

Københavns Kommunes Socialforvaltning

Evaluering af Servicebutikkerne 2009

Juli 2010

www.servicebutikken.kk.dk



Mål- og rammekontor for børn og familier

Indledning

Borgerrepræsentationen godkendte i 2006 et reviderede koncept for Servicebutikkerne (BR 14.09.2006), at der årligt skal foretages en evaluering af Servicebutikkerne, der skal forelægges Socialudvalget. Evalueringen har til formål at undersøge om Servicebutikkerne fungerer i henhold til konceptet, samt at formulere anbefalinger med henblik på udvikling af Servicebutikkerne.

Servicebutikkerne tilbyder åben og anonym rådgivning til børnefamilier med særlige behov og stiller lokaler til rådighed for frivillige aktiviteter rettet mod Socialforvaltningens målgruppe. Butikkerne er en af Socialforvaltningens tilbud med fokus på en tidlig indsats for udsatte børn og familier. Servicebutikkerne indgår i Københavns Kommunes strategi for udvikling af arbejdet med udsatte børn, unge og deres familier i forhold til styrkelse af de familieorienterede tilbud, herunder udvikling og synliggørelse af familiehuse, Servicebutikker og ungerådgivninger.

Evalueringen samler op på året 2009, herunder hvorvidt Servicebutikkerne fungerer som de bør i henhold til konceptet samt områder, hvor Servicebutikkerne kan udvikle og forbedre de eksisterende tilbud. Evalueringen bygger på kvantitative data, i form af registreringsdata om brugere og en spørgeskemaundersøgelse blandt koordinatorene for Servicebutikkerne, og kvalitative data i form af fokusgruppeinterview med koordinatore og relevante medarbejdere i Børnefamilieenhederne. Evalueringen samler op på en række *skal* og *kan*-ydelser i konceptet på tværs af byen, mens en evaluering af hver enkelt Servicebutik kan findes i bilag 1.

<u>Indledning</u>	2
<u>Konklusion og initiativer der ønskes igangsat på baggrund af evalueringen</u>	4
<u>Initiativer der ønskes igangsat på baggrund af evalueringen</u>	6
<u>Konceptet for Servicebutikkerne</u>	8
<u>Skal-ydelser i henhold til konceptet</u>	8
<u>Kan-ydelser i henhold til konceptet</u>	9
<u>Evalueringens formål og metode</u>	10
<u>Dataindsamling</u>	10
<u>Kendetegn ved brugerne af Servicebutikkerne</u>	12
<u>Evaluering af hvorvidt Servicebutikkerne fungerer i henhold til konceptet</u>	15
<u>Skal-ydelser</u>	15
<u>Kan-ydelser</u>	18
<u>De frivillige foreninger i Servicebutikken</u>	20
<u>At være frivillig i Servicebutikken</u>	21
<u>Udfordringer og forslag til forbedringer af Servicebutikkerne</u>	23
<u>Servicebutikkernes navn</u>	23
<u>Brugerundersøgelse</u>	23
<u>Personaleressourcerne</u>	23
<u>Kontakt til borgere med etnisk minoritetsbaggrund</u>	23
<u>Definitionen af børnefamilier med særlige behov</u>	24
<u>De frivillige aktiviteters rolle i Servicebutikkerne</u>	24
<u>Bilag 1 – Evaluering af de enkelte Servicebutikker</u>	25
<u>Servicebutikken Amager</u>	25
<u>Servicebutikken – Ungerådgivningen, Bispebjerg</u>	29
<u>Servicebutikken City – Familie- og Ungerådgivning</u>	33
<u>Familierådgivningen, Servicebutikken Nørrebro</u>	36
<u>Servicebutikken Vanløse</u>	39
<u>Servicebutikken Østerbro – Forældrerådgivningen</u>	43
<u>Servicebutikken Valby – Familie- og Ungerådgivningen</u>	46
<u>Servicebutikken Vesterbro – Familierådgivningen</u>	47
<u>Bilag 2 – Faktuelle oplysninger om Servicebutikkerne for året 2009</u>	48

Konklusion og initiativer der ønskes igangsat på baggrund af evalueringen

Konceptet for Servicebutikkerne indeholder en række ydelser, som Servicebutikkerne henholdsvis *skal* og *kan* opfylde. Konceptet udstikker relative brede rammer for Servicebutikkernes arbejde, så det kan tilpasses det enkelte lokalområde. Det understreges, at Servicebutikkerne primært skal rette sig imod børnefamilier med særlige behov. Som Børnefamilieenhedernes forpost skal Servicebutikken tilbyde åben anonym rådgivning til alle børn og familier. Servicebutikken skal ligeledes skabe rum for forskellige sociale, frivillige som forvaltningsmæssige tiltag og kulturelle aktiviteter, der primært retter sig imod børnefamilier med særlige behov, men også tilgodeser forvaltningens bredere målgruppe.

Servicebutikkerne på Vesterbro-Kgs. Enghave og i Valby indgår ikke i evalueringen, da de ikke var fuldt etableret i evalueringsperioden. Servicebutikken på Vesterbro-Kgs. Enghave har indtil april 2010 været midlertidigt lukket på grund af skimmelsvamp, mens det ikke har været muligt at finde ledige kommunale lejemaal til en Servicebutik i Valby. Der er nu fundet private udlejningslokaler og Servicebutikken i Valby åbner i august 2010. I modsætning til de resterende Servicebutikker starter disse to Servicebutikker op med det nye koncept som grundlag.

Evalueringen konkluderer, at Servicebutikkerne alle har implementeret konceptet. Alle Servicebutikkerne har i forskellig grad implementeret skal-ydelserne, og leverer en bred vifte af kan-ydelserne. Evalueringen viser, at konceptets rummelighed afspejles i organiseringen af Servicebutikkerne i de forskellige bydele, idet de forskellige skal- og kan-ydelser fortolkes og vægtes forskelligt. Evalueringen har også vist, at enkelte Servicebutikkers arbejde med udvalgte dele af konceptet med fordel kan styrkes, og Socialforvaltningen vil i forlængelse heraf sikre, at Servicebutikken i Bispebjerg styrker arbejdet med frivillige aktiviteter, samt at Servicebutikkerne i Vanløse og på Østerbro arbejder på at opnå en tættere forankring i lokalområdet.

Alle Servicebutikker leverer i forskellig grad skal-ydelserne, som overordnet er anonym familierådgivning og funktionen som forpost til Børnefamilieenheden, herunder at de

forvaltningsmæssige og frivillige aktiviteter i Servicebutikken skal tage udgangspunkt i lokalområdets behov. Servicebutikkerne havde i 4. kvartal af 2009 723 henvendelser, hvoraf de 314 (47 %) er nye henvendelser fra borgere, der ikke tidligere har haft kontakt til Servicebutikken. 65 % af henvendelserne til Servicebutikkerne kommer fra borgeren selv og 22 % fra familien. Størstedelen af de borgere, der henvender sig, og starter i et rådgivningsforløb, er i alderen 25-44 år (84 %). Også størstedelen af borgerne, der henvender sig har børn (86 %). Tallene er med til at understrege, at Servicebutikkerne lever op til konceptets krav om at være målrettet børnefamilier. De problematikker, borgerne henvender sig med, omhandler for de flestes vedkommende også familiemæssige vanskeligheder i forhold til børn eller selve parforholdet. Servicebutikkernes tilknytning til Børnefamilieenheden vurderes som god, idet det er her, Servicebutikkerne procentvis får flest henvendelser igennem. 79 % af de borgere, der indgår i et rådgivningsforløb i Servicebutikkerne er ikke i forvejen kendt af Socialforvaltningen, hvilket peger på, at Servicebutikkerne fungerer som en forpost til Børnefamilieenhederne. De lokale Servicebutikker har et godt samarbejde med Børnefamilieenhederne og agerer, som nævnt, Børnefamilieenhedens forpost i forbindelse med den tidlige indsats. Alle Servicebutikker arbejder, som konceptet ligger op til, ud fra løsningsfokuserede familiebehandlingsmetoder, hvor familiens vanskeligheder løses i samarbejde med familien.

Servicebutikkerne skal i henhold til konceptet skabe et rum for forskellige sociale, frivillige og forvaltningsmæssige tiltag, hvilket skal gøres med udgangspunkt i den enkelte bydels lokale behov og befolkningsmæssige sammensætning. Alle Servicebutikker har en række forvaltningsmæssige aktiviteter, såvel som frivillige aktiviteter, knyttet til butikken. Servicebutikken i Vanløse har dog kun én koordinator, der varetager rådgivningen og kan således udvide de forvaltningsmæssige aktiviteter i butikken, ved eksempelvis at tilknytte medarbejdere fra Børnefamilieenheden til Servicebutikken et par timer om ugen. Alle Servicebutikker huser, som konceptet beskriver, en bred vifte af frivillige aktiviteter – dog har Servicebutikken i Bispebjerg kun en enkelt frivillig aktivitet. Samarbejdet med de frivillige fungerer godt i alle Servicebutikker, men kontakten til de frivillige er, i flere butikker, kun af praktisk karakter og kan således styrkes, bl.a. med henblik på at bedre kendskabet til lokalområdet.

Kan-ydelserne består overordnet af generelt tværfagligt samarbejde, samt konkret at huse ungerådgivning og sundhedspleje i Servicebutikken, at gøre brug af familieorienterede behandlingsmetoder og at arbejde med kriminelle unge og etniske minoritetsfamilier. Servicebutikkerne på Bispebjerg og i City huser bydelens Ungerådgivning, mens Servicebutikkerne Amager, Bispebjerg og Vanløse huser en række tilbud for sundhedsplejen. Dette fører til, at der i disse Servicebutikker, er et styrket samarbejde med henholdsvis Ungerådgivningen og sundhedsplejen i bydelen. Servicebutikkerne på Amager, City og Vanløse huser bydelens tværfaglige grupper, der med fokus på en tidlig indsats, yder tværfaglig rådgivning til dagtilbud og skoler. Ingen af Servicebutikkerne har et decideret fokus på unge kriminelle, idet Ungerådgivningerne i et forebyggelsesperspektiv løfter denne opgave, mens Børnefamilieenheden er inde over de unge, der har foranstaltninger. Servicebutikkerne på Amager, Bispebjerg og Nørrebro deltager i aktiviteter målrettet etniske minoritetsforældre som f.eks. forældrekurser og rådgivning i Mjølnerparken. Socialforvaltningen ser dog et behov for at arbejde videre med Servicebutikkernes kontakt til etniske minoritetsfamilier.

Initiativer der ønskes igangsat på baggrund af evalueringen

På baggrund af evalueringen af de enkelte Servicebutikker, samt de identificerede udfordringer og forbedringspotentialer, ønskes følgende initiativer igangsat i 2010-2011 med det formål at styrke og forbedre Servicebutikkerne:

- **At navnet på Servicebutikkerne ændres til *Familierådgivningen***

Flere Servicebutikker oplever, at borgere er forvirrede i forhold til at skelne mellem Servicebutikkens og Borgerservices funktion og tilbud. Derfor ønsker Socialforvaltningen, at Servicebutikkerne får et nyt navn, der i højere grad beskriver deres kernetilbud, som er den åbne og anonyme rådgivning for børnefamilier med særlige behov. Familierådgivning er et tillægsnavn som f.eks. Servicebutikken på Nørrebro allerede bruger.

- **At konceptet for Servicebutikkerne opdateres**

Socialforvaltningen har siden gennemgået en række omstruktureringer, der er eks. oprettet Familiehuse¹ i alle bydele og Børnefamiliecenter København fungerer som

Samlet ledelse for børnefamilieenhederne. Herudover er der udarbejdet en samlet strategi for arbejdet med udsatte børn, unge og deres familier med bl.a. et styrket fokus på styrkelsen af de familieorienterede tilbud og den udadvendte Socialforvaltning. Et element i delstrategien er udvikling og synliggørelse af familiehuse, Servicebutikker og ungerådgivninger. Derfor er der behov for, at konceptet for Servicebutikkerne opdateres og nuanceres. En opdatering vil bl.a. indeholde, hvordan man knytter tilbuddet til arbejdet i Børnefamilieenhederne, hvordan indsatserne koordineres bedst muligt, og hvordan tilbudene kan arbejde med forandrings- og effektækning. En opdatering vil konkret i forhold til Servicebutikkerne tage stilling til følgende spørgsmål:

- Hvorvidt koordinatorene skal tilknyttes Børnefamilieenhedens undersøgelsesgruppe. Undersøgelsesgruppen vurderer alle nye henvendelser og underretninger til Børnefamilieenheden, og et samarbejde vil styrke dynamikken mellem de to enheder, og hermed den tidlige indsats.
- Hvorledes Servicebutikkerne kan styrke deres arbejde med de frivillige aktiviteter.
- Hvorvidt Servicebutikkerne skal styrke deres arbejde med fokus på at få en mere opsøgende funktion. Et formål kunne være, at styrke kendskab og kontakten til de forskellige områder/behov/problematikker der er i bydelen. Det er ikke nødvendigvis kun borgerne, der skal komme til Servicebutikken, Servicebutikken kan også opsøge borgere, der kan have behov for støtte. Dette kan gøres ved eks. at tilbyde rådgivning i udsatte boligområder.
- Hvorvidt Servicebutikkerne kan styrke deres arbejdes med at iværksættes tiltag og aktiviteter, som er rettet imod børnefamilier med anden etnisk baggrund end dansk. Servicebutikkerne kan f.eks. indgå samarbejder med områdets boligsociale aktiviteter, for herigennem at øge synligheden af Servicebutikken.
- Hvorvidt der skal arbejdes på at få større fleksibilitet i forhold til, at Børnefamilieenhedens medarbejderressourcer kan kanaliseres ud i Servicebutikken. Flere Servicebutikker har kun den ene koordinator tilknyttet,

¹ Familiehuse tilbyder foranstaltet familiebehandling efter servicelovens § 52, stk. 3

hvilket kan være sårbart. En større fleksibilitet i forhold til medarbejdere tilknyttet Servicebutikkerne kan give større mulighed for at udvikle det faglige arbejde, samt styrke samarbejdet med Børnefamilieenheden.

