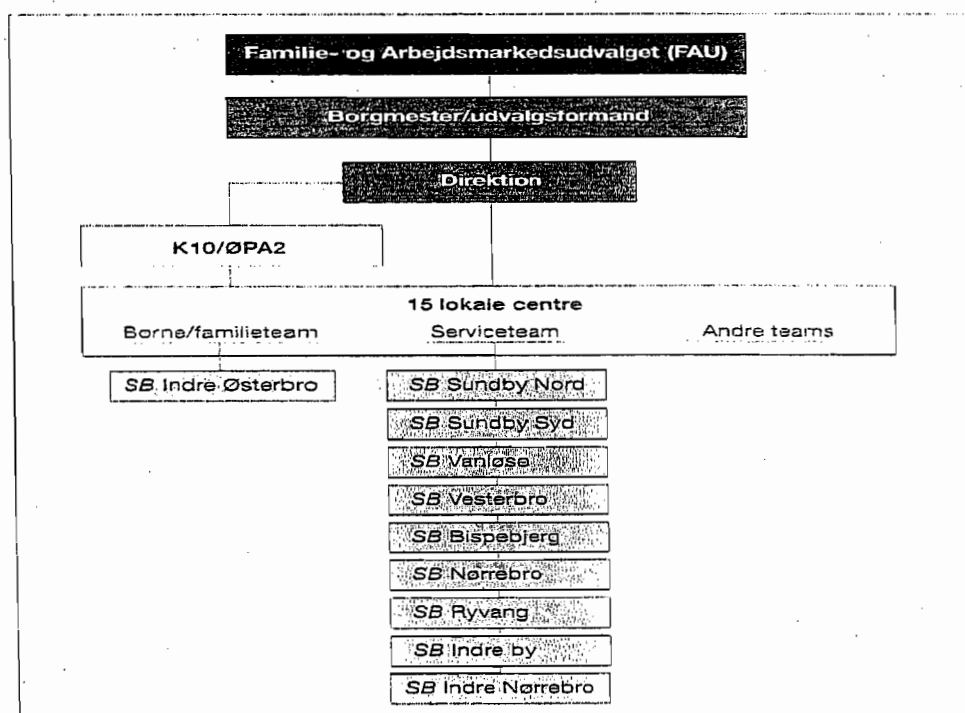
Kilde: Københavns Kommunes hjemmeside [www.kk.dk](http://www.kk.dk)

**Lokalforvaltningen**

ServiceButikkerne skal være et bydækkende tilbud, der er lokalt forankret. Konceptet for ServiceButikkerne er, at de ikke ledes centralt, men er en lokalt udviklet enhed.

I lokalforvaltningen er ServiceButikkerne organiseret under de respektive bydeles lokale centre og forankret i lokalcentrenes Serviceteam. ServiceButikkerne er således en del af de lokale centre, og lokalcentrene er ansvarlig for at udfylde den konkrete ramme for ServiceButikkerne, jf. Figur 3.1.

*Figur 3.1 Organisationsdiagram med udgangspunkt i ServiceButikkerne*



Formålet med lokalcentrenes serviceteams er at give brugere, der har brug for en almen serviceydelse, en hurtig, effektiv og imødekommende betjening. Ifølge konceptpapiret skal ServiceButikkerne gå på tværs af og være et aktiv for alle de lokale centres teams.

Organisering og ledelse

Servicebutikkerne er fast bemandet med én koordinator. Koordinatoren refererer til serviceteamchefen i lokalcentret og er ansvarlig for den daglige ledelse og drift af ServiceButikken. Desuden er koordinatoren i samarbejde med lokalcentret ansvarlig for at sikre et lettilgængeligt tilbud om åben anonym rådgivning samt kontinuitet i og udviklingen af rådgivning og aktiviteter.

"Bidrag" fra de lokale centre

De lokale centre "bidrager" med medarbejdere fra de forskellige teams, der udfører arbejde i ServiceButikkerne i samarbejde med koordinatoren. Medarbejderne fra lokalcentrene har typisk erfaring inden for det sociale arbejde i København, eller specialiseret viden indenfor fx jura, psykologi, sundhedspleje, socialrådgivning.

*Tekstboks 3.2 Beskrivelse af de lokale centres organisering*

Lokalforvaltningens 15 lokale centre er teamopdelt:

- Service team:** for brugere, der efterspørger almindelig og generel kommunal service, bl.a. sundhedspleje, børnefamilieydelse og boligskring.
- Børnefamilie team:** for børnefamilier, børn og unge, der har brug for særlig støtte.
- Arbejdsmarkedsteam:** for brugere, der er ved at miste eller har mistet tilknytningen til arbejdsmarkedet pga. ledighed eller sygdom.
- Team for voksne med særlige behov:** for brugere, der befinder sig i en social ustabil situation, brugere med psykisk lidelse eller brugere, der har været uden for arbejdsmarkedet i lang tid og som har brug for særlig støtte for at vende tilbage til arbejdsmarkedet.
- Teknisk-administrativt team:** varetager lokale personale relaterede opgaver, så som ansættelser, løn, mm. Teamet varetager også samarbejdet med daginstitutioner, såvel økonomisk som pædagogisk.

Kilde: Købehavns Kommunes hjemmeside [www.kk.dk](http://www.kk.dk)

Finansiering

Det er K10/ØPA2, Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen, der udmelder budgetter for ServiceButikkerne. Butikkerne havde et samlet budget på ca. 7 mio. kr. i 2004, der er placeret på fkt. 5.46 - rådgivningsinstitutioner - under bevillingsområdet for børnefamilier med særlige behov.

ServiceButikkerne har næsten alle det samme budget (0,571 mio. kr. i 2004), fordelt på en lønsum til en fastansat koordinator og et fast driftsbudget. Den aktuelle budgetfordelingsmodel for ServiceButikkerne opererer således med samme økonomiske ramme for alle ServiceButikkerne. Den tager ikke hensyn til lokale forskelle, fx mht. social belastningsgrad eller befolkningstal eller til forskelle i faste udgifter fx til husleje eller aflønning af koordinatorene.<sup>16</sup>

<sup>16</sup> Koordinatorerne er overenskomstansat eller ansat som tjenestemand. Ifølge Notat om økonomiske vilkår i ServiceButikken, medregnes udgiften til pension for overenskomstan-

Det betyder, at ServiceButikkernes driftsbudgetter til fx aktiviteter og arrangementer, der kan iværksættes i forhold til borgerne og samarbejdspartnere samt til promovning af ServiceButikken, er forskellige.

Indre Østerbro og  
Indre Nørrebro

ServiceButikkerne på Indre Nørrebro og Indre Østerbro adskiller sig på nogle punkter fra de øvrige ServiceButikker med hensyn til deres organisation. Dette er til dels historisk bestemt. Under bydelsforsøgene, som bl.a. omfattede Indre Nørrebro og Indre Østerbro, blev der i de nuværende ServiceButikkers lokaler udbudt andre offentlige tilbud til borgerne i Københavns Kommune; henholdsvis et Sundhedshus i ServiceButikken Indre Nørrebro og et Familiehus i Indre Østerbro. Ved nedlæggelse af bydelsforsøgene ved udgangen af 2002 blev de eksisterende tilbud (delvist) konverteret til ServiceButikker, og deres mål og rammestyring overgik til K10/ØPA2, Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen. I lokalforvaltningen blev ServiceButikken Indre Nørrebro lagt under lokalcenterets Serviceteam ligesom de øvrige ServiceButikker, hvorimod Indre Østerbro som noget særligt blev forankret i lokalcenterets Børnefamilieteam.

Sundhedsfokus

ServiceButikken Indre Nørrebro er overvejende sundhedsorienteret, hvilket også afspejles i ServiceButikkens personalesammensætning; ServiceButikken ledes i dag af en koordinerende Sundhedsplejerske, og langt hovedparten af ServiceButikkens ydelser varetages af sundhedsplejersker, jordemødre, tandplejere og psykologer.

Familiefokus

På Indre Østerbro har der siden 1996 i ServiceButikkens lokaler eksisteret et åbent, anonymt rådgivningstilbud til gravide og familier med børn op til 7 år. Butikkens lokaler danner i dag rammerne for to tilbud: 1) som ServiceButik med åben, anonym rådgivning og netværksskabende aktiviteter i lighed med de øvrige ServiceButikker; og som 2) foranstaltning for familier, forældre og børn med særlige behov. Tilbuddet finansieres dels af midler til ServiceButikken, dels forebyggelsesmidler med afsæt i servicelovens § 40.

Den dobbelte funktion som ServiceButik og foranstaltning på Indre Østerbro betyder, at der foruden den fuldtidsansatte koordinator i ServiceButikken er yderligere tre medarbejdere ansat med forskelligt timeantal i butikken. ServiceButikkens fokus er altovervejende familieorienteret.

---

satte i de samlede udgifter, hvilket giver en økonomisk merudgift på min. kr. 30.000 årligt i forhold til en tjenestemandsansat koordinator.

## 4 Aktiviteter, brugere og samarbejde

### 4.1 Aktiviteter

Stor rummelighed

"Koncept på ServiceButik" udstikker rummelige krav til hvilke typer tilbud og aktiviteter, ServiceButikkerne kan tilbyde. Der er kun i meget begrænset omfang angivet konkrete aktiviteter i konceptpapiret, som ServiceButikkerne skal udføre, jf. afsnit 3.1.

Ydelser

ServiceButikkernes ydelser kan kategoriseres inden for følgende tre kategorier:

1. ServiceButikkernes har én kerneydelse, som er at yde åben, let tilgængelig *anonym rådgivning* til den enkelte borger og familie i lokalområdet.
2. Derudover fungerer ServiceButikkerne som et *service- og informationscenter*, hvor brugeren kan komme ind fra gaden og få vejledning vedrørende fx det offentlige system.
3. Endelig kan ServiceButikkerne danne ramme for forskellige gruppeaktiviteter i lokalområdet, som enten kan tage form af *råd og vejledning i grupper* med deltagelse af professionelle rådgivere, eller af *netværks- og selvhjælpsgrupper* uden deltagelse af professionelle.

Forståelse af rådgivning

Med hensyn til rådgivning skal dette forstås i bred forstand i relation til ServiceButikkernes virksomhed. Rådgivningen kan ydes af medarbejdere fra det lokale center, af frivillige og af koordinator. Den kan bestå af alt lige fra psykologisk eller juridisk rådgivning til hjælp med at forstå breve fra det offentlige eller hjælp til søgning på Internettet efter oplysninger.

Aktiviteterne kan finde sted med eller uden koordinatorens eller andre professionelle personers involvering eller ved udlån af ServiceButikkens lokaler til fx sundhedsplejerskerne eller en selvhjælpsgruppe.

Forskelligartede aktiviteter

ServiceButikkernes tilbud er meget forskelligartede og afhænger bl.a. af efterspørgslen i det lokale miljø, de ressourcer den enkelte ServiceButik har til rådighed og koordinatorens faglige baggrund og personlige interesser.

