

RAPPORT VÄRMESTUGAN 2018-2019



Insikter, utvärdering och rekommendationer



Svenska Röda Korset

Titel: Rapport Värmestugan 2018–2019 av Svenska Röda Korset

Författare: Peter Bjerhem

I konsultation med Professor Valerie DeMarinis, Institutionen för
Folkhälsa och Klinisk Medicin, Umeå universitet.

Handledare: Therese Leijon

Grafisk form: Helene Heed, Heed & Heed AB

Foto framsidan: Joi Grinde

September 2019

Innehållsförteckning

Sammanfattning	4
Inledning	6
Syfte med rapporten	6
Bakgrund	7
Hemlöshet och tillfälliga härbärgen – En europeisk kontext.....	7
Hemlöshet i Malmö.....	7
De som inte räknas i statistiken.....	8
Strukturell och social hemlöshet.....	9
Stängningen av Skåne Stadsmissions Nattjour.....	9
Värmestugor fram till 2018 – Kontrapunkt 2015–2017.....	9
Dialog med Malmö stad.....	10
Sociala juren.....	10
Värmestugan 2018–2019 – Genomförande	11
Ett samarbete mellan fem organisationer.....	11
Verksamheten.....	11
Organisering.....	11
Styrgrupp.....	12
Personal – ”Kärngruppen”.....	12
Volontärrekrytering.....	13
Lokal.....	13
Säkerhet.....	13
Utvärdering av Värmestugan 2018–2019	14
Datainsamling.....	14
Coping och resiliens.....	15
Volunteer Function Inventory scale.....	15
Begränsningar och avgränsningar.....	15
Resultat.....	16
Har syftet med Värmestugan uppnåtts?.....	16
Vilka var besökarna till Värmestugan?.....	16
Besökarnas perspektiv – Varför behövs Värmestugan?.....	18
Externt behov av Värmestugan – Hänvisningar från andra institutioner.....	21
Säkerhet och trygghet på Värmestugan.....	23
Volontärer.....	26
Samverkan – Kommunikation – Organisering.....	24
Kärngruppen.....	28
Rekommendationer	30
Externa rekommendationer.....	30
Interna rekommendationer – För drift av liknande verksamhet.....	30
Samverkan – Ansvar.....	30
Planering.....	31
Genomförande.....	32
Lokal och utbud på Värmestugan.....	33
Uppföljning.....	33

Sammanfattning

Värmestugan 2018–2019 är ett samarbete mellan fem organisationer i Malmö, som tidigare har drivits i liknande form av Kontrapunkt sedan 2015–2016. Syftet är att ge personer utan tak över huvudet någonstans att vara på nätterna. Hemlösheten ökar i hela Europa, och särskilt bland barn och bland EU-medborgare som befinner sig i andra länder än sitt medborgarskapsland. Även i Malmö har hemlösheten bland barn och vuxna ökat, och Malmö har idag näst flest hemlösa per invånare i hela landet efter Bjurholm i Västerbotten. I den statistiken räknas inte EU-medborgare eller papperslösa. I Malmö finns begränsade insatser till EU-medborgare. Inblandade organisationer har haft dialog med Malmö stad för att komma fram till ett samarbete och en lösning med mer kontinuitet, men detta har inte lyckats. Dialogen fortsätter dock.

Värmestugan var öppen 17 december 2018 till och med 31 mars 2019. På Värmestugan fanns vilstolar, lagad mat och dryck med plats totalt för cirka 60 personer. Verksamheten leddes av en styrgrupp med representanter från alla organisationer och en samordnare som hade huvudansvaret för att samman-

kalla till möten och ha övergripande ansvar för driften. Det fanns anställd personal på plats och för volontärsamordning samt volontärer. Lokalen som användes var en källare i S:ta Maria Kyrka i Malmö. Säkerhetsbedömning gjordes av Svenska Röda Korset och Räddningstjänsten kontaktades.

För utvärderingen har statistik över antal besök och nattbesök, könsfördelning och antal serverade portioner samlats in. Enkäter, frågor om coping och resiliens samt intervjuer med besökare har gjorts. Enkäter har gjorts med styrgruppen och volontärer. Resultatet visar på 76,5 procent män och 23,5 procent kvinnor, medelålder 43,5 år, att de flesta besökarna stannar varje natt, och kommer främst för nattvila. Målgruppen är blandad avseende legal status, ursprungsland och livssituation, även om vissa grupper framträder tydligare (missbruk/psykisk ohälsa, EU-medborgare i utsatthet till exempel) Coping och resiliens skattas lägre än den generella populationen. Den dåliga psykiska och fysiska hälsan hos besökarna avspeglar sig i enkäter och intervjuer. EU-medborgare är generellt mer oroliga för vart de ska ta vägen när

Värmestugan stänger, medan personer med svenskt medborgarskap oftare tror att det kommer finnas andra insatser för dem, vilket stämmer överens med tillgången på insatser i Malmö och generellt i uppdelningen mellan grupperna i europeiskt perspektiv. Många fall där andra institutioner hänvisat människor till Värmestugan har uppmärksamats, vilket understryker det externa/institutionella behovet som Värmestugan har fyllt.