- **At Servicebutikkerne fremover indgår i opfølgningen på strategien for arbejdet med udsatte børn, unge og deres familier**

Evalueringen viser, at alle Servicebutikker i tilfredsstillende grad har implementeret det nye koncept, og det vurderes derfor, at der fremover, ikke er behov for en særskilt årlig evaluering af Servicebutikkerne. Servicebutikkerne indgår som nævnt strategi for udsatte børn, unge og deres familier. Derfor ønsker Socialforvaltningen, at status på indsatsen fremover indgår i opfølgningen på strategien frem for en særskilt evaluering. I en sådan opfølgning vil det være muligt at gøre status på og udvikle flere af Socialforvaltningens tidlige indsatser som Familiehusene, Servicebutikker, ungerådgivningerne og det opsøgende gadeplansarbejde.

I den næstkommende opfølgning vil der indgå en brugerundersøgelse, idet evalueringen viser, at dette er et stort ønske fra Servicebutikker og Børnefamilieenheder.

Konceptet for Servicebutikkerne

Københavns Kommune har i 2009 seks Servicebutikker, hvis hovedformål er, at yde åben og anonym rådgivning til børnefamilier med særlige behov. Servicebutikkerne er placeret på Amager, Bispebjerg, City, Nørrebro, Vansløse og Østerbro. I 2010 vil der yderligere blive etableret en Servicebutik i Valby og en på Vesterbro.

Servicebutikkerne er oprettet i forlængelse af budgetforliget i 1999, hvor det blev vedtaget, at der i alle byens lokalområder skulle etableres Servicebutikker, som bl.a. andet skulle varetage rådgivning til familier. Med udgangspunkt i en ekstern evaluering, foretaget af Cowi A/S, udarbejdede den daværende Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltning i 2006 et debatoplæg med et nyt koncept for Servicebutikkerne, hvor det nye koncept havde et klart fokus på børnefamilier med særlige behov.

Borgerrepræsentationen vedtog, den 14. september 2006, det nye koncept for Servicebutikkerne. I forbindelse med vedtagelse af det nye koncept blev det besluttet, at der skal foretages en årlig evaluering af Servicebutikkerne, samt at Servicebutikkerne skal have en følgegruppe, som bl.a. skal indgå i udarbejdelsen af den årlige evaluering. Konceptet for Servicebutikkerne er bygget op omkring en række kan- og skal-ydelser, som fremgår af nedenstående oversigt²:

Skal-ydelser i henhold til konceptet
<ul style="list-style-type: none">• Servicebutikkerne skal primært rette sig mod børnefamilier med særlige behov.
<ul style="list-style-type: none">• Som Børnefamilieenhedernes forpost skal Servicebutikken kunne tilbyde åben anonym rådgivning til alle børn og familier (Serviceloven § 11). Det åbne tilbud om rådgivning skal kombineres med muligheden for hjælp til de børnefamilier, der måtte have særlige behov.
<ul style="list-style-type: none">• Servicebutikkerne skal spille en væsentlig rolle i forhold til at barnet og den unges problemer løses i samarbejde med familien.
<ul style="list-style-type: none">• Samlet set skal Servicebutikkerne kunne skabe et åbent rum for forskellige sociale, frivillige som forvaltningsmæssige tiltag og kulturelle aktiviteter, der primært retter sig imod sårbare familier, men også andre dele af forvaltningens virksomhed.

² Det skal i den forbindelse bemærkes, at ydelserne ikke fremstår skematisk i konceptet, men at de for overskuelighedens skyld er delt op på denne måde i af rapporteringen.

- Det nye koncept for Servicebutikkerne betyder, at Servicebutikken, med udgangspunkt i **de enkelte bydeles lokale behov, befolknings sammensætning og befolkningskarakteristik**, kommer til at danne rammen om en lang række familieorienterede arbejdsformer og aktiviteter, hvor der vil være mulighed for at iværksætte en lang række **støttende foranstaltninger**.

Kan-ydelser i henhold til konceptet

- Det vil være en mulighed, at Servicebutikkerne kan huse **Ungerådgivningen og hybelprojekter**.
- **Sundhedsplejerskerne** vil kunne placeres i Servicebutikkerne.
- En af de nye **familieorienterede og familiebehandlende arbejdsformer**, der kunne tænkes ind i Servicebutikkernes rammer er forebyggelsesprogrammet **Familien i Centrum**.³
- Servicebutikken tænkes at kunne være et kontaktforum i det familieorienterede arbejde med kriminelle unge og deres forældre, i den forbindelse også **unge/familier med anden etnisk baggrund end dansk**.
- I det koordinerende tværfaglige samarbejde kan Servicebutikkerne huse og facilitere **tværfagligt samarbejde**.

³ Projektet *Familien i Centrum* blev afsluttet i 2008. Der er i alle bydele etableret Familiehuse, der leverer forebyggende familieorienterede foranstaltninger til Børnefamilieenheden. I evalueringen, vil der derfor blive vurderet i hvor høj grad de enkelte Servicebutikker gør brug af familiebehandlingsmetoden, som blev afprøvet i projektet *Familien i Centrum*.

Evalueringens formål og metode

Evalueringens formål er overordnet, dels at vurdere om Servicebutikkerne fungerer som de bør i henhold til konceptet, og dels at komme med forslag til udvikling og forbedring af de eksisterende tilbud.

I konceptet for Servicebutikkerne fremgår en række *kan-* og *skal-*ydelser for Servicebutikkerne. Der er i evalueringen fokus på, i hvilket omfang, de enkelte Servicebutikker fungerer efter *skal-*punkterne.

I evalueringen er der rettet særlig opmærksomhed på hvordan Servicebutikkerne lokalt, i henhold til konceptet, agerer forpost til Børnefamilieenheden, i forbindelse med den tidlige indsats. I den sammenhæng vil der blive vurderet hvorledes samarbejdet lokalt udføres mellem Servicebutikkerne og Børnefamilieenhederne, samt eventuelle aktører fra andre forvaltninger, eksempelvis sundhedsplejen.

Ved indstillingen af evalueringen af Servicebutikkerne 2008 (SUD 10.09.08) vedtog Socialudvalget, at der fra 2009, skulle foretages en systematisk registrering af Servicebutikkernes aktiviteter og brugere. Derfor vil registreringen af borgere der har henvendt sig i Servicebutikkerne for anonym rådgivning, i perioden fra oktober til december 2009, blive inddraget i evalueringen.

Dataindsamling

Til dataindsamlingen i evalueringen, er der anvendt følgende kvalitative og kvantitative metoder.

- Fokusgruppeinterview/interview
- Spørgeskemaundersøgelse
- Registrering af brugere
- Case-beskrivelser

I det følgende beskrives, hvorledes de enkelte metoder indgår i evalueringen.

Fokusgruppeinterview/interview

De kvalitative interviews er hovedsageligt brugt i forhold til at vurdere i, hvilket omfang de

enkelte Servicebutikker fungerer i forhold til efter *skal-* og *kan-*ydelserne. Desuden er det muligt at belyse samarbejdet mellem de enkelte Servicebutikker og Børnefamilieenhederne, samt at følge op på Servicebutikkernes brug af anbefalingerne fra sidste års evaluering.

Der er foretaget ét fokusgruppeinterview for hver Servicebutik, med den pågældende områdechef, eller den relevante afdelingsleder, koordinatoren for Servicebutikken, og hvis muligt, 1-2 sagsbehandlere fra Børnefamilieenheden. Da Vesterbro og Valby, af forskellige årsager, ikke har en Servicebutik i deres bydel, er det ikke muligt at evaluere hvorvidt disse bydele fungerer i henhold til konceptet. Begge bydele har dog en koordinator, som er ansat men henblik på Servicebutikkernes åbning i 2010. Derfor indgår interviews med disse, for at belyse deres tanker om den fremtidige implementering af konceptet.

Spørgeskemaundersøgelse

For at få et indblik i de enkelte Servicebutikkers daglige gang, vil der blive foretaget en spørgeskemaundersøgelse blandt koordinaterne, hvor der blandt andet spørges ind til faktuelle oplysninger omkring; antal ansatte, åbningstider, tilbud i Servicebutikken, antal frivillige foreninger og deres aktiviteter mm. Oplysningerne fra spørgeskemaet skal ses i sammenhæng med de kvalitative informationer, som indsamles ved fokusgruppeinterviewene.

Der er ligeledes foretaget en spørgeskemaundersøgelse blandt de frivillige i Servicebutikkerne, med henblik på at få et indblik i deres tilstedeværelse i Servicebutikkerne. Formålet er, at beskrive de frivilliges brug af lokalerne, samt samarbejdet mellem de frivillige og Servicebutikkerne, herunder hvilken rolle Servicebutikkerne spiller i forhold til de frivillige aktiviteter.

Registrering af brugere

Servicebutikkerne har i 4. kvartal af 2009 registeret antal henvendelser mv. Registreringerne gør det muligt at sammenligne brugerne af Servicebutikkerne, herunder antallet af henvendelser, hvilke personer der henvender sig, og om årsagen til henvendelserne, på tværs af byen. Herudover er det eks. muligt at vurdere om

Servicebutikkerne indfanger målgruppen som beskrevet i konceptet.

Case beskrivelser

Case beskrivelserne bruges til, at vurdere hvorvidt Servicebutikkerne fungerer i henhold til konceptet. Koordinatorerne fra Servicebutikkerne har hver især indsendt en række cases, som herefter er blevet uddybet i fokusgruppeinterviewet. Casene er af forskellige karakter afhængig af hvilke sociale, frivillige og forvaltningsmæssige tiltag og aktiviteter de lokale Servicebutikker huser.

Kendetegn ved brugerne af Servicebutikkerne

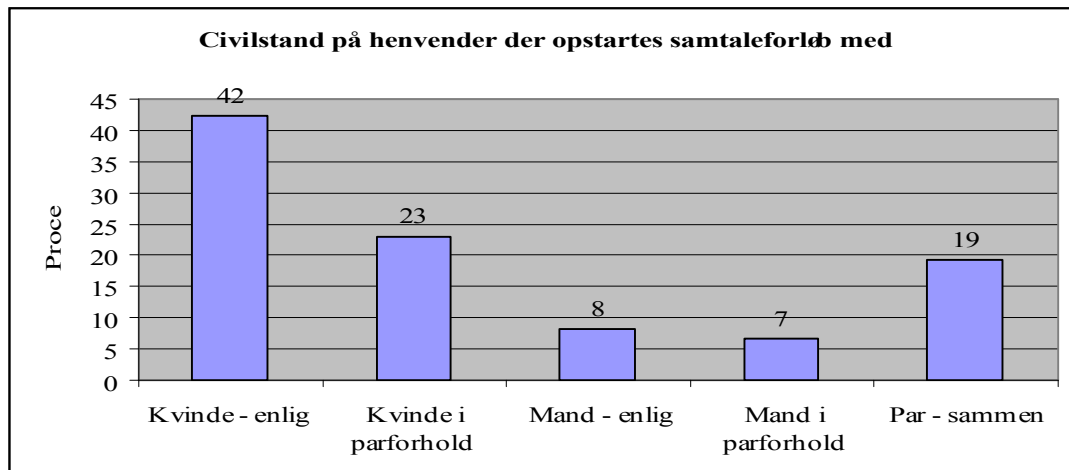
I 4. kvartal af 2009 har Servicebutikkerne registreret deres henvendelser. Servicebutikkerne har i perioden samlet haft 723 henvendelser. Der kan her være tale om, at den samme borger har henvendt sig flere gange. Ud af de 723 henvendelser er 314 (47 %) nye henvendelser fra borgere, der ikke tidligere har haft kontakt til Servicebutikken.

Antal henvendelser i Servicebutikkerne 4. kvartal 2009				
Servicebutik	En kendt henvender, hvor der tidligere har været et forløb	En kendt henvender, hvor der er samtaleforløb	En ny henvender (unikke henvendelser)	I alt
Amager	10	120	85	215
Bispebjerg	3	24	23	50
Vanløse	4	16	38	58
City	2	73	53	128
Nørrebro	32	96	65	193
Østerbro	16	13	50	79
I alt	67	342	314	723

Amager Servicebutik har flest henvendelser, mens Bispebjerg Servicebutik har færrest. Vanløse er den Servicebutik, der har flest henvendelser fra nye borgere (66 %), mens Nørrebro Servicebutik har flest genhenvendelser fra borgere Servicebutikken tidligere har haft kontakt til (17 %).

65 % af henvendelserne til Servicebutikkerne kommer fra borgeren selv, 22 % fra familie, bekendte står for 1 % af henvendelser, mens læger står for 2 % og andre professionelle for 10 %. I alle Servicebutikker er der tale om, at den enkelte borger selv, der henvender sig.

De fleste henvendelser til Servicebutikkerne kommer fra kvinder. 42 % af henvendelser, hvor der efterfølgende opstartes et rådgivningsforløb kommer fra enlige kvinder, 23 % kommer fra kvinder i et parforhold, mens det i 19 % af henvendelserne er et par der har søgt rådgivning.



Størstedelen af borgerne der henvender sig i Servicebutikkerne, og efterfølgende starter i et rådgivningsforløb, er i alderen 25-44 år (84 %). 6 % er mellem 15-24 år, mens 10 % er over 45 år. Også størstedelen har børn, idet 86 % af de borgere der opstartes et rådgivningsforløb med har børn. 67 % har børn i alderen 0-5 år. Da størstedelen af rådgivningsforløbene i Servicebutikkerne gives til borgere med børn, samt at størstedelen af disse er børn under 5 år, vurderes det at Servicebutikkerne lever op til konceptets krav om at være målrettet børnefamilier.

De problematikker borgerne henvender sig i Servicebutikkerne med, omhandler, for de flestes vedkommende, børn eller selve parforholdet. Henvendelsesproblematikker kan inddeles i følgende hovedproblematikker:

- Opdragelsesproblematikker (23 %)
- Problemer i parforholdet (19 %)
- Samværsproblematikker i forhold til børn i forbindelse med skilsmisse (17 %)
- Sociale eller økonomiske forhold (16 %)
- Skilsmisse (7 %)
- Barnets problemer i skolen (7 %)

16 % af de rådgivningsforløb der finder sted i Servicebutikkerne har sociale eller økonomiske forhold som omdrejningspunkt, som eksempelvis kan være vejledning om hvilke støttemuligheder der er i det sociale system. De resterende henvendelsesproblematikker udgør 9 % og dækker eks. over alkoholproblemer, stresshåndtering, angst og depression.