Statistikken er mangelfuld

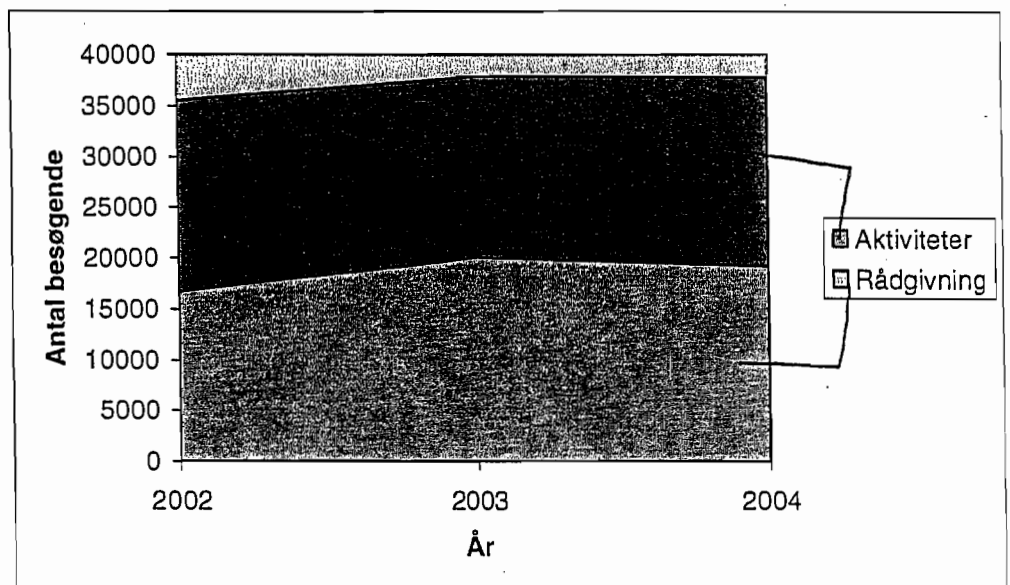
ServiceButikkerne indsender kvartalsvis en statistisk indberetning til K10/ØPA2, Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen. Heri rapporterer butik-

kerne, hvor mange personer der har benyttet sig af ServiceButikkens tilbud. Statistikken er mangelfuld: 1) to ServiceButikker deltager ikke i den fælles statistik og 2) de statistiske kategorier er delvist usammenlignelige.

Det er koordinator, som er ansvarlig for at registrere, hvor mange der benytter sig af ServiceButikken. Der er ikke nogen kontrol i forhold til de statistiske indberetninger fra koordinatorene. Der er derfor store usikkerheder forbundet med statistikken som gengives nedenfor.

Tabellen nedenfor viser udviklingen i, hvordan de besøgende fordeler sig på individuelle rådgivningsydelser og på gruppeaktiviteter fra 2002 – 2004.

Figur 4.1 Udvikling i antal besøgende fordelt på individuel rådgivning og gruppeaktiviteter for otte ServiceButikker, 2002 - 2004



Anm.: Indre Nørrebro og Indre Østerbro er ikke repræsenteret, da de ikke indgår i den fælles statistik.

Kilde: "Fælles Årsberetning, ServiceButikken 2002", "Nøgletal for rådgivning og andre aktiviteter i ServiceButikken, 2003" og "Årsrapport fra ServiceButikkerne i Købehavns Kommune, 2004".

Stabilt antal og fordeling

Som det fremgår af tabellen ligger antallet af besøgende samt fordelingen af disse på individuel rådgivning og gruppeaktiviteter nogenlunde stabilt siden 2002.

Det samlede antal årligt besøgende er knapt 36.000 i 2002 og knapt 38.000 i 2003 og 2004. I dette tal er indeholdt samtlige personer, der har været i ServiceButikkerne, inklusive fx børn og babyer som har været i butikken i forbindelse med sundhedsplejerskens aktiviteter, fars legestue eller lignende, samt personer der ikke har modtaget en ydelse, men blot været med som pårørende eller ven.

Ca. 30 besøgende per dag

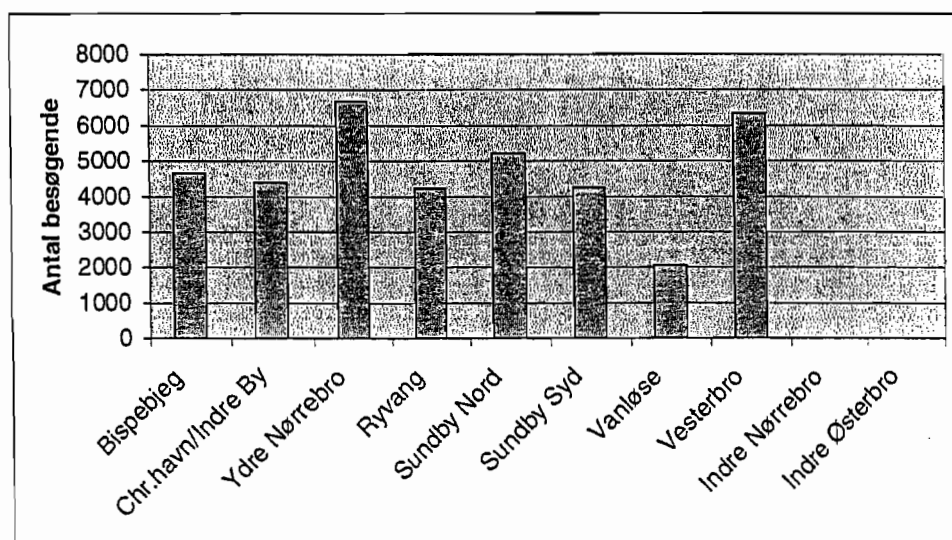
Med udgangspunkt i ovenstående tal kan det gennemsnitlige antal dagligt besøgende udregnes til ca. 30 i hver af de otte ServiceButikker, hvis man regner med, at ServiceButikkerne har åbent ca. 150 dage om året. Af disse 30 besøgende deltager den ene halvdel i rådgivningsaktiviteter og den anden halvdel i gruppeaktiviteter.

Renses tallene, så der alene fokuseres på den gruppe af personer som reelt har modtaget en ydelse, fordeler de besøgende sig med ca. 14.800 besøgende, der fik individuel rådgivning<sup>17</sup> og ca. 18.500 besøgende, der deltog i gruppeaktiviteter. Herved reduceres det samlede antal besøgende i 2004 til godt 33.000. Der er som tidligere nævnt store usikkerheder forbundet med statistikken, hvorfor tallene skal fortolkes med varsomhed.

Stort spænd

Der er et stort spænd i det samlede antal besøgende i de enkelte ServiceButikker. I 2004 udgjorde Vanløse med ca. 2.000 besøgende og Ydre Nørrebro med ca. 6.500 besøgende henholdsvis de ServiceButikker med laveste og højeste antal besøgende.

Figur 4.2 Antal besøg i ServiceButikkerne i 2004



Anm.: Indre Nørrebro og Indre Østerbro er ikke repræsenteret, da de ikke indgår i den fælles statistik.

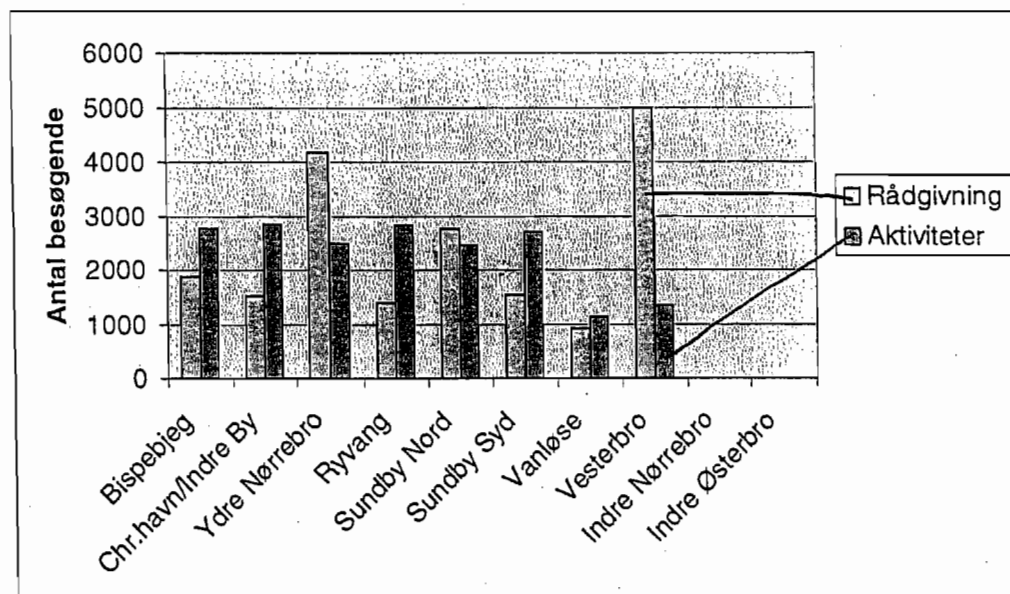
Kilde: "Årsrapport fra ServiceButikkerne i Københavns Kommune 2004"

Hvor det samlede antal besøgende for alle ServiceButikker fordeler sig tilnærmelsesvist ligeligt på rådgivning og aktiviteter, tegner der sig et mere nuanceret billede, når de enkelte ServiceButikker sammenlignes. I de fleste ServiceButikker udgør andelen af personer, der deltog i gruppeaktiviteter den største gruppe. I Ydre Nørrebro, Sundby Nord og specielt Vesterbro er billedet dog omvendt. Her udgør besøgende til den individuelle rådgivning den største gruppe.

<sup>17</sup> Tallet er inkl. Ungerådgivningen i Christianshavn/Indre By og på Vesterbro, som blev benyttet af hhv. 367 og 444 personer



Figur 4.3 Fordeling af besøgende på individuel rådgivning og gruppeaktiviteter



Anm.: Indre Nørrebro og Indre Østerbro er ikke repræsenteret, da de ikke indgår i den fælles statistik.

Kilde: "Årsrapport fra ServiceButikkerne i Københavns Kommune 2004"

De fleste ServiceButikker holder åbent fire dage om ugen. Nogle ServiceButikker har endvidere aktiviteter i weekenden.

Tabel 4.1 Antal timer ServiceButikkerne holder åbent

	Åbningstimer i dagtimerne (9-16)	Åbningstimer i aften-timerne (16-22)	Samlede åbningstimer
Bispebjerg	16	1	17
Christianshavn/Indre By	12	8	20
Ydre Nørrebro	8	8	16
Ryvang	16	0	16
Sundby Nord	14	3	17
Sundby Syd	14	3	17
Vanløse	10,5	7	17,5
Vesterbro	10	12	22
Indre Nørrebro	18	2	20
Indre Østerbro	9	2	11
<b>Gennemsnit</b>	<b>13</b>	<b>4,5</b>	<b>17,5</b>

Kilde: Koordinatorernes besvarelser af COWIs selvevaluering, januar 2005.

Stor variation

Som det ses af tabellen varierer ServiceButikkernes samlede åbningstimer fra 11 til 22 timer med et gennemsnit på 17,5 timer. Åbningstimerne i dagtimerne svinger fra 9 til 18 timer, mens antallet af åbningstimer i aften-timerne svinger fra 0 til 12 timer.