De fleste borgere (21 %) har fået viden om Servicebutikken gennem Børnefamilieenheden. 19 % har hørt om Servicebutikken gennem bekendte, mens 17 % er henvist fra sundhedsplejen, 12 % har fundet Servicebutikkerne hjemmeside, mens 10 % er blevet opfordret til at tage kontakt gennem deres barns skole. Herudover har borgere eksempelvis fået viden om Servicebutikken gennem deres læge, foldere på biblioteket, deres barns daginstitution eller gennem Socialforvaltningens skolesocialrådgivere eller ungerådgivere.

Hvor borgeren har fået kendskab til Servicebutikken fra (procent)											
Servicebutik	Børnefamilieenheden	Ungerådgivningen	Sundhedspleje	Dagtilbud	Skole	Læge	Bibliotek	Mund til mund	Gået forbi	Hjemmesiden	Andet
Amager	14	0	37	11	18	1	1	10	0	7	1
Bispebjerg	32	0	12	16	8	12	0	20	0	0	0
Vanløse	22	2	7	2	5	5	7	10	2	29	7
City	33	10	4	0	4	6	0	29	0	12	4
Nørrebro	24	0	9	10	8	6	0	28	0	8	6
Østerbro	6	0	17	6	9	8	2	23	6	20	5

Servicebutikkernes tilknytning til Børnefamilieenheden vurderes som god, idet det er derigennem butikkerne procentvis får flest henvendelser. Bispebjerg og City er de Servicebutikker der procentvis får flest henvendelser fra Børnefamilieenheden (32-33 %), mens Amager og Østerbro får færrest (14 og 6 %). Da Servicebutikkerne skal fungere som Børnefamilieenhedens forpost er det vigtigt, at der er en god kontakt til især

Børnefamilieenhedens undersøgelsesgruppe. Derfor kan man på Amager og Østerbro med fordel arbejde med at styrke denne forbindelse. Amager er den Servicebutik der får flest henvendelser gennem sundhedsplejen, og arbejder således med den tidlige indsats i forhold til spædbørnsfamilier. Servicebutikkerne i Vanløse, City og Nørrebro får færrest henvisninger gennem sundhedsplejen (4-9 %), og kan styrke dette samarbejde. Servicebutikkerne på Nørrebro og Østerbro får flest henvendelser gennem mund til mund metoden, hvilket kan hænge sammen med, at de også er nogle af de Servicebutikker der er flest henvendelser, men også fordi der er færre henvisninger fra Børnefamilieenheden, end hos de resterende Servicebutikker.

79 % af de borgere der indgår i et rådgivningsforløb i Servicebutikkerne er ikke i forvejen kendt af Socialforvaltningen. Servicebutikkerne lever således op til konceptets krav om tidlig indsats og forpostfunktionen. 4 % har en iværksat foranstaltning, 3 % er kendt af undersøgelsesgruppen, der er i gang med at udfærdige en § 50 undersøgelse, hvor Servicebutikken indgår som støttende part mens 4 % tidligere er borgere der har en lukket sag i Børnefamilieenheden. I 9 % af henvendelserne har Servicebutikken ikke kendskab til, hvorvidt borgeren er kendt af forvaltningen eller ej.

Evaluering af hvorvidt Servicebutikkerne fungerer i henhold til konceptet

I det følgende vil der blive gennemgået hvorvidt Servicebutikkerne samlet set har implementeret skal-ydelserne og kan-ydelserne i henhold til konceptet. En evaluering af de enkelte Servicebutikker forefindes i bilag 1.

Skal-ydelser

Servicebutikkerne skal primært rette sig mod børnefamilier med særlige behov

Tidligere var Servicebutikkens målgruppe alle borgere, og familierådgivning var ikke et kernetilbud. Det understreges i det nye koncept, at kernen i Servicebutikkerne er rådgivning til børnefamilier med særlige behov, for herigennem, at afhjælpe familiemæssige vanskeligheder. I forlængelse heraf blev Servicebutikkerne tilknyttet Børnefamilieenhederne, frem for Serviceteamet, som de tidligere var tilknyttet. Tilknytning til Børnefamilieenhederne skaber automatisk et fokus på børnefamilier med særlige behov.

Servicebutikkerne har alle tilpasset deres tilbud til det nye koncept, og retter sig primært mod børnefamilier med særlige behov, hvilket, som tidligere nævnt, ses i deres henvendelsesstatistik, hvor 86 % af de borgere der henvender sig, har børn. Servicebutikkerne definerer særlige behov, som hvis borgerne selv definerer at de har problemer, for dermed har de et særligt behov for at få hjælp til at løse dem. Som tidligere nævnt omhandler størstedelen af henvendelsesproblematikkerne, familiemæssige vanskeligheder.

Som Børnefamilieenhedernes forpost skal Servicebutikken kunne tilbyde åben anonym rådgivning til alle børn og familier

Servicebutikkerne tilbyder alle ugentligt åben anonym rådgivning til alle børn og familier (Serviceloven § 11), som varetages af koordinatoren eller af andre medarbejdere fra Børnefamilieenheden. Det åbne tilbud om rådgivning skal kombineres med muligheden for hjælp til de børnefamilier, der måtte have særlige behov, evt. brug for foranstaltninger efter Serviceloven. Dette betyder, at der skal være et tæt samarbejde mellem Servicebutikkerne og især Børnefamilieenhedernes undersøgelsesgruppe, der modtager underretninger og henvendelse fra borgere, og i forlængelse heraf, vurderer behovet for

igangsættelse af undersøgelsessager og foranstaltninger.

Alle Servicebutikker har et samarbejde med Børnefamilieenheden. Flere af Servicebutikkerne, eks. Østerbro, Bispebjerg og Amager, har medarbejdere fra Børnefamilieenheden tilknyttet til at yde rådgivning i Servicebutikken. Der er f.eks. familiekonsulenter, familiebehandlere og psykologer. Servicebutikken i Vanløse er det eneste som ikke har medarbejdere fra Børnefamilieenheden tilknyttet til at støtte op om rådgivningen, således har Servicebutikken svært ved at yde en vifte af forvaltningsmæssige tiltag, som konceptet ligger op til. Socialforvaltningen, vurderer at dette kan være med til at gøre rådgivningstilbudet mere sårbart og mindre fleksibelt end i de andre Servicebutikker. Størstedelen af Servicebutikkerne er tilknyttet Børnefamilieenhedens undersøgelsesgruppe. Servicebutikkerne på Amager og Østerbro er ikke fast tilknyttet Børnefamilieenhedens undersøgelsesgruppe, og dette afspejles i, som tidligere nævnt, at det er de to Servicebutikker der får færrest af henvendelser fra borger, som er henvist dertil gennem Børnefamilieenheden.

Servicebutikkerne skal spille en væsentlig rolle i forhold til at barnet og den unges problemer løses i samarbejde med familien

Servicebutikkerne skal ifølge konceptet danne ramme for den familieorienteret indsats ved, i mere eller mindre omfang, at gøre brug af familieorienterede og familiebehandlende arbejdsformer. Københavns Kommune har via udviklingstiltaget Familien i Centrum implementeret en række løsningsfokuserede metoder inden for familiebehandling i alle Børnefamilieenheder, herunder Servicebutikkerne. Siden konceptet blev politisk godkendt er der ligeledes oprettet Familiehuse i alle bydele, der tilbyder foranstaltet familiebehandling efter servicelovens § 52, stk. 23.

Alle Servicebutikker gør brug af forskellige former for løsningsfokuserede familiebehandlingsmetoder i deres rådgivning. Hvor det findes nødvendigt, inddrages børnene i rådgivningsforløbet, og flere af Servicebutikkerne samarbejder ligeledes med Ungerådgivningen om parallelle samtaleforløb, med henholdsvis den unge og forældrene.

Servicebutikkerne skal huse forskellige sociale, frivillige og forvaltningsmæssige tiltag

Ifølge konceptet skal Servicebutikkerne kunne skabe rum for forskellige sociale, frivillige som forvaltningsmæssige tiltag og kulturelle aktiviteter, der primært retter sig imod

sårbare familier, men også andre dele af forvaltningens virksomhed.

Alle Servicebutikker huser sociale og frivillige aktiviteter, der primært retter sig mod børnefamilier med særlige behov, men også mod Socialforvaltningens bredere målgruppe. Eksempelvis er Familieklubben, der benytter lokalerne i Servicebutikkerne på Amager og i Vanløse, et netværkstilbud til børn og forældre i familier med alkoholproblemer, mens borgere der kommer i Anonyme Narkomaner, er voksenområdet i Socialforvaltningens målgruppe. Servicebutikken på Bispebjerg har kun en frivillig aktivitet tilknyttet og Socialforvaltningen vil i forlængelse heraf sikre, at Servicebutikken i Bispebjerg styrker arbejdet med frivillige aktiviteter.

Overblik over skal- og kan-ydelser i henhold til konceptet							
	Skal-ydelser Servicebutikkerne er alle primært rettet mod børnefamilier med særlige behov. Servicebutikkerne tilbyder åben anonym rådgivning til alle børnefamilier. Servicebutikkerne arbejder alle med at løse barnet og den unges problemer i samarbejde med familien.			Kan-ydelser			
	Forvaltningsmæssige tilbud	Frivillige aktiviteter	Tilpasning til den enkelte bydels lokale behov og befolknings sammensætning	Ungerådgivning	Arbejde med etnisk minoritetsfamilier	Samarbejde med sundhedsplejerske	Tværfagligt arbejde (tværfaglige grupper)
Servicebutikken Amager	- Åben anonym socialrådgivning og familierådgivning - Småbørnsrådgivning	- Anonym psykologisk rådgivning - Familieklubben - Selvhjælpsgruppe for angstrammede - Madværksted - Madklub Red Barnet - Reservebedste	x		Ja, eks. forældrekruser til etnisk minoritetsfamilier	Ja	Ja
Bispebjerg: Servicebutikken – Ungerådgivningen	- Åben anonym rådgivning - Familieforum - Pigegruppe	- Multietnisk forening (to netværksgrupper)		Ja	Ja, eks. stort netværk i lokalområdet samt oplæg på skoler	Ja	
Servicebutikken City. Familie- og ungerådgivning	- Åben anonym rådgivning - Familierterapi - Parterapi - Teenagegruppe for forældre	- Arbejdspsykologisk korttidsrådgivning - Madklub for psykisk syge - Anonyme overspisere - Aspergerforeningen - Forældreforeningen til handicappede børn	x	Ja			Ja
Servicebutikken Nørrebro - Familierådgivningen	- Åben anonym rådgivning - Individuel rådgivning og konsultation	- Netværk for voldsramte kvinder - Netværksgruppe for kvindelige toturnere - Anonyme overspisere - Psykologisk korttidsrådgivning - AI-anon	x		Ja, eks. via åben rådgivning i Mjølnerparken		
Servicebutikken Vanløse	- Åben anonym rådgivning.	- Angstforeningen (2 selvhjælpsgrupper) - Frivillige psykologisk rådgivning - Distriktsbedste - Familieklubben				Ja	Ja

Servicebutikken Østerbro - Forældrerådgiv- ningen	- Åben anonym rådgivning - Åben anonym psykologisk rådgivning	- Angstforeningen - Familieklubben - Anonyme narkomaner					
--	---	---	--	--	--	--	--

Alle Servicebutikker har en række forskellige forvaltningsmæssige tiltag i Servicebutikken, enten gennem medarbejdere fra Børnefamilieenheden der er tilknyttet den anonyme rådgivning, eller ved at medarbejdere fra Børnefamilieenheden låner Servicebutikkens lokaler til foranstaltet familiebehandling eller samtaler i forbindelse med undersøgelsessager. Vanløse er den Servicebutik, der har den mindste tilknytning til Børnefamilieenheden, i forhold til om medarbejderne herfra kommer i, eller gør brug af, Servicebutikkernes lokaler.

Servicebutikkens aktiviteter skal have sit udgangspunkt i de enkelte bydeles lokale behov, befolkningssammensætning og befolkningskarakteristik

Det nye koncept for Servicebutikkerne understreger, at Servicebutikken skal tage udgangspunkt i de enkelte bydeles lokale behov, befolkningssammensætning og befolkningskarakteristik. Evalueringen har vurderet Servicebutikkerne tilknytning til lokalområdet ud fra deres kontakter og samarbejdspartnere i bydelen, såvel som hvilke grupper i lokalområdet de aktiviteterne tiltrækker. Servicebutikkerne på Amager, Nørrebro, Bispebjerg og i City danner rammen om en række tiltag og aktiviteter som i større eller mindre grad er tilpasset bydelens lokale forhold, og som supplerer de eksisterende tilbud i området. Eksempelvis har Servicebutikken på Nørrebro rådgivningstidspunkter i en satellit i Mjølnerparken, mens Servicebutikken på Amager har et tæt samarbejde med sundhedsplejen, hvor de eks. har fællesrådgivning for nye forældre med etnisk minoritetsbaggrund i Servicebutikken. Servicebutikkerne i Vanløse og Østerbro har ingen tilbud, f.eks. målrettet etniske minoriteter, selvom disse udgør en del af beboerne i bydelen. Koordinatorerne har heller ikke kontakt til netværk i den frivillige sektor eller medarbejdere i boligsociale aktiviteter. Servicebutikkerne i Vanløse og på Østerbro bør således arbejde med at implementere konceptet yderligere, ved i højere grad at tage udgangspunkt i de enkelte bydeles lokale behov, befolkningssammensætning og befolkningskarakteristik.

Kan-ydelser

Servicebutikkerne kan ifølge konceptet yde en række kan-ydelser, der i hovedtræk omhandler samarbejdet med andre relevante aktører inden for børneområdet.

Der er ingen af Servicebutikker som huser hybel-projekter. Servicebutikkerne på

Bispebjerg og i City huser begge Ungerådgivningen. De resterende Servicebutikker har alle et samarbejde med Ungerådgivningen, hvor henvendelser vedrørende børn over 12 år henvises til Ungerådgivningen, mens Servicebutikkerne tager sig af henvendelser vedrørende børn under 12 år.

Sundhedsplejen har aktiviteter i Servicebutikkerne på Amager, Bispebjerg og i Vanløse, i form af "åbent hus" arrangementer, konsultation, samt netværksgrupper. De resterende Servicebutikker har alle et samarbejde med sundhedsplejerskerne, som henviser borgere til Servicebutikkerne. Det anbefales at Servicebutikken City kan huse sundhedsplejerskernes aktiviteter.

Servicebutikkerne gør alle brug af de familieorienterede og familiebehandlede arbejdsformer i deres rådgivningsarbejde. Deres fokusområde er dog i tråd med konceptet på børnefamilier med særlige behov, og ikke på kriminelle unge og deres familier samt familier med etnisk minoritetsbaggrund. Det er Ungerådgivningen tager sig af den familieorienterede rådgivning til kriminelle unge og deres forældre. Servicebutikkerne på Amager, Bispebjerg og Nørrebro fungerer alle som et kontaktforum i forbindelse med unge/familier med anden etnisk baggrund end dansk. På Amager har man f.eks. haft forældregrupper, hvor forældre med anden etnisk baggrund deltog, og på Nørrebro har man åben rådgivning i Mjølnerparken. Generelt vurderer Servicebutikkerne dog, at de kunne have et større fokus på, hvordan man tiltræk etnisk minoritetsfamilier, da ikke mange etniske minoritetsfamilier gør brug af det åbne rådgivningstilbud i Servicebutikkerne.

I forhold til at huse og facilitere det tværfaglige samarbejde huser Servicebutikkerne Amager, Vanløse og Østerbro de tværfaglige § 49 grupper. De tværfaglige grupper er et åbent tværfagligt rådgivningstilbud til sundhedspleje, dagtilbud og skoler i bydelen. Det anbefales at Servicebutikkerne Bispebjerg, City og Nørrebro ligeledes kan huse og facilitere de tværfaglige grupper i bydelen.

De frivillige foreninger i Servicebutikken

I følge konceptet skal Servicebutikkerne huse frivillige aktiviteter, der primært retter sig imod sårbare familier, men også imod forvaltningens bredere målgruppe. I samspil med Servicebutikkernes rolle som børnefamiliecentrets forpost, kan de frivillige aktiviteter have indvirkning på den forebyggende indsats.

Som skemaet viser, huser alle Servicebutikker frivillige aktiviteter. Samlet set har Servicebutikkerne således en bred vifte af frivillige aktiviteter, som enten er rådgivningstilbud, eller selvhjælpsgrupper. Den fælles målgruppe for aktiviteterne er som konceptet beskriver, børnefamilier. Som tidligere nævnt har Bispebjerg kun en frivillig aktivitet tilknyttet, hvorfor de bør arbejde for at få kontakt til flere frivillige aktiviteter der kan gøre brug af lokalerne. De resterende Servicebutikker har alle mellem tre og seks tilbud i aften- og eftermiddagstimerne, og således bruges lokalerne stort set hver aften til forskellige frivillige aktiviteter.

De frivillige aktiviteter i Servicebutikkerne	
Servicebutikken Amager	<ul style="list-style-type: none"> - Anonym psykologisk rådgivning - Familieklubben - Selvhjælpsgruppe for angstramte - Madværksted for 12-16årige med vægtproblemer - Madklub Red Barnet - Reservebedste
Bispebjerg: Servicebutikken – Ungerådgivningen	<ul style="list-style-type: none"> - Multietnisk forening (to netværksgrupper)
Servicebutikken City. Familie- og ungerådgivning	<ul style="list-style-type: none"> - Arbejdspsykologisk korttidsrådgivning - Madklub for psykisk syge - Anonyme overspisere - Aspergerforeningen (netværksgruppe) - Forældreforeningen til handicappede børn
Servicebutikken Nørrebro - Familierådgivningen	<ul style="list-style-type: none"> - Netværk for voldsramte kvinder - Netværksgruppe for kvindelige totur ofre - Anonyme overspisere - Psykologisk korttidsrådgivning - Al-anon (netværksgruppe for slægtninge og pårørende til misbrugere)
Servicebutikken Vanløse	<ul style="list-style-type: none"> - Angstforeningen (2 selvhjælpsgrupper) - Frivillige psykologisk rådgivning - Distriktsbedste (enlige forældre uden netværk) - Familieklubben
Servicebutikken Østerbro - Forældrerådgivningen	<ul style="list-style-type: none"> - Angstforeningen - Familieklubben - Anonyme narkomaner

Servicebutikken på Amager er den Servicebutik, der har den største kontakt med de frivillige aktiviteter i butikken. Servicebutikken har bl.a. oprettet en baggrundsgruppe⁴, hvis formål er at sikre, at de aktiviteter der tilbydes, dækker lokalområdets behov. I baggrundsgruppen drøftes, hvilke særlige behov der måtte være i området, og på baggrund af dette, kan Servicebutikken tage stilling til hvilke tiltag der eventuelt skal sættes i værk. Servicebutikken huser flere tiltag som er opstået i forbindelse med baggrundsgruppen, herunder Madklubben, Madværkstedet og Familieklubben. De frivillige aktiviteter, som ikke modtager supervision af deres organisation, får supervision af koordinatoren.

I de resterende Servicebutikker er de fleste af de frivillige aktiviteter selvkørende og forholdet mellem koordinator er af praktisk karakter, eksempelvis i forhold til udlevering af nøgler m.m.. Alle Servicebutikker henviser dog borgere til de tilknyttede frivillige tilbud, hvis de mener, at de er i målgruppen. På Amager og i City mødes koordinatoren en gang årligt med de frivillige. Alle Servicebutikker giver udtryk for, at der er et godt samarbejde med de frivillige, og at konceptet spiller en rolle i forhold til hvilke frivillige aktiviteter der er i butikken.

At være frivillig i Servicebutikken

I forbindelse med evalueringen er der udsendt spørgeskemaer til de frivillige aktiviteter i Servicebutikkerne. Tolv repræsentanter fra de frivillige aktiviteter besvarede spørgeskemaet, halvdelen af disse er fra Servicebutikken på Amager. Det er således ikke lykkedes at modtage besvarelser fra frivillige aktiviteter i alle Servicebutikker. I det følgende redegøres der for hvad repræsentanterne fra de frivillige aktiviteter har svaret i spørgeskemaerne, selv om dette med de få svar ikke kan tages til indtægt for et repræsentativt billede af organisationernes samarbejde med Servicebutikkerne.

De frivillige er enige om, at de har god plads til at udfolde deres aktiviteter i Servicebutikken. De frivillige påpeger vigtigheden af, at de har Servicebutikkens lokaler til rådighed, fordi de faste rammer og hyggelige lokaler skaber en god atmosfære, tryghed

⁴ Baggrundsgruppen består af frivillige medarbejdere fra Servicebutikken, samt lokale aktører; børnebibliotekarer, sundhedsplejersker, boligsociale medarbejdere og andre professionelle i området. Desuden er der repræsentanter fra Børnefamilieenhederne øst/vest, fra Enheden for voksne med særlige behov og en repræsentant fra Børnefamiliecenter København.

og stabilitet for brugerne. Flere af de frivillige fremhæver Servicebutikkens gode og centrale beliggenhed.

Nogle af de frivillige nævner at de har et godt samarbejde med koordinatoren, som står for koordineringsopgaverne og supervision, mens at forholdet i mellem andre af de frivillige aktiviteter og Servicebutikken er sparsomt, da samarbejdet udelukkede, består af praktiske opgaver. Et par af de frivillige fremhæver at Servicebutikken er et givende netværk for dem, i forhold til at kunne møde lokale samarbejdspartnere, at kunne orientere andre om aktiviteten, samt at kunne bruge Servicebutikkens medarbejdere til råd og vejledning. Flere af de frivillige aktiviteter fremhæver at det en fordel at aktiviteterne er placeret i Servicebutikkens lokaler, på grund af samarbejdet i mellem offentlige tilbud, Børnefamilieenheden og de frivillige aktiviteter. Langt størstedelen af de frivillige aktiviteter får henvist brugere til deres aktivitet af koordinatoren, eller af andre medarbejdere tilknyttet Servicebutikken. I få tilfælde sker visitationen udelukkende gennem den frivillige organisation.

Relationen i mellem de frivillige aktiviteter og Servicebutikkens øvrige tilbud er begrænset. Kun enkelte frivillige aktiviteter mødes ved årlige arrangementer i Servicebutikken. En enkelt repræsentant fra de frivillige aktiviteter samarbejder med andre frivillige aktører fra samme Servicebutik i forhold til at henvise borgere til aktiviteten, og til sparring omkring børnefamilier med særlige behov.

Det fremgår af spørgeskemaerne at størstedelen af de frivillige aktiviteter har kendskab til konceptet, og ligeledes mener at det er anvendeligt, så længe konceptet tænkes i bred forstand og tilgodeser Socialforvaltningens bredere målgruppe. Langt de fleste af de frivillige mener, at deres aktivitet er anvendelig i forhold til konceptet, da de er rettet imod børnefamilier, eller medlemmer af børnefamilier, da familiemedlemmernes problemer påvirker resten af familien. Der er ingen af de frivillige aktiviteter der er blevet påvirket af ændringen af fokuset til børnefamilier med særlige behov. Flere giver derimod udtryk for, at fokuset på børnefamilier med særlige behov, kun har understreget vigtigheden af den frivillige aktivitets indsats.

Udfordringer og forslag til forbedringer af Servicebutikkerne

I forbindelse med analysen af den indsamlede empiri, er der dukket en række forskellige udfordringer og forbedringspotentiale frem, der gennemgås i det følgende. Disse forslag vil indgå i Socialforvaltningens videre arbejde med et revideret koncept for Servicebutikkerne.

Servicebutikkernes navn

Navnet "Servicebutik" skaber en forvirring hos borgerne, i forhold til hvilken hjælp Servicebutikken har at tilbyde. Flere Servicebutikker har f.eks. oplevet, at borgere tror de henvender sig til Borgerservice. Der er et ønske om, at der bliver taget en beslutning om at ændre navnet på Servicebutikkerne, over hele byen, til for eksempel familierådgivningen eller forældrerådgivningen, så borgerne lettere kan gennemskue, hvilken indsats der tilbydes. Generelt føler koordinatorene, at det er vigtigt at skabe ensartet indgange til forvaltningen for borgerne.

Brugerundersøgelse

Flere af de interviewede koordinatore og medarbejdere i Børnefamilieenheden mener, at det vil være gavnligt for Servicebutikkerne at få lavet en brugerundersøgelse, for at få et bud på effekten af Servicebutikkens arbejde. Undersøgelsen kan f.eks. bestå af en række spørgsmål på et postkort, som kunne ligge i Servicebutikkerne eller et online spørgeskema, som brugerne anonymt kunne udfylde via en computer i Servicebutikken. Socialforvaltningen vil derfor i forbindelse med den næste opfølgning på Servicebutikkernes indsats, inddrage en brugerevaluering.

Personaleressourcerne

Enkelte Servicebutikker ønsker en forøgelse af personaleressourcerne, i forhold til at gøre Servicebutikkerne mindre sårbare, i og med at de er afhængige af koordinatorens tilstedeværelse for at kunne tilbyde rådgivning. Flere personaleressourcer, gennem eks. udlån af medarbejdere fra Børnefamilieenheden, vil gøre det muligt at udvide og udvikle aktiviteterne i Servicebutikkerne, da koordinatoren ville have mere tid til at fokusere på det koordinerende arbejde. Desuden vil der blive en større fleksibilitet, da flere af

brugerne vil kunne komme på åbningstidspunkterne.

Kontakt til borgere med etnisk minoritetsbaggrund

Et fåtal af Servicebutikkerne nævner etnisk minoritetsfamilier i forbindelse med deres rådgivningsarbejde, eller som en del af deres målgruppe. I forhold til andelen af etnisk minoritetsborgere i de forskellige bydele, samt andelen der får foranstaltninger i Børnefamilieenhederne, er det interessant at Servicebutikkerne ikke har flere henvendelser, samt rådgivningsforløb, fra med denne målgruppe. Der er således et stort udviklingspotentiale i forhold til den tidlige og forebyggende familierådgivningsindsats, hvis Servicebutikkerne udvikler en metode til at skabe kontakt til etnisk minoritetsfamilier. Dette kunne eks. gøres ved, at Servicebutikkerne udviklede en mere opsøgende funktion i bl.a. almene boligområder og styrkede samarbejde med forskellige boligsociale projekter og gadeplansarbejdet.

Definitionen af børnefamilier med særlige behov

Flere Servicebutikker definerer særlige behov som særlige, hvis borgeren føler det sådan. Servicebutikkerne skal yde åben rådgivning og kan selvfølgelig ikke afvise borgere, der har behov for støtte. Men der er en udfordring i forhold til, at der er tale om et tilbud i Socialforvaltningen målrettet børnefamilier med særlige behov. Rådgivning af et par i krise kan være en relevant tidlig indsats, men hvis parret har økonomi til selv at betale en psykolog og hvis en familie med ringe økonomiske kår også har brug for rådgivning, så er det ikke svært at vælge. Socialforvaltningen ønsker at spørgsmålet omkring målgruppen indgår i den fremtidige opfølgning og efterfølgende udvikling og tilpasning af Servicebutikkerne.

De frivillige aktiviteters rolle i Servicebutikkerne

Ikke mange af de frivillige har deltaget i evalueringens spørgeskemaundersøgelse, og de fremstår ikke som en aktiv del af Servicebutikkerne, men ofte blot som en aktivitet der låner en nøgle til lokalerne. Der er et udviklingspotentiale i at styrke kontakten mellem de frivillige og medarbejderne i Servicebutikken. Dette kan eks. ske gennem fælles årlige arrangementer.