Anonym rådgivning

Al rådgivning i ServiceButikkerne kan ske anonymt. Brugeren behøver ikke opgive navn, adresse eller CPR-nummer, og der føres ingen journal. De fleste rådgivninger er "åbne", dvs. at brugeren ikke behøver forudgående aftale. Mange af ServiceButikkerne har således "åben dør" på hverdage i dag- og aften-timerne, hvor brugeren kan komme ind fra gaden og hente information eller få råd og vejledning hos koordinatoren.

Typer af anonym rådgivning

Der ydes flere forskellige typer af anonym rådgivning i ServiceButikkerne. De vigtigste typer for rådgivning er følgende: Socialrådgivning, familie/re-lationsrådgivning, juridisk rådgivning, procesrådgivning og psykologisk rådgivning. Af nedenstående tabel fremgår det, hvilke typer rådgivninger, der tilbydes i de forskellige ServiceButikker.

Tabel 4.2 *Typer af anonymrådgivning i ServiceButikkerne*

	Socialrådgivning	Familie-/relationsrådgivning	Juridisk rådgivning	Procesrådgivning	Psykologisk rådgivning	Anden anonym rådgivning*
Bispebjerg	x	x*		fx		
Christianshavn/Indre By	x	x*			x	x
Ydre Nørrebro	x	x*		x	x*	
Ryvang	x	x	x**	x	x*	
Sundby Nord	x	x	x	x	x	
Sundby Syd	x	x*	x	x		
Vanløse	x	x	x	x	x*	
Vesterbro	x	x*	x	x	x*	x*
Indre Nørrebro	x	x*			x*	
Indre Østerbro	x	x				

\* typer af rådgivning, der skal bestilles tid til.

\*\* fx sorg-krise rådgivning og rådgivning til pubertetspiger v. professionelle, kritisk retshjælp v. frivillige professionelle, rådgivning v. frivillige, jordmoderkonsultation, Kilde: Koordinatorernes besvarelser af COWIs selvevaluering, januar 2005.

Netværksskabende aktiviteter

ServiceButikkerne har endvidere mange forskellige slags aktiviteter, hvor borgere med samme behov kan mødes. Det kan være aktiviteter for forældre (fx legestue), etniske minoriteter (fx somalisk mødregruppe), borgere med psykiske problemer eller netværks- og selvhjælpsgrupper (fx madklub psykisk syge, selvhjælpsgruppe for angstammede, anonyme alkoholikere).

Samarbejdsrelationer

ServiceButikkerne har også samarbejdsrelationer til andre professionelle netværk og kan formidle information til den enkelte borger og kontakt mellem borgere og grupper.

Aktuelle aktiviteter ServiceButikkernes aktuelle tilbud og aktiviteter er meget forskelligartede, jf. bilag 5 for en oversigt med eksempler på butikkernes aktiviteter.

## 4.2 Hvem er brugerne?

Entydig karakteristik ikke mulig I selvevalueringen er koordinatorene blevet bedt om at svare på, hvem der er ServiceButikkens aktuelle brugergrupper. Det er vanskelig på baggrund af disse besvarelser at give en entydig karakteristik af brugergruppen, da denne er vidt-forgrenet og forskellig fra butik til butik. Samtidig afhænger sammensætningen af brugerne delvist af det lokalområde, som den enkelte ServiceButik er beliggende i. I en af koordinatorenes selvevaluering siges det således om brugergruppen, at denne består af "*alle borgere fra 10 til 70 år*".

Anonym rådgivning For så vidt angår den anonyme rådgivning benyttes denne af den almindelige borger, som har brug for hjælp. Samtidig med at en række mennesker, der allerede har kontakt til det sociale system, benytter sig heraf.

Gruppeaktiviteter Det er vanskeligt at give en entydig karakteristik af ServiceButikkernes øvrige aktiviteter, dvs. netværks- og gruppeaktiviteter. Dette skal ses i sammenhænge med, at ServiceButikkerne i vid udstrækning har haft mulighed for at udvikle sig på egne vilkår. Inden for rammerne af konceptpapiret for ServiceButikkerne, er der således stor mulighed for at udvikle egne tilbud. Og denne mulighed har mange af ServiceButikkerne benyttet.

Brugerundersøgelser Der er som tidligere nævnt gennemført tre brugertilfredsundersøgelser i hhv. Bispebjerg, Sundby Syd og Ryvang, og der gives i de to første brugerundersøgelser en karakteristik af ServiceButikkens brugere. Om brugerne af ServiceButikken i Bispebjerg hedder det:

"Mange af brugerne af ServiceButikken har anden etnisk baggrund end dansk. 9.926 (ca. 40 %) af de 4.817 borgere der benyttede ServiceButikken havde en anden etnisk oprindelse end dansk.

Det er dog ikke kun fordi der bor mange borgere med anden oprindelse end dansk i området, at de udgør en stor del af ServiceButikkens brugere. Det har også betydning, at mange af de tilbud der gives i ServiceButikken er rettet mod disse befolkningsgrupper."

For så vidt angår Sundby Syd karakteriseres brugerne på følgende måde:

"ServiceButikken Sundby Syd besøges [...] primært af småbørnsfamilier, familier eller par i krise, og etniske mødre fra fortrinsvis Somalia, Pakistan og arabiske lande. Det skal dog nævnes, at der kommer alle typer borgere: pensionister og midaldrende, hjemløse, studerende, selvstændige, folk med psykiske problemer, indvandrere fra andre lande osv."

Sammensætningen af brugergrupperne er således et resultat af 1) den demografiske sammensætning af det lokalområde, som ServiceButikken er beliggende i og 2) de konkrete tilbud og aktiviteter, som udbydes i ServiceButikkerne.

Brugere som ikke nås

ServiceButikkens koordinatore er blevet bedt om at svare på, hvilke potentielle brugergrupper i lokalområdet, som ikke nås med de nuværende tilbud. Ud fra koordinatorenes besvarelser kan det udledes, at der særligt kan være vanskeligheder med at nå følgende grupper: 1) De allersvageste borgere som ikke har ressourcer til selv at opsøge tilbudet, 2) folk med fast arbejde benytter sjældent rådgivningstilbudene, da de ligger inden for normal arbejdstid 3) ældre medborgere og 4) mennesker med anden etnisk baggrund end dansk.<sup>18</sup>

### 4.3 Samarbejde

I dette afsnit undersøger vi: 1) samarbejdet mellem koordinatorene og 2) ServiceButikkernes relation til de lokale centre.

#### 4.3.1 Samarbejde mellem koordinatorene

Personafhængighed

ServiceButikkerne er meget afhængige af koordinatoren. I et papir udarbejdet af tre af koordinatorene hedder det:

"Koordinatoren er den eneste person, der er ansat i ServiceButikken. Der er ikke afsat midler til vikar for koordinatoren, hvorfor ServiceButikken er lukket når koordinatoren holder ferie, er syg eller på kursus. Erfaringerne viser, at mange af de aktiviteter der er i ServiceButikkerne sygner hen under lukning, og at der skal bruges mange ressourcer på at oparbejde de forskellige aktiviteter igen."<sup>19</sup>

Som tidligere nævnt opererer den aktuelle budgetfordelingsmodel for ServiceButikkerne med samme økonomiske ramme for alle butikkerne. Det betyder, at butikernes driftsbudgetter efter betaling af faste udgifter (især husleje) er forskellige. Nogle ServiceButikker kunne således have et økonomisk råderum til at afsætte midler til fx vikarassistance, mens andre ville have vanskeligt herved.

I vores spørgeskemaundersøgelse er der også en respondent, som retter søgelyset mod problemet med personafhængighed: "*Da ServiceButikken aflønner én person; er det i høj grad denne persons evne/muligheder for at skabe samspil med organisationer og foreninger, der er afgørende.*" Koordinatorene peger også på problemet med kun én koordinator på jobbet.

<sup>18</sup> Der er naturligvis undtagelser fra disse fire hovedkategorier, da nogle af ServiceButikkerne har gjort sig særlige anstrengelser og har haft særlige forudsætninger for at nå disse grupper. Som eksempel kan det nævnes, at ca. 40 % af Bispebjergs brugere har anden etnisk baggrund end dansk, jf. citatet ovenfor fra Bispebjergs brugerundersøgelse.

<sup>19</sup> Jf. "Den videre udvikling og operationalisering af konceptet for ServiceButikken", udarbejdet af Susanne Winding, Janne Høxbroe og Saida Sonne, maj 2002.

## Tekstboks 4.1 Udsagn fra koordinatorene om personafhængigheden

"Vi har en meget sårbar organisationsmodel med kun en person på posten."  
 "Der står lighedstegn mellem koordinator og ServiceButikken. Det betyder, at konceptet bliver meget personafhængigt."  
 "Der er op til den enkelte at udvikle opgaverne i ServiceButikken. Man må selv løbe tingene i gang."  
 "Der er stor forskel på os koordinatore. Vores baggrund, motivation og mål for butikkerne er forskellig. Det har stor indflydelse på, hvordan ServiceButikkerne ser ud."

Kilde: COWIs interview med koordinatorene

## Sårbarhed

Dette generelle billede er, at ServiceButikkerne er sårbare i kraft af, at der kun er en fast person knyttet til butikkerne. Og samtidig er de meget afhængige af koordinatoren og dennes baggrund og ressourcer.

Der er dog i nogle af butikkerne elementer, som reducerer denne sårbarhed. I ServiceButikker Indre By/Christianshavn og på Vesterbro ligger butikkerne fysisk sammen med Ungerådgivningen, hvor en fuldtidsansat kommunal ungerådgiver er ansat til at yde hhv. 15 og 20 timers ungerådgivning i ServiceButikken. Dette medvirker til at reducere sårbarheden, da koordinator og ungerådgiveren kan "dække" hinandens tilbud ved fravær. Det giver endvidere mulighed for en vis grad af faglig sparring mellem koordinator og ungerådgiveren.

ServiceButikken på Indre Østerbro og Indre Nørrebro er heller ikke på samme måde sårbare, da butikkerne her ligger i tilknytning til andre kommunale foranstaltninger, jf. også afsnit 3.2.

## Ingen formelle krav

Samarbejde mellem koordinatorene kan medvirke til at udvikle tilbuddet og sikre, at koordinatorene får mulighed for faglig sparring om deres virksomhed. Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen har ikke opstillet formelle krav til samarbejdet mellem koordinatorene. De initiativer til samarbejde, som koordinatorene har taget, er derfor alle taget af koordinatorene selv.

Otte ud af ti koordinatore deltagere i et månedligt møde i den såkaldte Erfagruppe.<sup>20</sup> Indre Østerbro og Indre Nørrebro deltagere ikke i møderne. Koordinatorene har ud over de månedlige møder, haft dannet en række ad hoc grupper, som har udarbejdet forskellige oplæg.<sup>21</sup> Hertil kommer, at en redaktionsgruppe af koordinatore - nedsat af Erfagruppen - har udarbejdet en fælles årsrapport for 2002 og 2004.

## Hjemmeside

ServiceButikkerne har endvidere etableret en hjemmeside under Københavns Kommunes domæne: [www.servicebutikken.dk](http://www.servicebutikken.dk). På denne hjemmeside kan man finde oplysninger om den anonyme rådgivning og om de aktiviteter, som fore-

<sup>20</sup> Mødet er principielt månedligt, men afholdes ikke altid månedligt.

<sup>21</sup> Der kan bl.a. nævnes: "Den videre udvikling og operationalisering af konceptet for ServiceButikken", udarbejdet af Susanne Winding, Janne Høxbroe og Saida Sonne, maj 2002.

går i de enkelte ServiceButikker. Indre Østerbro figurerer ikke på hjemmesiden.<sup>22</sup>

### 4.3.2 Relationen til lokalcentret

ServiceButikkerne hører organisatorisk under Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens lokale centre, jf. også afsnit 3.2. Det vil sige, at de lokale centre har det økonomiske, personale- og ledelsesmæssige ansvar for koordinatorene.

De lokale centres "bidrag"

Der er imidlertid stor forskel på, hvor meget de lokale centre "bidrager" med ved at stille rådgivere til rådighed for ServiceButikkerne. Og der er stor forskel på, hvordan koordinatorene opfatter samarbejdet mellem de lokale centre og Servicebutikkerne.

Tabel 4.1 De lokale centres "bidrag" til ServiceButikkerne, timer per uge

	Sundhedsplejersker aktiviteter	Andre aktiviteter (rådgivere)	I alt
Bispebjerg	5	4	9
Christianshavn/Indre By	0	10	10*
Ydre Nørrebro	16	4	20
Ryvang	7	1	8
Sundby Nord	14	7,5	21,5
Sundby Syd	14	6	20
Vanløse	10,5	0	10,5
Vesterbro	11	0	11*
Indre Nørrebro	20	6	26
Indre Østerbro	5	0	5
<b>Gennemsnit</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>14</b>

\* I Christianshavn/Indre By og på Vesterbro er Ungerådgivningen fysisk tilknyttet ServiceButikken. Her yder lokalcentret ligeledes hhv. 15 og 20 timers ungerådgivning, som ikke fremgår af tabellen.

Kilde: Koordinatorernes besvarelser af COWIs selvevaluering, januar 2005.

Store udsving og begrænset niveau

Som det ses af tabellen, svinger sundhedsplejens aktivitetsniveau fra 0 til 20 timer om ugen med et gennemsnit på 10 timer. Lokalcentrenes "bidrag" til ServiceButikkernes rådgivning svinger med mellem 0 timer til 10 timer per uge med et gennemsnit på 4 timers rådgivning om ugen.

Sundhedsplejen

Sundhedsplejens aktiviteter varierer meget fra ServiceButik til ServiceButik. Nogle steder er der alene tale om lån af "lokaler", mens sundhedsplejen andre steder er mere integreret i ServiceButikkernes øvrige arbejde. Vores interview med sundhedsplejerskerne viser, at de er meget tilfredse med, at de kan gøre

<sup>22</sup> Indre Nørrebro er kommet på hjemmesiden i marts 2005, dvs. i forbindelse med den afsluttende fase af denne evaluering.

brug af ServiceButikkernes lokaler. Det ville i flere bydele være vanskeligt for sundhedsplejen at gennemføre "åben hus" arrangementer og gruppeaktiviteter, hvis ikke ServiceButikkerne eksisterede, da sundhedsplejerskerne typisk i begrænset omfang har adgang til egnede lokaler i de lokale centre.

## Samarbejdet

Samarbejdet mellem ServiceButikkerne og de lokale centre karakteriseres af de fleste koordinatorene som godt.

### Tekstboks 4.3 Udsagn fra koordinatorene vedr. samarbejdet med de lokale centre

"Vi har en god og konstruktiv dialog, de henviser til os, de bakker ServiceButikken op og er positive over for de tiltag der sker."

"Godt. En gang om året mødes hele ledelsen med koordinatoren i ServiceButikken for at følge op på ServiceButikkens forskellige tilbud og mål. Der er regelmæssige møder med ServiceButikkens nærmeste teamchef i ServiceButikken."

"Godt, der har været opbakning fra begyndelsen, men det skyldes nok i høj grad at det er fordi medarbejderne selv oplever det som tilfredsstillende at arbejde i ServiceButikken."

Kilde: Koordinatorernes besvarelser af COWIs selvevaluering, januar 2005.

Det gode samarbejde er dog kun i begrænset omfang et udtryk for en bevidst prioritering fra ledelsen i de lokale centre. Det er således ikke almindeligt med faste og regelmæssige møder mellem ServiceButikkerne og lokalcentrene, selv om det forekommer, jf. citat nr. 2 i tekstboksen ovenfor. Når samarbejdet karakteriseres som godt, skyldes det oftere, at personer fra lokalcentrene som arbejder som rådgivere i ServiceButikkerne, er glade for dette arbejde.

## Manglende prioritering

Der er også koordinatorene, der mener, at lokalcentrene ikke prioriterer arbejdet i ServiceButikkerne højt nok.

### Tekstboks 4.4 Udsagn fra koordinatorene vedr. samarbejdet med de lokale centre

"[...] interessen for ServiceButikken fra lokalcenterets side begrænset. Samarbejdet bliver ikke prioriteret højt."

"[...] hverdagens oplevelse [er] at være en satellit i et relativt frit kredsløb. Eller sagt med andre ord, så er det meget svært at mærke lokalcenterets (med-)ejerskab til SB. [...] det overordnede indtryk er alligevel en næsten total mangel på interesse for og nysgerrighed med, hvad der foregår i ServiceButikken eller hvordan den kan udvikles og bruges fx som et supplement til lokalcenterets egne tilbud til borgerne."

"På et overordnet plan: ServiceButikkens arbejdsfelt er væsentligt forskellig fra lokalcenterets øvrige arbejde og alle har meget travlt. Personalegrupperne har ikke ressourcer til at opdage og udnytte mulighederne i denne del af deres organisation og ledelsen ved, hvor trængt sagsbehandlerne oplever deres arbejdssituation. De stiller derfor ikke krav til personalet om at levere arbejdskraft til butikken, endsize opmærksomhed på at udvikle andre og nye muligheder for sagsbehandling, der ville kunne praktiseres i ServiceButikken."

Kilde: Koordinatorernes besvarelser af COWIs selvevaluering, januar 2005.

## Udviklingen

I selvevalueringen er koordinatorene blevet bedt om at svare på, om der er sket en udvikling i lokalcentrenes "bidrag" og/eller ydelser siden ServiceButikkens opstart. Der tegner sig her et billede af, et relativt stabilt "bidrag" fra de fleste



lokalcentre, mens der dog fra enkelte af de lokale centres side er skåret ned på "bidraget" i form af rådgivningstimer.

### 4.3.3 Relation til andre borgerrettede tilbud

De fleste koordinatore nævner, at de bruger en del tid på at være opsøgende med hensyn til andre borgerrettede tilbud i lokalsamfundet ved at deltage i netværk og styregruppemøder for projekter i bydelen. Det opsøgende arbejde anses af koordinatorene for vigtigt med hensyn til at informere om ServiceButikkernes tilbud, og dermed at blive mere synlige i lokalsamfundet, samt med henblik på at ServiceButikkerne kan henvise borgere til eventuelle relevante tilbud.

Forskellighed et problem

For ServiceButikken som koncept udgør forskellighederne i ServiceButikkernes tilbud og aktiviteter dog et problem i relationen med andre borgerrettede tilbud. I et interview med BorgerService peges bl.a. på, at det er vanskeligt for BorgerService at henvise til ServiceButikkerne, fordi de ikke har en klar profil.

"Vi [BorgerService] henviser ikke til ServiceButikkerne. Det hele er så decentralt og det er svært at kende til det hele. Jeg og medarbejderne her kender ikke den enkelte ServiceButik. Jeg kender fx ikke til hvilke aktiviteter og fagligheder, de har i Ryvang. Derfor henviser vi hellere til Serviceteamet. Vi vil gerne henvise så korrekt som muligt".

Navnesammenfald

Specifikt med hensyn til relationen til BorgerService anses navnesammenfaldet også at udgøre et problem – både for BorgerService og for ServiceButikken. Borgerne har svært ved at adskille de to tilbud og skelne imellem deres virksomhed og funktion i lokalsamfundet.

## 4.4 Særligt om frivillige organisationer, foreninger og personer

Aktiv for bydelen

En af ServiceButikkernes målsætninger er som tidligere nævnt, at de skal være et aktiv for bydelen. Dette mål kan de medvirke til at realisere ved at samarbejde med bl.a. frivillige organisationer og foreninger.

Med henblik på at afdække ServiceButikkernes samarbejde med frivillige organisationer og foreninger samt karakteren af dette samarbejde, er der gennemført en elektronisk spørgeskemaundersøgelse blandt de frivillige organisationer og foreninger, jf. også afsnit 1.2.

Tekstboks 4.2 Baggrund om spørgeskemaundersøgelsens respondenter

Af de 24 respondenter, som indgår i spørgeskemaundersøgelsen, har 18 tilknytning til en frivillig organisation eller forening, mens 6 svarer at de ikke har en sådan tilknytning. Af de 6 respondenter uden tilknytning til en frivillig organisation arbejder de 3 som frivillige i en af ServiceButikkerne.<sup>23</sup>

De 18 respondenter nævner følgende frivillige organisationer og foreninger, som de har tilknytning til: Anonyme narkomaner, Anonyme alkoholikere, Multikulturel Forening, Ældre Sagen, Dansk Flygtningehjælp, Team Integration, Angstforeningen, Landsforeningen Sinds BenzoRådgivning, Kritisk Retsnævn, Landsforeningen af tidligere og nuværende psykiatribrugere, Netværket, VIKA, Migræneforeningen, IOGT-Danmark, Landsorganisationen for Familieklubberne i Danmark, Aspergerforeningen, Rådgivningen for Mænd, Foreningen Netværk for Voldsramte Kvinder, Psykologisk Korttids Rådgivning og Frivillighedscenteret på Diakonissestiftelsen.

Som det fremgår, er det kun nogle af respondenterne, som er tilknyttet en frivillig organisation eller forening forstået som en forening med bestyrelse og vedtægter. Nogle har svaret på spørgeskemaet, fordi de arbejder som frivillige i fx Rådgivningen for Mænd og Psykologisk Korttids Rådgivning.

5 af de 24 respondenter er tilknyttet ServiceButikken som frivillig med professionel baggrund, dvs. at de eksempelvis arbejder som jurist eller psykolog med rådgivning i en ServiceButik. 8 af de 24 er tilknyttet som frivillige uden professionel baggrund.

Kilde: COWIs spørgeskemaundersøgelse

Kendskab

Respondenterne er blevet spurgt om, hvordan de har fået kendskab til ServiceButikken. Cirka 60 procent har fået kendskab til ServiceButikkens tilbud gennem omtale via venner, kollegaer eller lignende. Cirka 20 procent svarer, at de har fået kendskab til butikkerne via Københavns Kommune, mens cirka 10 procent har fået kendskab via omtale i en avis. Der er ingen, som har fået kendskab til ServiceButikken gennem omtale via Internettet.

Kendskab til tilbuddene

Respondenterne er herudover blevet spurgt om deres kendskab til og deltagelse i en række af ServiceButikkernes tilbud.