Bilag 1 – Evaluering af de enkelte Servicebutikker

I det følgende gennemgås Servicebutikkerne enkeltvis set ud fra henholdsvis *skal-* og *kan-* ydelserne. Efter hver beskrivelse følger en vurdering af hvorvidt Servicebutikken fungerer i henhold til konceptet, det vil sige at Servicebutikken som minimum har implementeret *skal-* ydelserne fra konceptet. Ligeledes opstilles der konkrete anbefalinger til hvordan den enkelte Servicebutik kan styrkes.

Servicebutikken Amager

Skal-ydelser

Servicebutikken Amager samarbejder med Børnefamilieenhederne Amager Øst og Amager Vest. Langt størstedelen af henvendelserne i Servicebutikken omhandler småbørns- og forældreproblematikker, bekymringer for barnets udvikling, efterfødselsreaktioner, samt problematikker omkring skilsmisse. I Servicebutikken bliver borgerne ikke vurderet på graden af deres problemer, eller hvorvidt de har 'særlige behov' eller ej. Hvis borgerne vælger at søge hjælp og definerer at de har problemer i familielivet, så har de et særligt behov.

Den anonyme rådgivning er den primære aktivitet i Servicebutikken. Alle borgere der henvender sig i Servicebutikken kommer til en visitationssamtale med koordinatoren, som visiterer dem til de relevante rådgivningstilbud i Servicebutikken. Servicebutikken har en bred vifte af rådgivningstilbud, som består af;

- Rådgivning ved koordinatoren
- Familierådgivning ved familiekonsulenter og socialrådgivere fra Børnefamilieenheden
- Konsultation for småbørnsfamilier (0-3 år) ved en sundhedsplejerske og en familiekonsulent.
- Psykologiskrådgivning ved frivillige psykologer

Servicebutikken på Amager har en baggrundsgruppe⁵, hvis formål er at sikre at de

⁵ Baggrundsgruppen består af frivillige medarbejdere fra Servicebutikken, samt lokale aktører; børnebibliotekarer, sundhedsplejersker, boligsociale medarbejdere og andre professionelle i området.

aktiviteter der tilbydes dækker lokalområdets behov. I baggrundsgruppen drøftes, hvilke særlige behov der måtte være i området, og på baggrund af dette, kan Servicebutikken tage stilling til hvilke tiltag der eventuelt skal sættes i værk. Servicebutikken huser flere tiltag som er opstået i forbindelse med baggrundsgruppen, herunder Madklubben, Madværkstedet og Familieklubben. Herudover afholder Servicebutikken i maj 2010 et børneseminar, for alle de professionelle og frivillige aktører, der arbejder med børn under 12 år i bydelen.

Servicebutikken danner rammen for den familieorienterede indsats. Hvor det findes nødvendigt inddrages børnene i rådgivningsforløbet, og de to familiekonsulenter fra Børnefamilieenheden afholder ligeledes samtaler med børn og forældre. I Servicebutikken bliver der gjort brug af de familieorienterede og familiebehandlede arbejdsformer fra forebyggelsesprogrammet FIC. Familiehuset var placeret i Servicebutikkens lokaler i 2008-2009, indtil de fik tildelt egne lokaler. Servicebutikken samarbejder og henviser ligeledes til De Utrolige År.

Servicebutikken huser følgende frivillige aktiviteter:

- Familieklub (Familier med alkoholrelaterede problemer)
- Selvhjælpsgruppe for angstramte
- Madværksted for 12-16 årige med vægtproblemer
- Madklub Red Barnet (Enlige mødre og fædre)
- Reservebedste (Enlige forældre uden netværk)
- Anonym psykologisk rådgivning

Koordinatoren har et tæt samarbejde med de frivillige aktiviteter, hvor koordinatoren henviser borgere til de frivillige aktiviteter. De frivillige aktiviteter, som ikke modtager supervision af deres organisation, får supervision af koordinatoren. Én gang årligt inviteres de frivillige aktiviteter og andre medarbejdere i Servicebutikken til nytårskur. Konceptet for Servicebutikkerne spiller en rolle for hvilke frivillige aktiviteter der er placeret i Servicebutikken.

Samarbejdet med Børnefamilieenheden

Desuden er der repræsentanter fra Børnefamilieenhederne øst/vest, fra Enheden for voksne med særlige behov og en repræsentant fra BFCK.

Servicebutikken har mulighed for at stykke den nødvendige indsats sammen, til hvad der måtte være behov for, på grund af Servicebutikkens fagpersonale, der omfatter familierådgivere, familiekonsulenter, psykologer, sundhedsplejersker, samt de frivillige aktiviteter. Følgende case beskrivelse illustrerer fordelene ved at Servicebutikken kan trække på forskellige faggrupper:

Et forældrepar til et lille barn henvender sig til Servicebutikken, da de ikke kunne blive enige om hvordan samværet med deres barn skulle foregå, efter de var gået hver til sit. Forældrene fik hver især samtaler i den psykologiske rådgivning, og koordinatoren havde rådgivningssamtaler med dem i fællesskab. Derudover holdt

sundhedsplejerskerne øje med at det lille barn, i gennem forløbet, havde det godt.

Efter forløbet i Servicebutikken blev forældrene enige om hvorledes samværet med barnet skulle foregå. Den lette adgang til at få løst den problemstilling forældrene kom med, var afgørende for at de kom til enighed. Hjælpen i Servicebutikken ydes hurtigt og kan sættes i gang uden bevilling, i modsætning til indsatsen i Børnefamilieenheden.

Servicebutikken har et tæt samarbejde med Børnefamilieenheden, da to medarbejdere herfra kører samtaleforløb i Servicebutikken. Koordinatoren er ikke tilknyttet undersøgelsesgruppen, men vurderer at der er et godt kendskab mellem Servicebutikken og Børnefamilieenheden. Servicebutikken kan sende en sag videre til undersøgelsesgruppen, hvis de ikke mener at problemerne længere kan klares i Servicebutikkens rådgivning. Koordinatoren kan bygge bro mellem borgerne og forvaltningen, ved at hjælpe borgerne med at komme i kontakt med Børnefamilieenheden. Registreringer viser dog, at Servicebutikken er den der får mindst antal henvendelser gennem Børnefamilieenheden. Der bør således arbejdes med at få en tættere relation til især undersøgelsesgruppen i Børnefamilieenheden.

Kan-tydelser

Sundhedsplejerskerne og Servicebutikken har et godt samarbejde. Dette ses i småbørnskonsultationen, hvor forældre med børn i alderen fra 0-3 år tilbydes rådgivning ved en familiekonsulent og en sundhedsplejerske. Størstedelen af henvendelserne i Servicebutikken (37 %) er henvist via sundhedsplejerskerne, og dette gode samarbejde er også afgørende for at Servicebutikken danner rammen for den tidlige indsats. Desuden

deltager sundhedsplejerskerne, så vidt muligt, i Servicebutikkens supervision sammen med familiekonsulenter og sagsbehandlere fra de to Børnefamilieenheder.

Servicebutikken har et godt samarbejde med Ungerådgivningen, som er lokaliseret to steder på Amager. Alle henvendelser omkring unge over 12 år henvises hertil, mens Servicebutikken tager sig af henvendelser vedrørende børn under 12 år. Hvis det er nødvendigt, yder Servicebutikken og Ungerådgivningen parallelle samtaleforløb, med henholdsvis den unge og forældrene. Ungerådgivningen og SSP tager sig af indsatsen omkring det familieorienterede arbejde med kriminelle unge og deres forældre.

I forhold til det tværfaglige samarbejde, så huser og faciliterer Servicebutikken de to § 49 grupper fra Amager Øst og Amager Vest, som benyttes af dagsinstitutionsområdet og sundhedsplejerskerne. Som repræsentant for kommunen, deltager koordinatoren i styregruppen for det Sociale Partnerskab⁶, hvor man har fokus på tværfagligt samarbejde i mellem offentlige og private aktører i bydelen. I samarbejde med det Sociale Partnerskab afholder Servicebutikken forældrekurser for forældre med anden etnisk baggrund end dansk 5-6 gange årligt, hvor udfordringer omkring teenagere bliver behandlet.

Konklusion og konkrete anbefalinger

Det vurderes at Servicebutikken Amager fungerer i henhold til konceptet. Det er positivt, at Servicebutikken har en baggrundsgruppe, som medvirker til at Servicebutikken kan holde sig orienteret om hvad der rører sig i området, og på baggrund af dette, kan tage stilling til hvilke tiltag der eventuelt skal sættes i værk. Følgende anbefalinger vil medvirke til at styrke Servicebutikken Amager:

- Koordinatoren kan løbende deltage i møder i undersøgelsesgruppen i Børnefamilieenheden
- Servicebutikken kan afholde "åben dør" rådgivning, så borgere kan komme ind fra gaden til en uformel samtale

⁶ Det Sociale Partnerskab er opstået i forlængelse af det boligsociale arbejde på Amager.

Servicebutikken – Ungerådgivningen, Bispebjerg

Skal-ydelser

I Servicebutikken på Bispebjerg er 'særlige behov' defineret bredt; alle borgere der henvender sig i Servicebutikken har særlige behov, hvis de definerer det sådan. Langt størstedelen af henvendelserne i Servicebutikken omhandler konflikter af den familiære art, såsom samværsproblematikker, bekymring for barnets/den unges adfærd o. lign. På grund af Ungerådgivningens placering i Servicebutikken, er der ligeledes henvendelser fra unge, som i de fleste tilfælde omhandler identitetsproblemer, konflikter med familien m.m.

På grund af sygdom, barsel m.m. blandt Servicebutikkens medarbejdere, har Servicebutikken Bispebjerg, i 2009, i høj grad været præget af, at koordinatoren har været alene om det koordinerende og rådgivende arbejde i Servicebutikken såvel som Ungerådgivningen.

Den åbne anonyme rådgivning i Servicebutikken og Ungerådgivningen er tæt integreret⁷, og har åbent dør for samtaler uden foregående aftale to gange ugentligt, samt rådgivning og konsultation efter aftale tre gange ugentligt. Det er positivt, at der er en god dynamik mellem Servicebutik og Ungerådgivning, de to tilbud har dog forskellige målgrupper, og der bør således være fokus på, at de ikke overlapper for meget. Der bør således være adskilte økonomi og mulighed for adskilt rådgivning. Servicebutikken har en bred vifte af rådgivningstilbud og forvaltningsmæssige tiltag, som består af:

- Familierådgivning ved en psykolog/familiekonsulent fra Børnefamilieenheden
- Gruppeforløb med en pige gruppe for udsatte piger i alderen 9-12 år ved koordinatoren og en sagsbehandler fra Børnefamilieenheden
- Familieforum, som er netværksgrupper og individuel rådgivning for særligt udsatte spædbørnsfamilier ved koordinatoren og to sundhedsplejersker tiltaget

Netværksgruppen Familieforum er tilpasset bydeles lokale behov, ved at den går på tværs

⁷ Ungerådgivningen går ind under Servicebutikkens budget.

af etnicitet, alder og karakteren af problematikkerne, og underviser i udvikling af forældrekompetencer. Servicebutikkens tiltag og aktiviteter er opstået ved, at koordinatoren er blevet opmærksom på at der er et behov via henvendelser fra borgere, fra de frivillige og professionelle aktører i området eller fra medarbejdere i Børnefamilieenheden.

I Servicebutikken på Bispebjerg er der følgende frivillige aktiviteter:

- Multietnisk forening (ældre med etnisk minoritetsbaggrund)

Samarbejdet imellem koordinatoren og den frivillige aktivitet fungerer godt. Samarbejdet omhandler praktiske opgaver, ellers er aktiviteten selvkørende. Aktiviteten rammer lokalområdets behov, da en stor del af beboerne på Bispebjerg har en anden etnisk baggrund end dansk. Efter det nye koncept for Servicebutikkerne blev indført, måtte mange af de daværende frivillige tiltag lukke ned. I 2010 er der planer om opstart af en selvhjælpsgruppe for mødre med efterfødselsreaktioner.

Koordinatoren har et stort netværk og kontakter i bydelens etniske minoritetsmiljøer, og har tidligere opstartet projekter og samarbejdet med forskellige lokale aktører. I 2010 ønsker koordinatoren at tage mere fat i det koordinerende arbejde og opstarte projekter der er rettet imod bydelens behov.

Servicebutikken spiller en rolle i forbindelse med at løse problemer i samarbejde med barnet/den unge og familien. I forhold til problemer med unge, afholdes der konfliktløsningsamtaler, hvor enten den unge eller forældrene har henvendt sig, og hvis det er hensigtsmæssigt inddrages den anden part i samtaleforløbet. Koordinatoren benytter sig af den løsningsfokuseret systemiske tilgang i samtalerne. Koordinatoren gør brug af udvidende familiebegreb, hvor der afholdes netværksmøder hvis det er hensigtsmæssigt.

Samarbejde med Børnefamilieenheden

En stor del af de borgere der henvises til Servicebutikken fra undersøgelsesgruppen, gør brug af koordinatoren som et bindeled i mellem dem og sagsbehandleren. I flere tilfælde ønsker borgerne, at koordinatoren deltager ved samtaler med sagsbehandleren.

Følgende case beskrivelse illustrerer dette:

En mor henvender sig i Servicebutikken, fordi hun ikke kunne overskue tilværelsen alene med sine to små piger. Koordinatoren opstarter et anonymt rådgivningsforløb med moren. Koordinatoren vurderer at der er behov for en underretning, og hun fremlægger sin bekymring for moren, og får lov til at drøfte sagen i undersøgelsesgruppen. Kort

efter modtager Børnefamilieenheden en underretning fra vuggestuen, og en § 50 ~~undersøgelse igangsættes.~~ *Koordinatoren deltog i samtaler med moren og sagsbehandleren. I undersøgelsesperioden havde koordinatoren støttende samtaler med moren, som kom til den erkendelse, at hun ville kunne få hjælp ved at komme ind i det kommunale system. På den måde medvirkede koordinatoren til at gøre borgeres vej ind i systemet konstruktivt. Hvis ikke koordinatoren havde hjulpet moren, kunne det have resulteret i at hun havde følt sig alene og frustreret, og kunne dermed yderligere forværre situationen for familien.*

Servicebutikken Bispebjerg opfylder rollen som Børnefamilieenhedens forpost ved at de sager, der har været oppe og vende hos Børnefamilieenheden, aldrig når at blive en sag, fordi problemerne i stedet er blevet løst i Servicebutikkens regi. Fordelen ved den anonyme rådgivning er, at borgerne kan komme direkte ind fra gaden og stille uforpligtende spørgsmål. Servicebutikkens åbne og uformelle rum medvirker til at borgerne føler sig trygge, og derfor har lettere ved at åbne op om problemerne. Koordinatoren informerer borgerne om at de kan få hjælp fra forvaltningen, og i flere tilfælde følger koordinatoren borgere op på forvaltningen, og styrker dermed dialogen mellem borgeren og forvaltningen.