<sup>23</sup> Det vil sige, at der sandsynligvis er tre af respondenterne som er almindelige brugere af ServiceButikkerne og således i princippet falder uden for målgruppen for spørgeskemaundersøgelsen.



Tabel 4.2 Kendskab og deltagelse i aktiviteter i ServiceButikkerne

	Kendskab	Deltagelse
Individuel rådgivning	46 %	8 %
Råd og vejledning i grupper (med deltagelse af professionelle)	30 %	4 %
Aktiviteter for børn og forældre, samt aktiviteter kun for mænd	17 %	2 %
Netværks- og selvhjælpsgrupper (uden deltagelse af professionelle)	15 %	4 %
Aktiviteter for etniske minoritetsgrupper samt for borgere med misbrugsproblemer	18 %	3 %

Anm.: N=24

Kilde: COWIs spørgeskemaundersøgelse

Note: Tallene i tabellen er gennemsnit, der dækker over en række ydelser inden for hver af de fem kategorier: Individuel rådgivning, råd og vejledning i grupper mv. I bilag 5 er det nærmere indhold af de enkelte kategorier gengivet.

Individuel rådgivning mest kendt

Som det ses, er der flest respondenter - næsten halvdelen - som kender til individuel rådgivning. Dette stemmer godt overens med, at den anonyme, individuelle rådgivning er ServiceButikkernes kerneydelse. Næsten 1/3 kender til Råd og vejledning i grupper, mens under 1/5 kender til de øvrige tre aktivitetsgrupper.

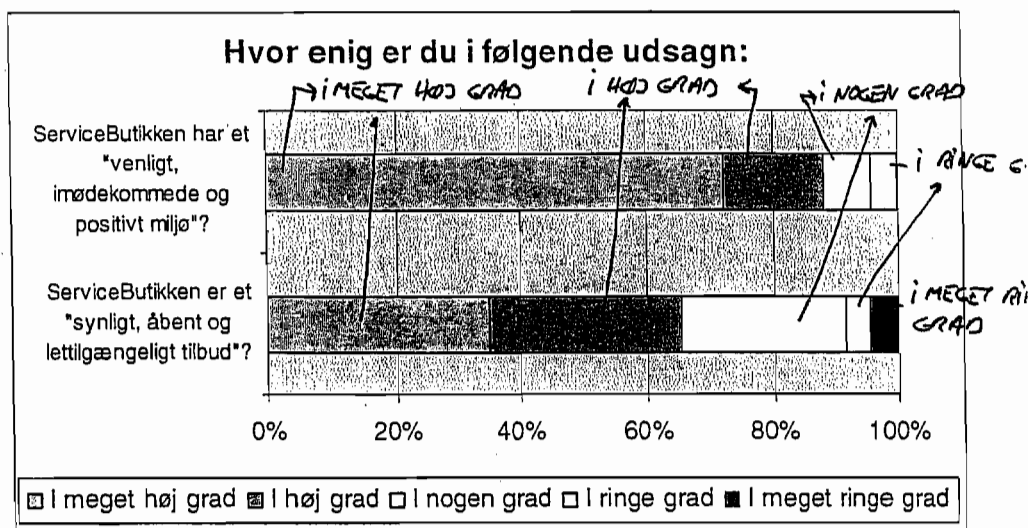
Det ses også af tabellen, at der ikke er særligt mange af respondenterne, som har deltaget i aktiviteterne i ServiceButikkerne. Det er meget naturligt, eftersom der jo ikke er tale om brugere, men om frivillige organisationer, foreninger og personer.

To principper

Af konceptpapiret for ServiceButikkerne fremgår det, at butikkerne skal bestræbe sig på, at yde service, høj kvalitet og hurtig behandling. Dette skal bl.a. udmøntes i følgende to principper: 1) venligt, imødekommende og positivt miljø og 2) synligt, åbent og lettilgængeligt tilbud.<sup>24</sup> På denne baggrund har vi spurgt de frivillige organisationer, foreninger og personer om, hvor enige de er i, at ServiceButikkerne lever op til disse to principper.

<sup>24</sup> Der er i alt 6 principper, som er gengivet i afsnit 3.1.

Figur 4.4 Respondenternes grad af enighed i at ServiceButikkerne opfylder to af principperne for deres virksomhed



Anm.: N=24

Kilde: COWIs spørgeskemaundersøgelse

Principperne opfyldes

Som det ses af figuren er 3/4 af respondenterne "i meget høj grad" enige i, at ServiceButikkerne har et venligt, imødekomende og positivt miljø. Når der spørges om, hvorvidt ServiceButikkerne er et synligt, åbent og lettilgængeligt tilbud svarer 2/3 af respondenterne, at de "i meget høj grad" eller "i høj grad" er enige heri, mens ca. 1/5 svarer, at de "i nogen grad" er enige.<sup>25</sup>

90 % "tilfredse" med koordinator og lokaler

Vi har også spurgt respondenterne om, hvor tilfredse de er med ServiceButikkens lokaler og med samarbejdet med koordinatoren. Cirka 90 procent svarer, at de er "tilfredse" med lokalerne og med samarbejdet med koordinatoren.

ServiceButikkerne er blevet kritiseret for deres brug af frivillige og for deres relation til frivillige organisationer og foreninger. Det er særligt blevet kritiseret, at butikkerne - ud over at samarbejde med de frivillige organisationer - selv hverver og organiserer frivillige til at arbejde i butikkerne: "ServiceButikkerne har i deres formålsbeskrivelse, at de udover åben anonym rådgivning også skal samarbejde med det lokale frivillige arbejde. Det er der da også sund fornuft i. Men flere af Københavns ServiceButikker reklamere nu med, at man kan blive frivillig i butikkerne. Udover at dette måske ikke ligefrem kan kaldes samarbejde med de lokale frivillige foreninger, mister samfundet en række kvaliteter ved det frivillige arbejde, når udgangspunktet er en offentlig base. Dette er mindst talt uacceptabelt."<sup>26</sup>

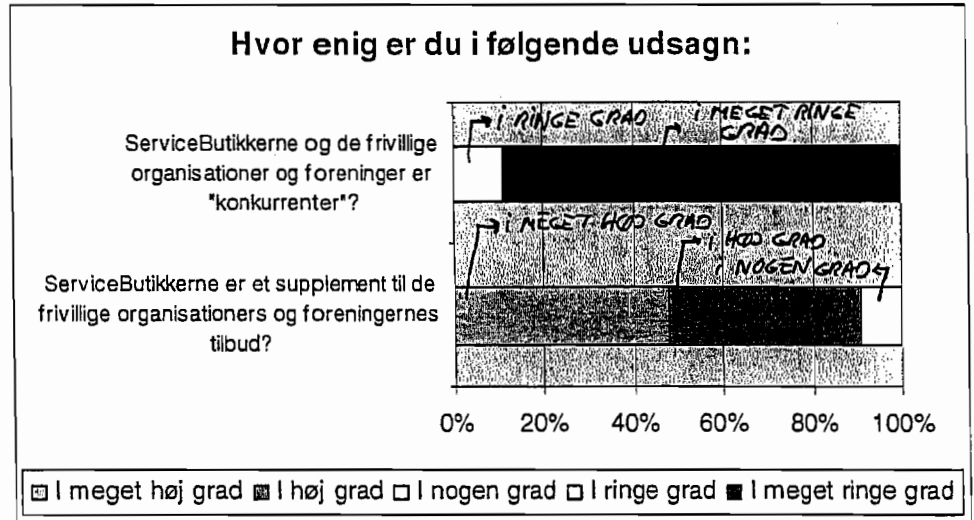
<sup>25</sup> Når færre svarer positivt på spørgsmål 2 end spørgsmål 1, kan det skyldes, at flere af respondenterne ikke finder, at ServiceButikkerne er særligt synlige, jf. senere.

<sup>26</sup> Jf. Pressemeddelelse "Nej tak til Frivillig organisering i Kommunens ServiceButikker", Kontaktudvalget for frivilligt socialt arbejde i Københavns Kommune.

Supplement eller konkurrence?

Vi har på denne baggrund spurgt de frivillige organisationer, foreninger og personer om, hvorvidt ServiceButikkerne "supplerer" eller "konkurrerer" med de frivillige organisationer og foreninger.

Figur 4.5 Respondenternes grad af enighed i at ServiceButikkerne "supplerer" eller "konkurrerer" med de frivillige organisationer og foreninger



Anm.: N=24

Kilde: COWIs spørgeskemaundersøgelse

Ej konkurrenter, men supplement

Cirka 70 procent af respondenterne er "i meget ringe grad" enige i udsagnet om, at ServiceButikkerne og de frivillige organisationer er "konkurrenter". Der er næsten 90 procent af respondenterne, der svarer, at de "i meget høj grad" eller "i høj grad" mener, at ServiceButikkerne er et supplement til de frivillige organisationer og foreningers tilbud.

Respondenterne afviser således, at det skulle være problemer i samarbejdet mellem ServiceButikkerne og de frivillige organisationer og foreninger. Dette illustreres også af nedenstående citater, hvor respondenterne er blevet bedt om at uddybe, hvordan de opfatter samspillet mellem ServiceButikkerne og de frivillige organisationer og foreninger.

*Tekstboks 4.3 Respondenternes opfattelse af samspillet mellem ServiceButikkerne og de frivillige organisationer og foreninger*

"Servicebutikkerne og AA/NA er 'samarbejdspartnere'. Jo færre misbrugere jo billigere for kommunen som helhed. Vi i AA/NA har kun positivt at sige om samspillet mellem os som frivillige organisationer og servicebutikken."

"Jeg deltager i NA som er en fri Forening og vi lejer lokaler i ServiceButikken; vi er der for at hjælpe hinanden. Det er ServiceButikken en stor del af."

"Ang. min egen forening og ServiceButikken kan jeg kun sige, at vi har et udmæket samarbejde og kan tale om tingene."

"Det er meget givende for vores forening at have en samarbejdspartner og mulighed for at henvise til aktiviteter og rådgivninger vi ikke selv har til rådighed."

"Nu har jeg kun mulighed for at udtale mig om ServiceButikkens samarbejde med kritisk retshjælp, som må betegnes som yderst velfungerende. Vi har mulighed for at henvise klienter til ServiceButikken; mens ServiceButikken henviser rådsøgende med juridiske problemstillinger til os."

"I mit tilfælde har det været meget positivt; men der er heller ikke tale om 'konkurrence'; men vi er meget glade for at samarbejde med ServiceButikken."

Kilde: COWIs spørgeskemaundersøgelse.

Frivillige

For så vidt angår det generelle samarbejde mellem ServiceButikkerne og de frivillige organisationer og foreninger, er der altså ingen indikationer på, at der er tale om "konkurrence". Der kan imidlertid opstå uklarheder om grænserne mellem ServiceButikkernes virksomhed og de frivillige organisationer og foreninger som følge af, at der ikke foreligger nogen retningslinjer for ServiceButikkernes brug af frivillige.

Vi har i selvevalueringen bedt koordinatorene svare på, om hvor mange frivillige (ulønnede) rådgivere med professionel baggrund og frivillige rådgivere uden professionel baggrund, der er tilknyttet ServiceButikken.