Der er et tæt samarbejde i mellem Servicebutikken og Børnefamilieenheden, som udmundes i at koordinatoren hver 14. dag sidder med i børnegruppen.⁸ Servicebutikken Bispebjerg får størstedelen af sine henvisninger fra Børnefamilieenheden. Herudover har koordinatoren et godt samarbejde med Familiehuset, og det hænder at der bliver afholdt samtaleforløb sammen, hvis for eksempel koordinatoren har været med i underretningsforløbet.

Kan-tydelser

Tiltag der beskæftiger sig med det familieorienterede arbejde med kriminelle unge og

⁸ Ansvar for foranstaltninger målrettet børn i alderen 0-12 år.

deres forældre, er blevet henvist videre til en SSP konsulent. Der er planer om at indsatsen skal opstartes i Ungerådgivningen medio 2010.

Servicebutikken beskæftiger sig med unge/familier med anden etnisk baggrund end dansk, som en naturlig følge af beboersammensætningen i området. Der er ingen specifikke tiltag der retter sig imod en bestemt etnisk gruppe, da alle borgere har samme behov uanset etnicitet. Der kommer ikke nær så mange henvendelser i Servicebutikken fra familier med anden etnisk baggrund end dansk, i forhold til koordinatorens fornemmelse af hvor mange af dem der reelt kunne have glæde af assistance eller rådgivning.

Sundhedsplejerskerne afholder ugentligt åbent hus arrangement i Servicebutikken, som udbreder kendskabet til Servicebutikkens tiltag til børnefamilier i området. Der er et godt samarbejde i mellem koordinatoren og sundhedsplejerskerne, som henviser borgere til Servicebutikken, når de er opmærksomme på at der er problemer i en familie. Sommetider er koordinatoren og sundhedsplejerskerne fælles om samtaler med borgere.

Servicebutikken huser ikke det tværfaglige samarbejde. Koordinatoren deltager årligt ved ledermøder, for daginstitutionsområdet, hvor hun gør opmærksom på Servicebutikkens tiltag. Koordinatoren deltager ved forskellige arrangementer for forældre med indvandrerbaggrund, der bor i området, hvor hun gør opmærksom på Servicebutikkens tilbud. Hver anden måned udsender koordinatoren nyhedsbreve, der informerer om aktiviteter i Servicebutikken eller om hvilke tendenser ud oplever der er i området.

Koordinatoren deltager i flere lokale samarbejdsfora. Koordinatoren er tovholder på ungenetværket, for klubmedarbejdere, skolelærere og BUF, og sidder ligeledes med i styregruppen for projekt "Plads til alle", som er for utilpassede unge. Deltagelsen i de lokale samarbejdsfora giver en fornemmelse for hvad der er af behov i området.

Konklusion og konkrete anbefalinger

Ved evalueringen af 2008 blev det vurderet, at Bispebjerg Servicebutik burde nærme sig konceptet i forhold til lokal tilpasning samt bredden i frivillige tiltag. Denne evaluering viser, at Servicebutikken fortsat bør arbejde med at implementere konceptet yderligere, ved at iværksætte flere frivillige aktiviteter, der primært retter sig imod børnefamilier med

særlige behov, men også Socialforvaltningens bredere målgruppe. Det skal fremhæves at Servicebutikken Bispebjerg har et godt samarbejde med medarbejdere fra børnefamilieenheden om et gruppeforløb for udsatte piger, samt med sundhedsplejerskerne omkring netværksgruppen Familieforum. Servicebutikken på Bispebjerg fungerer i henhold til konceptet, såfremt ovenstående anbefaling gennemføres i efteråret 2010. Følgende anbefalinger vil medvirke til at styrke Servicebutikken Bispebjerg:

- Servicebutikken skal arbejde med at tiltrække flere frivillige aktiviteter
- Økonomien for Servicebutikken og Ungerådgivningen skal adskilles
- Servicebutikken kan huse og facilitere den tværfaglige § 49 gruppe

Servicebutikken City – Familie- og Ungerådgivning

Skal-ydelser

Servicebutikken City dækker bydelene Indre By og Christianshavn og hører under Børnefamilieenheden City-Østerbro. I Servicebutikken bliver alle familier der henvender sig i Servicebutikken med problemer, set som værende sårbare og med særlige behov. Ungerådgivningens placering i Servicebutikken, medfører at der også er en særskilt indsats rettet imod unge, og dertilhørende problematikker.

Servicebutikken tilbyder en bred vifte af rådgivningstilbud, som består af;

- Åben anonym rådgivning for børnefamilier ved koordinatoren
- Familierapi for børnefamilier ved koordinatoren
- Parterapi, som ydes af en teolog og af en familierapeut fra Børnefamilieenheden
- Teenagegruppe ved koordinatoren og en socialrådgiver fra Børnefamilieenheden

Servicebutikken holder åbent for borgerhenvendelser fra gaden to dage ugentligt, samt efter aftale. Størstedelen af henvendelser i den åbne anonyme rådgivning er fra borgere som søger rådgivning og vejledning omkring eksistentielle midtvejskriser, skilsmisser, parterapi, familiekriser, samt problemer i forhold til håndtering af teenagere o. lign. Servicebutikken arbejder hovedsagligt med familiebehandling i terapeutisk regi. Terapien i Servicebutikken har en systemisk indfaldsvinkel, og der gøres blandt andet brug af den løsningsfokuseret korttidsterapi. Servicebutikken danner rammen for en familieorienteret indsats, hvor der arbejdes med at barnets/den unges problemer løses i samarbejde med familien. Servicebutikken og Ungerådgivningen kører parallelle forløb, hvor Ungerådgivningen har individuelle samtaler med den unge, og forældrene modtager parterapi i Servicebutikken. I flere tilfælde bringes den unge og forældrene også sammen til fælles rådgivning.

Servicebutikken City huser følgende frivillige tiltag:

- Arbejdspsykologisk korttidsrådgivning
- Madklub for psykisk syge (Voksenteamet låner lokalerne)

- Anonyme overspisere
- Aspergerforeningen (netværksgruppe)
- Forældreforeningen til handicappede børn

Koordinatoren har ansvaret for at visitere voksne til arbejdspsykologisk korttidsrådgivning. Ellers er de frivillige tiltag i Servicebutikken selvkørende, og samarbejdet i mellem dem og Servicebutikken er af praktisk karakter. Servicebutikken mødes med de frivillige aktiviteter en gang årligt. Konceptet spiller en rolle i forhold til hvilke aktiviteter der er placeret i Servicebutikken, og hvis frivillige henvender sig med et spændende og relevant projekt, så står Servicebutikkens lokaler til rådighed.

Aktiviteterne i Servicebutikken er tilpasset bydelens lokale forhold, og supplerer de eksisterende tilbud i området. Teenagegruppen blev opstartet fordi flere forældre havde efterlyst rådgivning og vejledning til at håndtere problemer med deres teenagebørn. I 2010 vil der ligeledes blive opstartet to nye aktiviteter, som er en selvhjælpsgruppe for forældre med alkoholmisbrug, samt en pigeclub for udsatte piger på, og omkring, Christiania.

Samarbejde med Børnefamilieenheden

Servicebutikken fungerer som Børnefamilieenhedens forpost i forbindelse med den forebyggende og tidlige indsats, ved at Servicebutikken har et tæt samarbejde med bydelens skoler, PPR psykologerne og sundhedsplejerskerne, der henviser unge og børnefamilier til Servicebutikken. I Servicebutikkens åbne anonyme rådgivning, kommer de i kontakt med børnefamilier som ikke ville henvende sig på Børnefamilieenheden, fordi de ikke ønsker at blive en social sag. Følgende case beskrivelse viser hvordan Servicebutikken kan tage fat i borgernes problemer i opløbet, for at undgå at de udvikler

En enlig mor til to små børn henvender sig i Servicebutikken City efter en længere periode hvor hun, grundet stress og andre problemer, har haft svært ved at få sin tilværelse til at hænge sammen. Det var svært for moren at kontakte Socialforvaltningen, da hun ikke følte at hun var berettiget til hjælp. Moren fik kontakt til en socialrådgiver fra Børnefamilieenheden, der hjalp hende videre til Servicebutikken, hvor der blev opstartet et individuelt rådgivningsforløb med koordinatoren.

Det gjorde en stor forskel for kvinden, at Servicebutikken gennem en samtalerække kunne gå ind familieterapeutisk og løsningsfokuseret og styrke hende selvværd, og gøre hende i stand til at handle i en krise. Hvis ikke det ikke havde været for socialrådgiveren fra Børnefamilieenhedens indsat og koordinatorens rådgivning, havde kvinden højst sandsynligt hverken kunnet magte sit job eller sine børn.

Servicebutikken City har et godt samarbejde med Børnefamilieenheden, hvor koordinatoren ugentligt deltager i undersøgelsesgruppen. Servicebutikken får størstedelen af sine henvisninger fra Børnefamilieenheden. Undersøgelsesgruppen henviser sager til Servicebutikken, hvor problemet kan blive løst i forebyggelses regi, og dermed undgår at blive sag. Imens der er en undersøgelse i gang i Børnefamilieenheden, kan Servicebutikken allerede sætte samtaleforløb i gang med de pågældende borgere, og på den måde virke som en aflastning for Børnefamilieenheden. Herudover styrkes dialogen mellem borgerne og systemet, ved at Servicebutikken i samtaleforløbene kan henvise borgerne til Børnefamilieenheden, hvis det vurderes at der er behov for større foranstaltninger.

Kan-ydelser

Servicebutikken har ikke en indsats der er rettet mod det familieorientere arbejde med kriminelle unge og deres forældre, da Ungerådgivningen står for dette. Servicebutikken City har ingen tiltag der retter sig imod unge/familier med anden etnisk baggrund end dansk fordi det vurderes at der, i de områder Servicebutikken dækker, ikke er brug for at lave en målrettet indsats imod denne målgruppe.

Samarbejdet med sundhedsplejerskerne fungerer godt. Sundhedsplejerskerne henviser flere mødre med efterfødselsreaktioner til parterapi og til individuelle samtaleforløb i Servicebutikken end før i tiden. Servicebutikken er dog en af de Servicebutikker der får færrest af sine henvisninger fra sundhedsplejen.

Servicebutikken huser ikke den tværfaglige § 49 gruppe, men har derimod et godt samarbejde med områdernes klubber, privatskoler, folkeskoler og gymnasier. Desuden sidder koordinatoren og ungerådgiveren med i SSP lokaludvalg på Christianshavn og i Indre By, hvor også klubberne er repræsenteret. Koordinatoren deltager også i det

boligsociale udvalg på Christianshavn.

Konklusion og konkrete anbefalinger

Det vurderes at Servicebutikken City fungerer i henhold til konceptet. Det skal fremhæves at Servicebutikken har et godt tværfagligt samarbejde med områdets skoler og fritidsklubber, samt et godt samarbejde med Børnefamilieenheden omkring teenagegruppen, som er tilpasset bydelens lokale behov. Følgende anbefalinger vil medvirke til at styrke Servicebutikken City:

- Servicebutikken kan huse og facilitere den tværfaglige § 49 gruppe
- Servicebutikken kan huse sundhedsplejerskernes aktiviteter, i forhold til at øge indsatsen på den tidlige opsporing

Familierådgivningen, Servicebutikken Nørrebro

Skal-ydelser

Indsatsen i Servicebutikken Nørrebro er rettet mod børnefamilier med særlige behov. Servicebutikken betragter 'særlige behov', som hvis borgerne selv definerer at de har problemer, for dermed har de et særligt behov for at få hjælp til at løse dem.

Servicebutikken har tilpasset sig lokalområdets behov, ved at yde anonym rådgivning *ude af huset* på Helhedsplanens kontor i Mjølnerparken. For en stor del af borgerne på Nørrebro, er det svært at finde den fysiske indgang til Socialforvaltningen, og her kan Servicebutikken være behjælpelig. Samtidig kan det være svært for familierne at samarbejde med Socialforvaltningen, så her kan Servicebutikken hjælpe med at nedbryde denne barriere. I 2010 vil Servicebutikken Nørrebro ligeledes afholde åben rådgivning på biblioteket i Bragesgade.

Servicebutikken tilbyder rådgivning, som består af;

- Åben anonym rådgivning til børnefamilier ved koordinatoren og familiekonsulenten fra Børnefamilieenheden
- Individuel rådgivning og konsultation ved koordinatoren, familiekonsulenten samt psykologen fra Børnefamilieenheden

Servicebutikken tilbyder åben anonym rådgivning, i henholdsvis to timer om ugen i Servicebutikken og fire timer om ugen i Mjølnerparken, hvor man kan henvende sig uden forudgående aftale. Langt de fleste henvendelser bliver til egentlige samtaleforløb efter aftale. Koordinatoren understreger vigtigheden af at borgerne er anonyme når de kommer i Servicebutikken, da de derved kan blive hørt på, på en ny måde.

De frivillige aktiviteter i Servicebutikken Nørrebro er følgende:

- Anonyme overspisere (Netværksgruppe for overspisere og andre med spiseproblemer)
- Al-anon (Netværksgruppe for slægtninge og pårørende til misbrugere)

- Netværksgruppe for kvindelige totur ofre
- Netværk for voldsramte kvinder
- Psykologisk korttidsrådgivning

Fælles for de frivillige aktiviteter er, at de alle retter sig imod sårbare familier; ved at den voksne i familien bliver afhjulpnet med det pågældende problem, og dermed vil udvikle sig, vil det komme til at påvirke resten af familien. Samarbejdet mellem Servicebutikken og de frivillige aktiviteter fungerer godt. De frivillige aktiviteter er alle selvkørende. Servicebutikken er åben for flere frivillige tiltag, så længe at de er rettet imod Socialforvaltningens målgruppe, og lever op til konceptet for Servicebutikkerne.

Servicebutikken ligger vægt på familierådgivning, og spiller dermed en væsentlig rolle i forhold til at løse problemerne i samarbejde med familien. I Servicebutikken arbejdes der systemisk og løsningsfokuseret. Følgende case beskrivelse illustrer et familieorienteret rådgivningsforløb:

En familie bestående af et forældrepar og deres kriminalitetstruede teenagedatter henvises til Servicebutikken, efter en længere periode med komplikationer. Teenagedatteren levede sit eget liv, da forældrene havde opgivet at få styr på hendes situation. Der opstartes et rådgivningsforløb bestående af samtaler med familiens medlemmer, både samlet og hver for sig.

Ved hjælp af Servicebutikkens familiebehandlende arbejdsformer, fik familiens medlemmer i fællesskab brudt deres kommunikationsvanskeligheder, og kunne dermed løse deres problemer. Fordelen ved Servicebutikken er, at borgerne kan komme ind af døren ukompliceret, uden at de skal tage stilling til hvilken form for hjælp de har brug for. Mange samtaler handler om at identificere og formulere familiens aktuelle udfordringer, og derefter kan familien ofte selv finde løsningerne.

Samarbejde med Børnefamilieenheden

Det er et tæt samarbejde mellem Børnefamilieenheden og Servicebutikken. Dette synliggøres ved at koordinatoren og familiekonsulenten sidder med i undersøgelsesgruppen. Her henvises sager, som er blevet lukket uden videre

foranstaltning, til Servicebutikken. Undersøgelsergruppen har rådighedsvagten i Børnefamilieenheden, så de henviser i høj grad børnefamilier og forældre, der har brug for råd og vejledning til Servicebutikken.

Sommetider vurderer undersøgelsergruppen at det er hensigtsmæssigt at en medarbejder fra Servicebutikken deltager i møder i mellem sagsbehandleren og borgerne. På den måde fungerer Servicebutikken som en brobygger i mellem borgerne og forvaltningen.

Kan-ydelser

Ungerådgivningen er ikke placeret i Servicebutikken, men der henvises til hinanden. Det sker også at Servicebutikken og Ungerådgivningen samarbejder om parallelle forløb med forældrene og den unge. Til tider har det hændt at Servicebutikken har været et kontaktforum for det familieorienterede arbejde med kriminalitetstruede unge og deres forældre, men det er i høj grad Ungerådgivningen, SSP og andre tilbud på Nørrebro, der tager sig af denne indsats. Servicebutikken har et særskilt fokusområde på unge/familier med anden etnisk baggrund end dansk, i form af deres satellit i Mjølnerparken, men ellers skelner Servicebutikken ikke imellem brugerne.

Sundhedsplejerskerne har ingen aktiviteter tilknyttet Servicebutikken, da de selv har gode forhold. Sundhedsplejen på Nørrebro rummer Sundhedshuset, hvor der er lokale- og personalemæssige muligheder for forskellige gruppeaktiviteter rettet mod mødre, fædre og forældre. Servicebutikken og sundhedsplejerskerne har et fast samarbejde omkring erfaringsudveksling, og koordinatoren sidder med i Sundhedshusets styregruppe. Der henvises ikke nær så mange borgerne fra sundhedsplejerskerne til Servicebutikken som tidligere, da sundhedsplejerskerne selv har en kognitiv terapeutisk uddannelse, som de gør brug af, når der er behov for det. Servicebutikken Nørrebro er en af de Servicebutikker, der får færrest henvisninger fra sundhedsplejen.

Servicebutikken har planer om at facilitere og huse § 49 gruppen, da der på nuværende tidspunkt ikke eksisterer et tværfagligt samarbejde i mellem Servicebutikken og skoler, daginstitutioner o. lign.

Koordinatoren har mulighed for at deltage i flere forskellige lokale samarbejdsfora, da der

ansat to fuldtidsmedarbejdere i Servicebutikken, som er en psykolog og en familiekonsulent fra Børnefamilieenheden. Som repræsentant for Børnefamilieenheden deltager koordinatoren i et netværk for frivillige på Nørrebro, og Servicebutikken er ligeledes med i et netværk på initiativ af Nørrebro Bibliotek. Servicebutikken er en del af det boligsociale projekt i Mjølnerparken, hvor der samarbejdes med både Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, sundhedsplejerskerne, kvindeklubben m.m.. Servicebutikken har ligeledes et samarbejde med Byfornyelsesprojektet i Lundtoftgade.

Konklusion og konkrete anbefalinger

Det vurderes at Servicebutikken Nørrebro fungerer i henhold til konceptet. Det skal fremhæves at Servicebutikken har tilpasset sig lokalområdet behov ved, en dag ugentligt, at holde åben anonym rådgivning i en satellit i Mjølnerparken, samt at Servicebutikken deltager i flere lokale samarbejdsfora, herunder det boligsociale projekt i Mjølnerparken. Følgende anbefalinger vil medvirke til at styrke Servicebutikken Nørrebro:

- Servicebutikken kan huse og facilitere den tværfaglige § 49 gruppe
- Idet Servicebutikken får få henvendelser fra sundhedsplejen bør der fortsat være fokus på samarbejdet med Sundhedshuset, gennem en fortsat deltagelse i Sundhedshusets styregruppe

Servicebutikken Vanløse

Skal-ydelser

Servicebutikken retter sig primært mod børnefamilier med særlige behov, ved at der er et tæt samarbejde med Børnefamilieenheden. Servicebutikken dækker over områderne Brønshøj-Husum-Vanløse. Der er stor diversitet i bydelene, idet der i Vanløse bor færre belastede familier, modsat området omkring Tingbjerg. Servicebutikken når ikke ud til alle borgere i hele området, da det overvejende er småbørnsfamilier med opdragelsesproblematikker, samværsproblemer, par i krise eller personer med angstproblematikker der henvender sig rådgivningen. Sundhedshuset i Tingbjerg dækker lokalrådets behov, ved at tilbyde specifikke indsatser som er målrettet beboerne i

Tingbjerg, så som hjælp til jobsøgning og et samarbejde med bydelsmødrene.

Servicebutikken Vanløse bærer præg af at koordinatoren er den eneste medarbejder at trække på i Servicebutikken. Koordinatoren står derfor både for det koordinerende og rådgivende arbejde.

Servicebutikken Vanløses kernetilbud er;

- Den åbne og anonyme rådgivning rettet imod sårbare børnefamilier, ved koordinatoren.

I rådgivningsforløbene arbejder koordinatoren løsningsfokuseret med udgangspunkt i familiens behov for hjælp. Rådgivningen er åben for anonym henvendelse 14,5 timer om ugen, men der afholdes også samtaler uden for åbningstiden. Det er en fordel at borgerne har mulighed for at søge hjælp anonymt i Servicebutikkens rolige og neutrale rammer, inden problemerne vokser sig for store, og derved skal afhjælpes i andet regi. Servicebutikken har over en længere periode haft en række samtaleforløb i forbindelse med henvendelser omkring problematikker der er opstået som følge af skilsmisser. I den forbindelse vil koordinatoren, i samarbejde med den frivillige psykolog, målrette et tilbud til denne slags problematikker.

Servicebutikken Vanløse har følgende frivillige tiltag:

- Angstforeningen (to selvhjælpsgrupper for angstramte)
- Frivillig psykologisk rådgivning (Primært for børnefamilier, men også unge og voksne der har personlighedsmæssige eller sociale vanskeligheder)
- Familieklubben (Familier med alkoholrelaterede problemer)
- Distriktsbedste (Enlige forældre uden netværk)

Servicebutikken har et godt samarbejdet med de frivillige aktiviteter. De to angstgrupper er selvkørende, og visitationen sker i gennem Angstforeningen. Koordinatoren visiterer både borgere til Familieklubben og til den frivillige psykologiske rådgivning. Sundhedsplejerskerne henviser ligeledes borgere til Familieklubben. Servicebutikken husede i perioden fra januar 2007 - juli 2009 "Det lokale samarbejdsforum" for Brønshøj-Husum-Vanløse mellem de frivillige sociale organisationer og offentlige aktører i området.

Flere frivillige netværksgrupper har benyttet sig af Servicebutikkens lokaler, men de er efterhånden lukket ned. Når koordinatoren modtager henvendelser fra borgere om specifikke tiltag, bliver behovet og relevansen, i forhold til konceptet, vurderet. Det er primært gennem henvendelser fra borgerne, at koordinatoren får en fornemmelse for lokalområdets behov. Koordinatoren vil gerne være med til at opstarte netværksgrupper, hvis der kunne skabes et samarbejdsforum på tværs af forvaltningerne, som kunne drive netværksgrupperne i Servicebutikken.

Servicebutikken samarbejder med lokalområdets to Ungerådgivninger, hvor familier med børn op til 12 år henvises til Servicebutikken og henvendelser vedrørende unge over 12 år henvises til Ungerådgivningerne. Det er ligeledes muligt at køre parallelle forløb med Ungerådgivningen, hvor de tager sig af rådgivning af den unge, og Servicebutikken tager sig af rådgivningen af forældrene. Med udgangspunkt i den enkelte families behov, arbejdes der med en familieorienteret indsats i Servicebutikken.

Samarbejde med Børnefamilieenheden

Følgende case beskrivelse illustrerer hvordan Servicebutikken fungerer som Børnefamilieenhedens forpost i forbindelse med den tidlige indsats, i forhold til et samarbejde i mellem Børnefamilieenheden og Servicebutikken:

En mand henvises af sagsbehandler til Servicebutikken, med henblik på støtte til problemer i forhold til skilsmisse og forældremyndighed over det fælles barn. Oprindeligt startede sagen hos Sundhedsplejersken, der havde vist bekymring i forhold til den karakterafvigende mor. Manden modtager rådgivning og vejledning i Servicebutikken.

Servicebutikken skabte et rum, hvor faren kunne fortælle om sin situation. Han fik rådgivning og vejledning til hvordan han skulle gribe situationen an. Koordinatoren kunne henvise faren videre til statsforvaltningen, hvor det endte med at han fik forældremyndigheden over barnet. Sagsbehandleren kunne lukke sagen, da der ikke var brug for at iværksætte foranstaltninger, fordi problemerne udelukkende kunne løses i Servicebutikken.

Servicebutikken er en integreret del af Børnefamilieenhedens arbejde, og fungerer som Børnefamilieenhedens forpost. Koordinatoren deltager i ugentlige møder i undersøgelses- og visitationsgruppen hvor sager der ikke kræver en § 50 undersøgelse, kan henvises til

Servicebutikken. Servicebutikken kan tage fat i borgernes problemer i opløbet, inden de udvikler sig, og dermed vil komme til at kræve større foranstaltninger. Servicebutikken fungerer ligeledes som brobygger til forvaltningen, når det i rådgivningsforløb viser sig, at borgeren har brug for at få kontakt til Børnefamilieenheden.

Kan-ydelser

Servicebutikken skaber rammen for den tidlige og forbyggende indsats i tæt samarbejde med sundhedsplejen. Sundhedsplejerskerne holder ugentligt "åbent hus" i Servicebutikkens lokaler, samt afholder mødregrupper. Desuden har en sundhedsplejerske ugentlig en gruppeaktivitet for forældre med for tidligt fødte børn. Herved får familierne kendskab til Servicebutikkens aktiviteter og tilbud. På trods af Servicebutikken det tætte samarbejde med sundhedsplejerskerne, viser registreringerne at Servicebutikken er Vanløse en af de Servicebutikker, der får færres henvendelser gennem sundhedsplejen.

Det familieorienterede arbejde med kriminelle unge og deres forældre, bliver håndteret i Ungerådgivningen. Servicebutikken har ikke specifikke tiltag der retter sig imod unge/familier med anden etnisk baggrund end dansk. Dog kommer der flere borgere med anden etnisk baggrund end dansk i Servicebutikken end før, som i de fleste tilfælde er blevet henvist af Børnefamilieenheden. I 2010 ønsker koordinatoren at skabe en forbindelse til bydelsmødrene, for at få en bedre kontakt til mødre med anden etnisk baggrund end dansk.

Familien i Centrum indsatsen er ikke tilknyttet til lokalerne, men familiekonsulenter der ikke laver familiebehandling i Familiehuset, gør brug af Servicebutikkens lokaler til afholdelse af samtaler med familier.

Servicebutikken huser bydelens to § 49 grupper for Vanløse; den tværfaglige gruppe for småbørn, hvor koordinator deltager i de månedlige møder, samt den tværfaglige gruppe for skolebørn der ligeledes mødes en gang månedligt. Den tværfaglige gruppe for småbørn afholder hver anden måned mødet i forskellige daginstitutioner både for at imødekomme et ønske fra daginstitutionerne, men også for at lette vejen for pædagoger og familier der ønsker rådgivning.

Koordinatoren deltager ikke længere i lokale samarbejdsfora, da hun har prioriteret sin tid på at passe rådgivningen, og samtidig at deltage i møder i undersøgelses- og visitationsgruppen to dage ugentligt.

Konklusion og konkrete anbefalinger

Servicebutikken Vanløse bør nærme sig konceptet yderligere, ved at danne rammen om en række aktiviteter med udgangspunkt i bydelens lokale behov, befolkningssammensætning og befolkningskarakteristik. Koordinatoren er den eneste medarbejder i Servicebutikken, så det er derfor vigtigt at der kommer til at foregå en vekselvirkning imellem børnefamilieenheden, dets medarbejdere og koordinatoren, for at styrke koordinatorens arbejde og derved at opnå større fleksibilitet. Servicebutikken i Vanløse fungerer i henhold til konceptet, såfremt ovenstående anbefaling gennemføres i efteråret 2010. Følgende anbefalinger vil medvirke til at styrke Servicebutikken Vanløse:

- Børnefamilieenheden Brønshøj-Husum-Vanløse bør stille medarbejdere til rådighed i forhold til den åbne rådgivning, og hermed styrke fokus på tidlig indsats og understøtte Servicebutikkens forebyggende arbejde samt viften af forvaltningsmæssige tiltag som beskrives i konceptet.
- Servicebutikken kan opstarte samarbejde med lokale samarbejdsfora, samt være mere opsøgende i forskellige områder i Brønshøj-Husum-Vanløse for herigennem, at få et større kendskab til lokalområdet og borgernes behov.