Tabel 4.3 Frivillige med tilknytning til ServiceButikkerne

	Frivillige rådgivere med professionel baggrund	Frivillige rådgivere uden professionel baggrund
Bispebjerg	0	0
Christianshavn/Indre By	4	4
Ydre Nørrebro	17	24*
Ryvang	2	0
Sundby Nord	11	4
Sundby Syd	0	1
Vanløse	3	4
Vesterbro	54	1
Indre Nørrebro	0	0
Indre Østerbro	0	0

\* Ydre Nørrebro har oplyst 24 rådgivere uden professionel baggrund som primært består af læktielæsere og andet i Frivillignetværket i Mjølnerparken. Disse 24 frivillige kommer regelmæssigt i ServiceButikken.

Kilde: Koordinatorernes besvarelser af COWIs selvevaluering, januar 2005.

Fra 0 til 54

Som det ses af tabellen, er der markante forskelle på, hvor mange frivillige som er tilknyttet ServiceButikkerne. Antallet af frivillige rådgivere med professionel baggrund går fra 0 til 54, mens antallet af frivillige rådgivere uden professionel baggrund er forholdsvist begrænset i alle ServiceButikkerne.

Vi har i forbindelse med spørgeskemaundersøgelsen spurgt til, hvordan ServiceButikkerne kan forbedre sig.

Tekstboks 4.4 Udsagn fra respondenterne vedr. synlighed

"Være mere synlige i gadebilledet."  
 "Gøre sig mere synlige."  
 "Det er ikke umiddelbart tydeligt, hvad ServiceButikken er for noget. Det som ServiceButikken kan tilbyde af forskellige ydelser til såvel enkeltpersoner som foreninger kunne godt være væsentligt mere synligt i selve butikken - også så det kan ses udefra."  
 "Først og fremmest ved at gøre mere direkte opmærksom på sig selv og de mange tilbud, der er i ServiceButikken."

Kilde: COWIs spørgeskemaundersøgelse.

Synlighed

Respondenterne peger på øget synlighed som forbedringsmulighed for ServiceButikkerne. Mange af respondenterne er af den opfattelse, at ServiceButikkerne gør et godt stykke arbejde, men at de er for lidt synlige, som illustreret ved følgende citat fra spørgeskemaundersøgelsen: "Jeg tror ikke, der er mange som kender til ServiceButikkens tilbud, hvilket er en skam, da det er forrygende flot, at det findes i lige min kommune. Er sgu' stolt af det."

## **Bilag 1 Selvevaluering**

# Selvevaluering

## Introduktion

**Formål** Formålet med selvevalueringen er at kortlægge aktiviteter og praksis i de enkelte ServiceButikker.

**Indhold** Følgende emner er omfattet af selvevalueringen:

- baggrundsdata
- anonym rådgivning
- aktiviteter
- brugergrupper
- samarbejde med frivillige organisationer og foreninger
- relationerne mellem lokalcentrene og ServiceButikkerne
- ServiceButikkens mål
- forslag til forbedringer

Selvevalueringen er primært bagudrettet, men giver også ServiceButikkerne mulighed for at komme med indspil til, hvordan Butikkerne bedst kan udvikles i forhold til deres omverden i fremtiden.

Selvevalueringen vil blive fulgt op af og suppleret med et personligt interview med alle koordinatorene.

**Udfyldelse af skema** Skemaet bedes udfyldt og returneret til COWI pr. e-mail senest d. 24. januar 2005 kl. 12.00.

Omfanget af det udfyldte skema bør ikke overstige 5 - 7 sider.

## 1 Baggrundsdata

ServiceButik (Navn):
ServiceButikkens åbningstider:
Anonymrådgivningens åbningstider:
Antallet af professionelle lønnede rådgivere, der er tilknyttet ServiceButikken?
Antallet af frivillige (ulønnede) rådgivere med professionel baggrund, der er tilknyttet ServiceButikken?
Antallet af frivillige rådgivere uden professionel baggrund, der er tilknyttet ServiceButikken?

## 2 Særligt om anonym rådgivning

Hvilke typer anonym rådgivning giver ServiceButikken?
Hvem giver anonym rådgivning (professionelle lønnede rådgivere, frivillige (ulønnede) rådgivere med professionel baggrund, frivillige rådgivere uden professionel baggrund)?
Hvem anvender den anonyme rådgivning?
Skal der bestilles tid til anonym rådgivning? Og i givet fald, til hvilke typer?
Er der sket en udvikling i efterspørgslen efter anonyme rådgivningsydelser siden ServiceButikkens opstart (ud- dyb)?
Hvor mange timer om ugen gives anonym rådgivning (gennemsnitligt)?

## 3 Aktiviteter (ud over anonym rådgivning)

Hvilke hovedaktiviteter er der i ServiceButikken?
Er der sket en udvikling i aktiviteterne siden ServiceButikkens opstart (ud- dyb)?
Hvordan er deltagelsen i de forskellige aktiviteter?
Er der efterspørgsel efter yderligere aktiviteter (ud- dyb)?



#### 4 Brugergrupper (dog ikke frivillige organisationer og foreninger<sup>1</sup>)

Hvem er ServiceButikkens aktuelle brugergrupper?
Er der sket en udvikling i brugergrupperne siden ServiceButikkens opstart (uddyb)?
Hvilke tilbud bruges af hvilke brugergrupper?
Hvilke potentielle brugergrupper i lokalområdet nås ikke med de nuværende tilbud?

#### 5 Særligt om samarbejdet med frivillige organisationer og foreninger<sup>2</sup>

Hvilke frivillige organisationer og foreninger samarbejder med eller låner lokaler i ServiceButikken?
Er der sket en udvikling i samarbejdet med eller i udlånet af lokaler siden ServiceButikkens opstart (uddyb)?
Hvordan oplever du samarbejdet med de frivillige organisationer og foreninger?

#### 6 Relationer mellem lokalcentre og ServiceButikkerne

Hvor mange timer bidrager lokalcentret med ugentligt fordelt på ydelser?
Er der sket ændringer i lokalcentrets bidrag og/eller ydelser siden ServiceButikkens opstart (uddyb)?
Hvordan oplever du samarbejdet med lokalcentret?

#### 7 Servicebutikkens mål

Opfylder ServiceButikken de tre mål for ServiceButikkerne (i) som forpost til lokalforvaltningen, ii) som aktiv i bydelen og iii) som et supplement til eksisterende tilbud), som er fremsat i Koncept på ServiceButikker, august 1999 (uddyb)?
Er de tre mål relevante i forhold til ServiceButikkernes praksis og virke i dag (uddyb)?
Hvis nej, hvilke mål ville være mere relevante?

<sup>1</sup> Jævnfør definition af frivillige organisationer og foreninger nedenfor.

<sup>2</sup> Frivillige organisationer og foreninger skal forstås snævert som private organisationer med vedtægter og bestyrelse, eksempelvis Dansk Flygtningehjælp, Ældre Sagen, Anonyme Alkoholikere og Angstforeningen.

## 8 Forslag til forbedringer

Har du forslag til hvordan ServiceButikkerne kunne forbedre deres virksomhed (eksempelvis i relation til aktiviteter, målgrupper, samarbejdspartnere og organisation)?

**Tak for din besvarelse!**

## Bilag 2 Spørgeskema

Velkommen til spørgeskemaet omkring:

## Evaluering af ServiceButikkerne i Københavns Kommune

[Tilbage](#) [Næste](#)

Hvad er din tilknytning til ServiceButikken?

- Frivillig med professionel baggrund (dvs. at du f.eks. arbejder i ServiceButikken som psykolog, jurist eller lignende)
- Frivillig uden professionel baggrund
- Andet

[Tilbage](#) [Næste](#)

Uddyb venligst hvad du mener med andet:

[Tilbage](#) [Næste](#)

Har du tilknytning til en frivillig organisation eller forening?

- Ja
- Nej

[Tilbage](#) [Næste](#)

Hvilken organisation/forening er det?

[Tilbage](#) [Næste](#)

Hvor ofte kommer du i ServiceButikken?

- Flere gange om ugen
- Cirka 1 gang om ugen
- Cirka hver 14 dag
- Cirka 1 gang om måneden
- Mindre end 1 gang om måneden

[Tilbage](#) [Næste](#)

Hvor tilfreds er du med følgende?

	Tilfreds	Nogenlunde tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke
ServiceButikkens lokaler	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ServiceButikkens åbningstider	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Samarbejdet med koordinatoren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Har du gjort brug af hjemmesiden [www.servicebutikken.dk](http://www.servicebutikken.dk)?

- Ja  
 Nej

Hvad synes du om hjemmesiden [www.servicebutikken.dk](http://www.servicebutikken.dk)?

- Meget tilfreds  
 Tilfreds  
 Nogenlunde tilfreds  
 Utilfreds  
 Meget utilfreds  
 Ved ikke

Hvordan har du fået kendskab til ServiceButikken?

*Sæt gerne flere kryds*

- Via Københavns Kommune  
 Omtale via Internettet ([www.servicebutikken.dk](http://www.servicebutikken.dk))  
 Omtale i avis  
 Omtale via venner, kollegaer eller lign.  
 Andet

Uddyb venligst hvad du mener med andet:

Hvad er ServiceButikkens vigtigste ydelser efter din opfattelse?

Angiv i tabellen herunder om du har kendskab til, deltaget i eller hevist andre til at deltage i følgende aktiviteter:

Individuel rådgivning

	Kendskab	Deltaget	Henvist
Socialrådgivning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Familerådgivning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Juridisk rådgivning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Boligrådgivning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rådgivning ved sundhedsplejersker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Psykologisk rådgivning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rådgivning for mænd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ungerådgivning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Angiv i tabellen herunder om du har kendskab til, deltaget i eller hevist andre til at deltage i følgende aktiviteter:

Råd og vejledning i grupper (Med deltagelse af professionelle)

	Kendskab	Deltaget	Henvist
Sundhedsplejers Åbent hus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kostvejledning ved sundhedsplejers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sorg- og krisegruppe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Netværk og rådgivning af unge (pubertetspiger)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mødregrupper	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Netværksgruppe for enlige fædre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Angiv i tabellen herunder om du har kendskab til, deltaget i eller hevist andre til at deltage i følgende aktiviteter:

Aktiviteter for børn og forældre

	Kendskab	Deltaget	Henvist
Legestue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Musikalsk legestue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fars legestue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Babyrytmik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Angiv i tabellen herunder om du har kendskab til, deltaget i eller hevist andre til at deltage i følgende aktiviteter:

Aktiviteter kun for mænd

	Kendskab	Deltaget	Henvist
Månderådgivning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Udviklingsgruppe for mænd ved pædagog og psykoterapeut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fædrecafé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Angiv i tabellen herunder om du har kendskab til, deltaget i eller henvist andre til at deltage i følgende aktiviteter:

Netværks- og selvhjælpsgrupper (Uden deltagelse af professionelle)

	Kendskab	Deltaget	Henvist
Støttegruppe for forældre til børn med autisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Madklub for folk med psykiske problemer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Selvhjælpsgruppe for angstramte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Selvhjælpsgruppe for sindslidende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Netværksgruppe for kvinder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Netværksgruppe for førtidspensionister	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Angiv i tabellen herunder om du har kendskab til, deltaget i eller henvist andre til at deltage i følgende aktiviteter:

Aktiviteter for etniske minoritetsgrupper

	Kendskab	Deltaget	Henvist
Arabisk mødregruppe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pakistansk mødregruppe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Somalisk mødregruppe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Netværksgruppe for etniske ældre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Angiv i tabellen herunder om du har kendskab til, deltaget i eller henvist andre til at deltage i følgende aktiviteter:

Aktiviteter for borgere med misbrugsproblemer

	Kendskab	Deltaget	Henvist
Familieklub for familier med alkoholrelaterede problemer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anonyme narkomaner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anonyme alkoholicere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Har du deltaget i aktiviteter i ServiceButikken,  
som ikke er nævnt i de tidligere spørgsmål?