Skal-ydelser

Servicebutikken definerer 'særlige behov', som værende hvis borgerne selv oplever at de har et behov for rådgivning eller samtaler i forhold til problemer, omkring det at være en børnefamilie. Størstedelen af henvendelserne er fra børnefamilier, primært forældre til mindre børn.

Servicebutikken Østerbros rådgivningstilbud består af;

Østerbro er rådgivningstilbuddet;

- Åben anonym rådgivning ved koordinatoren, samt en familiekonsulent og familiebehandler fra Børnefamilieenheden
- Åben anonym psykologisk rådgivning ved en psykolog fra Børnefamilieenheden

Omdrejningspunktet for Servicebutikken er Den åbne anonyme rådgivning. Der tilbydes rådgivning i form af familierådgivning uden forudgående aftale, samt rådgivning/samtaler efter aftale. Tilbuddet er primært for forældre med børn fra 0 - 12 år, og omhandler i langt de fleste tilfælde problematikker omkring familiens trivsel, børneopdragelse, bekymringer omkring et barn, skilsmisser m.m., men er også modtagelig for forvaltningens bredere målgruppe. I forhold til løse problemer i samarbejde med familien, er det i et begrænset omfang at børnene inddrages i rådgivningsforløbet. I samtalerne med borgerne bliver der arbejdet med den løsningsfokuserede tilgang og med narrative metoder.

Servicebutikken Østerbro huser følgende frivillige aktiviteter:

- Familieklubben (Familier med alkoholrelaterede problemer)
- Angstforeningen (Selvhjælpsgruppe for socialfobikere)
- Anonyme narkomaner

Der er ikke et formaliseret samarbejde mellem Servicebutikken og de frivillige foreninger,

da foreningerne selv står for visitationen af borgerne. De frivillige foreninger har været i Servicebutikken i gennem en del år. De frivillige aktiviteters tilstedeværelse i Servicebutikken afspejler bydelens lokale behov, da de frivillige aktiviteter netop har haft et ønske om at få deres aktivitet placeret i Servicebutikken på Østerbro.

Samarbejde med Børnefamilieenheden

Servicebutikkens opfylder rollen som Børnefamilieenhedens forpost i forbindelse med den tidlige indsats, fordi den, igennem den åbne rådgivning, har mulighed for at opsnappe problematikker inden de udvikler sig, og vil kræve større foranstaltninger. Det forekommer også at Servicebutikken efter et samtaleforløb vurderer, at der skal iværksættes foranstaltninger. Fordelen ved den åbne rådgivning er, at det er en *let* indgang ind i systemet, og at borgerne kan få hjælp med det samme. Vigtigst af alt er, at borgerne ikke skal definere sig selv som et socialt tilfælde, men at alle problematikker, store som små, er velkomne i Servicebutikken. Følgende case beskrivelse viser et forebyggende rådgivningsforløb:

Et forældrepar henvender sig i Servicebutikken på grund af bekymring for deres barns adfærd, da flere i omgangskredsen havde påpeget barnets dårlige opførsel. Der indledes et rådgivningsforløb i mellem forældrene, koordinatoren og familiekonsulenten på tre samtaler, som var til meget gavn for familien.

Hvis familien havde henvendt sig til Børnefamilieenheden, ville de blive afvist, på grund af sagens *lette* karakter, da barnet var velfungerede i dagsinstitutionen. Uden Servicebutikkens tilbud, ville det tage længere tid for familien at nå frem til en løsning på problemerne, og i værste tilfælde kunne problemerne have udviklet sig, og dermed blevet vanskeligere at løse.

Servicebutikkens lokaler bliver sideløbende brugt til Børnefamilieenhedens familiebehandlingstilbud, Familiehuset. Ligesom der ofte foregår andre foranstaltningsbaserede aktiviteter, såsom familierådslagning og netværksmøder. Derudover sidder koordinatoren med i familiebehandlergruppen for City-Østerbro. Der er et ønske fra koordinatoren om at få et tættere samspil med undersøgelsesgruppen i Børnefamilieenheden, dels for at få større indsigt i hvordan sagerne kommer ind og bliver fordelt i systemet, men også for at styrke kendskabet til mulighederne i Servicebutikken.

Dette kunne føre til at flere af de sager, hvor borgerne selv henvender sig, kunne visiteres til den åbne anonyme rådgivning. Registreringerne viser ligeledes, at Servicebutikken Østerbro er en af de Servicebutikker der får færrest af deres henvendelser gennem Børnefamilieteamet.

Kan-ydelser

Der er ikke et formaliseret samarbejde i mellem Ungerådgivningen og Servicebutikken, som også er fysisk adskilt. Dog kan det forekomme at Servicebutikken henviser unge til Ungerådgivningen. Servicebutikken beskæftiger sig ikke med det familieorienterede arbejde med kriminelle unge og deres forældre, da arbejdet med unge (12-18 år) udelukkende foregår i Ungerådgivningens regi.

Servicebutikken har ingen indsatsområder, der beskæftiger sig med unge/familier med anden etnisk baggrund end dansk, da Servicebutikken på grund af demografien vurderer, at der ikke er et tydeligt behov for sådanne indsatsområder. Det er sjældent at der er henvendelser fra familier med anden etnisk baggrund end dansk i Servicebutikken Østerbro.

Sundhedsplejerskerne har ingen aktiviteter tilknyttet Servicebutikkens lokaler, men henviser fast borgere til Servicebutikken. Samarbejdet med sundhedsplejerskerne ikke er formaliseret, men foregår ad hoc.

Servicebutikken huser og faciliterer de to tværfaglige § 49 grupper. I og med at gruppernes rådgivning foregår i Servicebutikken, er der et godt tværfagligt samarbejde i mellem Servicebutikken og dagsinstitutionerne, skolerne, sundhedsplejen m.m., da de derved får et kendskab til Servicebutikkens placering og udbud. Koordinatoren sørger for skabe kontakt mellem Servicebutikken og de almene tilbud, ved flere gange årligt at sende brochurer ud til samtlige daginstitutioner, skoler og praktiserende læger m.m.

Konklusion og konkrete anbefalinger

Servicebutikken Østerbro kan nærme sig konceptet yderligere, ved at danne rammen om en række aktiviteter med udgangspunkt i bydelens lokale behov, befolkningssammensætning og befolkningskarakteristik. Også på Østerbro er der etnisk minoritetsgrupper og udsatte boligområder, som Servicebutikken bør have en kontakt til.

Det er positivt at Servicebutikken Østerbro har et tæt samarbejde med Børnefamilieenheden i forbindelse med konkrete rådgivninger i Servicebutikken. Der er dog udviklingspotentiale i kontakten til undersøgelsesgruppen, idet Østerbro er en af de Servicebutikker der får færrest henvendelser gennem Børnefamilieenheden. Servicebutikken på Østerbro fungerer i henhold til konceptet, såfremt ovenstående anbefaling gennemføres i efteråret 2010. Følgende anbefalinger vil medvirke til at styrke Servicebutikken Vanløse:

- Servicebutikken kan opstarte samarbejde med lokale samarbejdsfora samt være mere opsøgende i forskellige områder på Østerbro, eks. almene boligbyggerier, for herigennem at få et større kendskab til lokalområdet og borgernes behov.
- Koordinatoren kan løbende deltage i møder i undersøgelsesgruppen i Børnefamilieenheden.

Servicebutikken Valby – Familie- og Ungerådgivningen

På grund af vanskeligheder med at finde lokaler til Servicebutikken, har der ikke været etableret en Servicebutik i Valby. Den åbne anonyme rådgivning blev i 2009 derfor foretaget af koordinatoren i Børnefamilieenheden Valby. Der er nu fundet egnede private udlejningslokaler, og det forventes, at lokalerne er i stand og klar til indflytning den 1. juni 2010. Servicebutikken forventes at åbne i august 2010.

Servicebutikken vil blive lokaliseret i et villakvarter i Valby. Servicebutikken kommer primært til at rette sig imod unge forældre, og borgere der normalt ikke ville henvende sig til Socialforvaltningen. Karakteren af problemerne er nødvendigvis ikke store, men kan alligevel udvikle sig, hvis der ikke bliver taget hånd om dem.

Servicebutikken har et godt samarbejde med Børnefamilieenheden, hvor koordinatoren deltager i visitationsmøderne. Servicebutikken vil agere Børnefamilieenhedens forpost i

forbindelse med den tidlige indsats, ved at opstarte et samarbejde med sundhedsplejerskerne. Servicebutikken vil kunne huse sundhedsplejerskens aktiviteter, herunder mødregrupper o. lign.

Servicebutikken vil tilbyde åben anonym rådgivning til alle børn og familier. Det er endnu ikke blevet besluttet hvilke forvaltningsmæssige tiltag der skal forgå i Servicebutikken. I samtalerne vil der blive gjort brug af de systemiske familiebehandlende arbejdsformer og hvor det findes nødvendigt, vil der afholdes samtaler med barnet/den unge og forældrene, netværksmøder eller familierådslagning. En psykolog fra Børnefamilieenheden vil, i samarbejde med koordinatoren, køre samtaleforløb i Servicebutikken.

Der er tre Ungerådgivninger i bydelen, alle lokaliseret i udsatte boligområder. Der er planer om et samarbejde i mellem Servicebutikken og Ungerådgivningen, hvor Ungerådgivningen én dag ugentlig kan have rådgivning i lokalerne, for at få dækket behovet for unge som ikke bor i udsatte boligområder.

Koordinatoren har et godt samarbejde med lokale samarbejdsfora i området, hvor hun deltager i styregruppen for Brosamarbejdet i Valby. Koordinatoren samarbejder ligeledes med den Korte Snor, og har kontakt til de boligsociale medarbejdere i de udsatte boligområder.

Servicebutikken Vesterbro – Familierådgivningen

Servicebutikken Vesterbro stod uden lokaler i 2009, grundet renovering i forbindelse med skimmelsvamp. Koordinatoren foretog anonyme rådgivningsforløb i Børnefamilieenheden Vesterbros lokaler, og en ungerådgiver drev den åbne anonyme rådgivning telefonisk og afholdt samtaleforløb i klubber og i Børnefamilieenhedens lokaler. Servicebutikken genåbner d. 22. april 2010. Pr. 1. maj er der ansat en ungerådgiver til at drive Ungerådgivningen.

Servicebutikken vil målrette indsatsen imod børnefamilier med særlige behov, ved at opnå et tæt samarbejde til skolesocialrådgiverne og sundhedsplejerskerne, som også kan visitere borgere til Servicebutikken. Koordinatoren har et godt samarbejde med Børnefamilieenheden, hvor hun sidder med i undersøgelsesgruppen.

Den åbne anonyme rådgivning vil holde åbent seks timer ugentlig, hvor borgerne kan komme direkte fra gaden og modtage rådgivning fra koordinatoren eller fra en sagsbehandler fra Børnefamilieenheden Vesterbro. Desuden vil det være muligt at aftale samtaler på andre tidspunkter. Sundhedsplejerskernes aktiviteter skal ligeledes finde sted i lokalerne.

Med udgangspunkt i de enkelte familiers situation, vil Servicebutikken spille en væsentlig rolle i forhold til at barnets/den unges problemer løses i samarbejde med familien. Koordinatoren er trænet i de familieorienterede og familiebehandlede arbejdsformer. Det er også en mulighed at arbejde med netværksarbejde, hvor skolen, dagsinstitutionen o. lign. inddrages.

Ved Servicebutikkens åbning, er der endnu ingen frivillige aktiviteter tilknyttet lokalerne. Koordinatoren er i gang med at forhøre sig blandt de frivillige i lokalområdet, for at få afdækket de behov for aktiviteter der er i området. Desuden vil koordinatoren påbegynde et samarbejde med boligrådgivere i boligforeningerne og med lokale samarbejdsfora.

Servicebutikken Vesterbro vil opstarte aktiviteter der retter sig imod unge/familier med anden etnisk baggrund end dansk.

Bilag 2 – Faktuelle oplysninger om Servicebutikkerne for året 2009

	Antal lønnede medarbejdere (ugentligt)	Åbne timer pr. uge
Servicebutikken Amager	- Koordinator: 37 t. - Medarbejdere fra sundhedsplejen og Børnefamilieenhederne Amager Øst og Vest (sagsbehandlere og familiekonsulenter): 12 t.	Åbent efter aftale i tidsrummet kl. 09.00-16.00.
Bispebjerg: Servicebutikken – Ungerådgivningen	- Koordinator: 37 t. - Psykolog fra Børnefamilieenheden: 3 t. - Ungerådgiver: 37 t. (barsel)	Åbent uden aftale: 8 timer ugentligt. Herudover aftalte samtaler efter behov.
Servicebutikken City. Familie- og ungerådgivning	- Koordinator: 37 t. - Parterapeut: 4 t. - Ungerådgiver: 20 t.	37 t. med de lønnede ansatte
Servicebutikken Nørrebro - Familierådgivningen	- Koordinator: 37 t - Familiekonsulent: 37 t. - Psykolog i løntilskud: på 30 t.	- Åben rådgivning i Servicebutikken: 2 t. - Åben rådgivning i Mjølnerparken: 4 t. Herudover aftalte samtaler efter behov.
Servicebutikken Vanløse	Koordinator: 37 t.	14,5 t.
Servicebutikken Østerbro - Forældreådgivningen	- Koordinator: 37 t. - 3 medarbejdere (familiebehandlere og psykolog) fra Børnefamilieenheden: 11 t.	- Familierådgivning: 6 t. - Psykologisk rådgivning: 2 t. Herudover aftalte samtaler efter behov.