Hvor enig er du i følgende udsagn om Servicebutikken?

	I meget høj grad	I høj grad	I nogen grad	I ringe grad	I meget ringe grad	Ved ikke
Servicebutikken er et "synligt, åbent og lettilgængeligt tilbud"	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicebutikken har et "venligt, imødekommende og positivt miljø"	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicebutikkerne er et supplement til de frivillige organisationers og foreningernes tilbud?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicebutikkerne og de frivillige organisationer og foreninger er "konkurrenter"?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Uddyb venligst hvordan du opfatter samspejlet mellem Servicebutikken og de frivillige organisationer og foreninger

Hvor tilfreds er du generelt med Servicebutikkens ydelser?

- Meget tilfreds
- Tilfreds
- Nogenlunde tilfreds
- Utilfreds
- Meget utilfreds
- Ved ikke

Til slut vil vi gerne have forslag til, hvordan Servicebutikkerne kan forbedre sig. Alle forslag er velkomne:

Dine svar er nu blevet registreret.

Tak for din besvarelse !





## **Bilag 3 Interviewpersoner**

*Der er gennemført interview med følgende personer:*

**Koordinatorerne for ServiceButikkerne:**

- Katrine Tonboe Jacobsen, Servicebutikken Bispebjerg
- Astrid Honoré, Servicebutikken Bispebjerg ( afløser Katrine Tonboe Jacobsen som koordinator, når hun går på barsel i slutningen af januar)
- Lise-Lotte Skrøder, ServiceButikken, Christianshavn og Indre By
- Fie Lønborg, Ydre Nørrebro
- Susanne Winding, ServiceButikken Ryvang
- Bodil Randklev, ServiceButikken Sundby Nord
- Janne Høxbroe, ServiceButikken Sundby Syd
- Irene Nielsen, ServiceButikken Vanløse
- Michael Lodberg Olesen, ServiceButikken Vesterbro
- Anne Greiersen, ServiceButikken Indre Nørrebro
- Anne-Marie Wulff, ServiceButikken Indre Østerbro

**Brugere samt frivillige organisationer, foreninger og personer:**

*ServiceButikken Bispebjerg*

- Malik Hussain, Etniske Ældre i fokus, formand for Multikulturel Forening
- Sumaira Hussain, Pakistansk Mødregruppe
- Martin Bentzen, Spiseklub for psykisk syge
- Wiiam Ali, Selvhjælpsgruppe for arabiske mødre med autistiske børn

*ServiceButikken Christianshavn/Indre by*

- Psykolog Jens Boris Larsen
- Præst Lars Henriksen, Sorg og kriserådgivningen
- Claus, modtaget anonymrådgivning
- Nadja, modtaget anonymrådgivning

*ServiceButikken Ydre Nørrebro*

- Amina Jabril, Somalian Mother Community (SMC)

*ServiceButikken Ryvang*

- Psykoterapeut Ivan Gudkov, Manderådgivning

*ServiceButikken Sundby Nord*

- Psykolog Lasse Rossen
- Psykolog Ulla Skern
- Psykolog Tom Hansen
- Psykolog David Øhlenschlæger
- Psykolog Tobias Jensen
- Psykolog Oliver Adams

*ServiceButikken Vanløse*

- Psykolog Marianne Kaas, ServiceButikken Vanløse

*ServiceButikken Vesterbro*

- Ulla Drewsen, formand for foreningen Psykologisk Korttids Rådgivning
- Jurist Christina Skjold, Mæglingshjælpen
- Uffe Grønfeld, Kritisk Retshjælp

*ServiceButikken Indre Østerbro*

- Cliff Nielsen, Alcoholics anonymous/narcotics anonymous
- Charlotte Buch Hansen, tvillingemødregruppe

*ServiceButikken Indre Nørrebro*

- Bruger, fars legestue
- Bruger, åbent hus
- Bruger, mors cafe

**Medarbejdere fra Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens lokale centre:**

*Lokalcenter Bispebjerg*

- Centerchef Arne Bertram

*Lokalcenter Christianshavn/Indre by*

- Socialrådgiver Jørgen Knuhtsen
- Ungemedarbejder Tom Petersen

*ServiceButikken Ydre Nørrebro*

- Centerchef Bodil Vendel
- Sagsbehandler og Projektmedarbejder Helle Bloch
- Serviceteamchef Pernille Overgaard
- Koordinerende sundhedsplejerske Susanne Uggerly

*ServiceButikken Ryvang*

- Centerchef Jørn Levinsen
- Teamchef Pernille Ørskov
- Juridisk konsulent Bob David Nedergaard
- Sundhedsplejerske Karen Wolters Andersen

*ServiceButikken Sundby Nord*

- Sundhedsplejerske Kirsten Kindler

*ServiceButikken Sundby Syd*

- Sundhedsplejerske Birgit Søndergård

*ServiceButikken Vanløse*

- Sundhedsplejerske, Nina Abildtrup

*ServiceButikken Vesterbro*

- Ungerådgiver Anne Kappelgaard
- Koordinerende sundhedsplejerske Karen Frank Hansen

*ServiceButikken Indre Østerbro*

- Centerchef Birgitte Quist Sørensen
- Teamchef Lotte Rasmussen
- Pædagog Lena Cimarosti, Ungerådgivningen
- Socialformidler Nina Schandorff
- Sundhedsplejerske Susanne Broberg

*ServiceButikken Indre Nørrebro*

- Centerchef Henrik Bastholm
- Psykolog Helge Koledziej

**Medarbejdere fra Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens centrale kontorer:**

- Esben Bergmann Schjødt, ØPA 2.
- Kontorchef Birgitte Groes, chef i Staben, K13
- Kontorchef Henrik Dencker, Personale, service og organisationsudvikling, K11
- Peter Maarbjerg, BorgerService, Indre Østerbro

*Evaluator har endvidere løbende drøftet evalueringen med medarbejdere i K10, der har bestilt evalueringen:*

- Kontorchef Flemming Nielsen
- Iben Attrup Madsen
- Malene Lind

## **Bilag 4 Funktionsbeskrivelse for koordinator**

Koordinatoren er leder af ServiceButikken og ansvarlig for den daglige drift, herunder administrative opgaver og budgetstyring, samt koordinering og styring af alle aktiviteter.

- medvirker til at der er kontinuitet i og udvikling af samarbejdet mellem ServiceButikken og Lokalcentret.
- har sammen med Lokalcentret ansvaret for udvikling og planlægning af aktiviteterne, som skal være af forebyggende karakter og/eller til fremme af sundhed og livskvalitet.
- er ansvarlig for det faglige og etiske niveau i de tilbudte ydelser.
- er sammen med Lokalcentret ansvarlig for at der er et fast og lettilgængeligt tilbud om åben anonym rådgivning.
- tager del i ServiceButikkens rådgivningsfunktioner efter behov.
- yder konsulentbistand til professionelle og frivillige med tilknytning til ServiceButikken.
- sikrer at aktiviteter, der igangsættes af frivillige organisationer, lokale borgere, foreninger m.m., er forebyggende, sundhedsfremmende og/eller livskvalitetsforbedrende.
- har ansvaret for udbredelse af kendskabet til ServiceButikken via distribution af trykt informationsmateriale til steder, hvor borgere kommer jævnligt, Internet (hjemmeside), annoncering i lokalaviser, presseomtale i (lokal)aviser, lokalradio og -TV, etc.

For at sikre den lokale tilpasning og fortsatte udvikling af aktiviteter i ServiceButikken er det også koordinatorens opgave at være:

- opmærksom på behov og ønsker i lokalområdet der kan imødekommes af tiltag i ServiceButikken.
- opsøgende i forhold til potentielle eksterne samarbejdspartnere og henvise, såvel professionelle som frivillige og medvirker til dannelsen af relevante netværk.

*Udarbejdet af koordinator Susanne Winding på baggrund af konceptet, nogle koordinators individuelle oplæg, efterfølgende diskussioner og fælles redigering på Erfa-møder. Godkendt på Erfa-mødet den 3. maj 2002.*

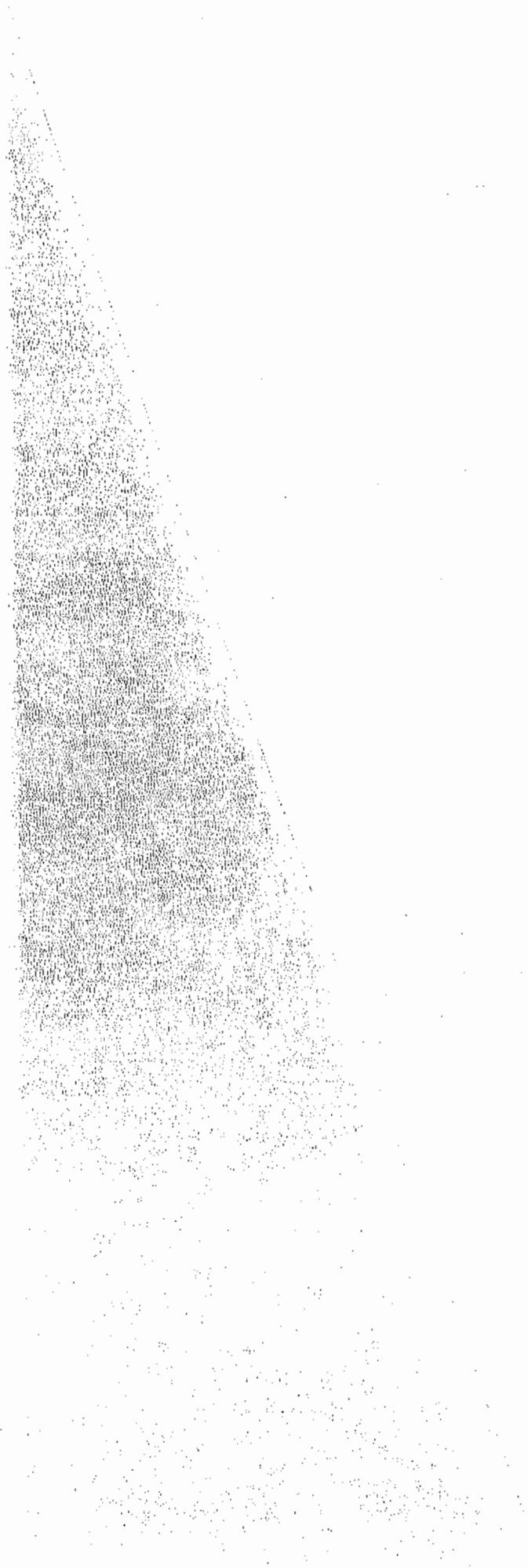
## **Bilag 5 Eksempler på aktiviteter**

### Skema: ServiceButikkernes aktiviteter fordelt på 6 kategorier

<p><b>Individuel rådgivning:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Socialrådgivning</li> <li>• Familierådgivning</li> <li>• Juridisk rådgivning</li> <li>• Boligrådgivning</li> <li>• Rådgivning ved sundhedsplejerske</li> <li>• Psykologisk rådgivning</li> <li>• Rådgivning for mænd</li> <li>• Ungerådgivning</li> </ul>	<p><b>Netværks- og selvhjælpsgrupper (uden deltagelse af professionelle)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Støttegruppe for forældre til børn med autisme</li> <li>• Madklub for folk med psykiske problemer</li> <li>• Selvhjælpsgruppe for angstramte</li> <li>• Selvhjælpsgruppe for sindslidende</li> <li>• Netværksgruppe for kvinder</li> <li>• Netværksgruppe for førtidspensionister</li> </ul>
<p><b>Råd og vejledning i grupper (med deltagelse af professionelle):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sundhedsplejens Åbent hus</li> <li>• Kostvejledning ved sundhedsplejen</li> <li>• Sorg- og krisegruppe</li> <li>• Netværk og rådgivning af unge (pubertetspiger)</li> <li>• Mødregupper</li> <li>• Netværksgrupper</li> </ul>	<p><b>Aktiviteter for etniske minoritetsgrupper, aktiviteter for borgere med misbrugsproblemer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arabisk mødregruppe</li> <li>• Pakistansk mødregruppe</li> <li>• Somalisk mødregruppe</li> <li>• Netværksgruppe for etniske ældre</li> <li>• Familieklub for familier med alkoholrelaterede problemer</li> <li>• Anonyme narkomaner</li> <li>• Anonyme alkoholikere</li> </ul>
<p><b>Aktiviteter for børn og forældre:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Legestue</li> <li>• Musikalsk legestue/babyrytmik</li> <li>• Fars legestue</li> <li>• Fædrecafe</li> </ul>	<p><b>Andre aktiviteter:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jordmoderkonsultation</li> <li>• Børnetandplejen</li> <li>• Ældrerådet</li> <li>• Udviklingsgruppe for mænd ved pædagog og psykoterapeut</li> </ul>

Anm.: Skemaet er ikke udtømmende for samtlige aktiviteter i ServiceButikkerne  
 Kilde: "ServiceButikken 2002 - Fælles Årsberetning", Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen.





COWI A/S  
Parallevej 2  
2800 Kongens Lyngby  
Telefon 45 97 22 11  
Telefax 45 97 22 12  
[www.cowi.dk](http://www.cowi.dk)



# **BILAG 6**

**Titel:** Debatoplæg  
**Dato** 18. mar. 2005

COWI A/S  
Parallelvej 2  
2800 Kongens Lyngby  
Telefon 45 97 22 11  
Telefax 45 97 22 12  
www.cowi.dk

## ***Hvad skal vi bruge ServiceButikken til?***

### **Indledning**

Københavns Kommune har i dag 10 ServiceButikker. Hver butik ledes af en koordinator.

Hvad skal der ske med ServiceButikkerne? Og hvad skal vi bruge dem til?

Københavns Kommune har bedt rådgivningsfirmaet COWI om at se på sagen. Det er der kommet en evalueringsrapport ud af, som også indeholder forslag til den fremtidige udvikling/afvikling af butikkerne.

### **Hvad laver ServiceButikkerne?**

Butikkerne har som kerneopgave at yde anonym rådgivning til de københavnske borgere. Denne rådgivning kan bestå i juridisk rådgivning, socialfaglig rådgivning eller psykologisk rådgivning. Eller den kan bestå i bistand til at navigere over for det offentlige system, fx hjælp med at læse og forstå breve fra det offentlige.

Det er meningen, at ServiceButikkerne skal fungere som en forpost til den egentlige forvaltning, kaldet lokalforvaltningen. I bedste fald skal butikkerne med sin rådgivning kunne medvirke til, at borgernes henvendelser ikke bliver til en sag i lokalforvaltningen.

Ud over rådgivningen har ServiceButikkerne netværks- og gruppeaktiviteter, fx sorg/krise grupper. Sundhedsplejerskerne har også aktiviteter i flere af butikkerne. Og butikkerne samarbejder med de frivillige organisationer i lokalområdet. ServiceButikkerne har således som målsætning at være et aktiv for bydelen.

ServiceButikken skal også være et supplement til allerede eksisterende tilbud og virke som et servicecenter for borgeren og det lokale center.

### Centrale spørgsmål

Hvad skal fremtiden bringe for ServiceButikkerne? Har de overhovedet en fremtid? De centrale spørgsmål er:

- Opfylder ServiceButikkerne sine målsætninger i dag?
- Skal ServiceButikkerne afvikles, fordi de ikke giver valuta for pengene? Med andre ord: pengene kan bruges bedre andre steder?
- Skal ServiceButikkerne omdannes til FamilieButikker eller FamilieHuse med fokus på børnerfamilier?

### Scenarier

COWI har i sin evalueringsrapport opstillet fire mulig scenarier for den fremtidige udvikling/afvikling af ServiceButikkerne. Scenarierne er idealtyper, dvs. at de er søgt holdt så logiske og stringente som muligt. Det er derfor muligt at kombinere elementer fra scenarierne.

Scenarierne lægges hermed ud til debat blandt de københavnske borgere:

#### Scenario 1: ServiceButikken

I dette scenario ser ServiceButikkerne *stort set ud som i dag*. Der foretages enkelte opstramninger for så vidt angår målgrupper og aktiviteter. Butikkerne bevarer det brede sigte, dog således at den åbne anonyme rådgivning fortsat udgør kerneydelsen med særlig vægt på familieretslig rådgivning og psykologisk rådgivning.

Organisatorisk hører ServiceButikkerne fortsat under Serviceteamet, som er det faglige team i lokalforvaltningen, der favner bredest. En kritisk forudsætning for modellen er, om der fortsat vil være villighed til at bevilge midler til tilbuddet, som har været lukningstruet ved flere lejligheder.

Fordelen ved ServiceButikken er, at den har et "græsrodselement" i sig, dvs. at tilbuddet får lov at vokse op nedefra og på den måde er det "automatisk" tilpasset lokale forhold. Ulempen ved modellen er, at den favner meget bredt.

#### Scenario 2: FamilieButikken

I dette scenario - FamilieButikken - er der et *bredt sigte* på hjælp og støtte til familier/forældre/børn med henblik på at afhjælpe familiemæssige vanskeligheder.

FamilieButikken har fortsat gruppe- og netværksaktiviteter, fx netværksgrupper for enlige mødre. Der er således fortsat basis for en vis grad af samarbejde med de frivillige organisationer og foreninger.

Målgruppen for aktiviteterne er indsnævret til børnefamilier og gravide. Sundhedsplejen vil fortsat i samspil med koordinator skulle udføre aktiviteter i FamilieButikken.

Hvis FamilieButikken skal kunne udføre egentlig familiebehandling, vil det kræve en tilførsel af kvalificeret og faguddannet personale. FamilieButikken kan organisatorisk både kobles til Serviceteamet og Børnefamilieteamet. Hvis butikken får et større element af egentlig familiebehandling, vil Børnefamilieteamet være den mest naturlige organisatoriske forankring.

Fordelen ved FamilieButikken er et rimelig klart fokus. Ulempen er, at nogle grupper - som i dag kommer i ServiceButikkerne - mister et tilbud.

### Scenario 3: FamilieHuset

I dette scenario - FamilieHuset - er der et *klart sigte* på familiebehandling, hvor familier/forældre/børn kan få hjælp og støtte til at afhjælpe familiemæssige vanskeligheder.

Organisatorisk knyttes FamilieHuset til Børnefamilieteamet, da FamilieHusets opgaver vil være relateret til dette teams fagområde. FamilieHuset vil primært beskæftige faguddannet personale som psykologer, terapeuter m.fl. Sundhedsplejen kan eventuelt knyttes til FamilieHuset.

Der er ikke længere basis for samarbejde med de frivillige organisationer og foreninger.

Fordelen ved modellen er det klare fokus. Ulempen er, at der er mange grupper - som i dag kommer i ServiceButikkerne - som mister et tilbud.

### Scenario 4: Afvikling

I dette scenario *afvikles* ServiceButikkerne.

Rådgivningsfunktionerne overføres til de lokale centre, som allerede i dag er forpligtet til at yde anonym rådgivning. Sundhedsplejens aktiviteter overføres ligeledes. Alle øvrige aktiviteter i ServiceButikkerne afvikles eller gives videre til andre, fx frivillige organisationer eller foreninger.

Den kritiske forudsætning for, at afviklingsmodellen kan realiseres er, at der træffes politisk beslutning om afvikling.

De økonomiske midler fra afviklingen kan enten indhøstes som en besparelse for Københavns Kommune eller helt eller delvist overføres til de lokale centre, som i en vis udstrækning skal overtage ServiceButikkernes opgaver.

Ulempen ved afviklingen er, at der ikke længere vil være et alternativ til de lokale centre, og at ServiceButikkernes nuværende netværks- og gruppeaktiviteter kan forsvinde.

De fire scenarier er skitseret i tabellen nedenfor:

	Scenario 1	Scenario 2	Scenario 3	Scenario 4
	ServiceButikken	FamilieButikken	FamilieHuset	Afvikling
Målgruppe	Borgere generelt - Alle københavnske borgere med behov for råd og vejledning - Børnefamilier - Marginaliserings-truede	Børnefamilier Gravide	Børnefamilier med særlige behov Gravide med særlige behov	
Aktiviteter	1. Åben-anonym rådgivning 2. Netværksgrupper for enlige mødre 3. Information til grupper 4. Sundhedspleje	1. Åben-anonym rådgivning for familier 2. Netværksgrupper for enlige mødre 3. Sundhedspleje (4. Familiebehandling)	1. Familiebehandling 2. (Sundhedspleje)	1. Rådgivningsfunktionen og sundhedsplejerske aktiviteter overtages af de lokale centre 2. Øvrige aktiviteter afvikles
Organisation	Forankret i Serviceteamet	Forankring i Børnefamilieteam eller Serviceteam	Forankring i Børnefamilieteam	
Frivillige	Ja	Ja	Nej	
Kritiske forudsætninger	Bevilling	Bevilling (Personale)	Bevilling Personale	Politisk beslutning om afvikling
Fordele	- Græstodselement - Kan tilpasses til lokale forhold	- Rimeligt klart fokus	- Klart fokus	- Besparelse og/eller styrkelse af de lokale centre
Ulemper	- Uklart fokus - Fortsat lukningsstrategi	- Nogle grupper mister et tilbud	- Flere grupper mister et tilbud	- Ikke noget alternativ til de lokale centre