Säkerhet och trygghet på plats för personalen har generellt upplevts som acceptabel men ibland eftersatt, med brister i säkerhets- och stödrutiner samt införandet av nya rutiner. Volontärer har generellt upplevt att säkerheten och tryggheten varit mycket god, mycket tack vare stödet och arbetet utfört av personalen. Volontärer har främst hört talas om Värmestugan genom Facebook och vänner/bekanta. Det viktigaste med att vara volontär är det humanitära arbetet.

Samverkan, kommunikation och organisering upplevs ha fungerat relativt väl utifrån förutsättningarna av respondenterna från styrgruppen, med viss upp-

fattning av otydlighet i kommunikationen i vissa fall. Personalen har generellt upplevt att samverkan och kommunikation har fungerat delvis bristfälligt och efterfrågade en tydligare rollfördelning.

Externa rekommendationer för liknande verksamheter är att efterfråga större stöd från och samverkan med Malmö stad genom bland annat finansiering. Interna rekommendationer har delats in i kategorierna samverkan, planering, genomförande, lokal och utbud på plats samt uppföljning. Primärt fokus för interna rekommendationer är mer omfattande planering och större tydlighet i rollfördelning och utförande.

Inledning

Hemlösheten i Malmö är, som på många andra platser i Sverige, ett växande problem. Att ha en bostad är en mänsklig rättighet som i allt större utsträckning inte uppfylls i Sverige, med svåra humanitära konsekvenser som följd. Röda Korset arbetar nationellt och internationellt för att förhindra och lindra mänskligt lidande. Det lidande som följer av att riskera att inte ha tak över huvudet för natten påverkar alla som är i riskzonen för att bli hemlösa, som inte vet var de kommer sova om en månad, eller ens natten som kommer. Värmestugan finns som en sista utväg för de som inte har någon annanstans att ta vägen.

Värmestugan 2018–2019 var ett projekt som drevs av Malmökretsen av Svenska Röda Korset (vidare Malmökretsen), Kontrapunkt, Svenska Kyrkan, Skåne Stadsmission och Svenska Röda Korset. Beslutet att starta Värmestugan togs i oktober 2018 efter att behovet tydligt visat sig genom inblandade organisationer att många människor skulle hamna i än större utsatthet under vintermånaderna.

Syfte med rapporten

Syftet med denna rapport är att:

- Redogöra för bakgrunden till Värmestugan Malmö 2018–2019
- Utvärdera resultatet av Värmestugan Malmö 2018–2019
- Ta fram externa och interna rekommendationer för arbetet framåt:
 - För målgruppen angående hur deras behov bör mötas framåt
 - För Röda Korset och andra inblandade organisationer avseende hur liknande verksamheter bör bedrivas i framtiden

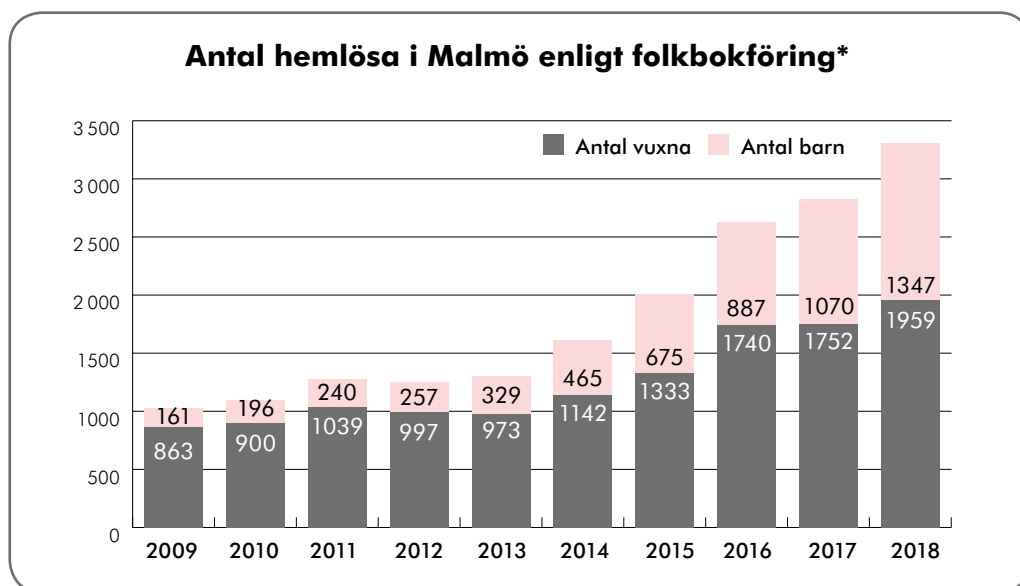
Bakgrund

Hemlöshet och tillfälliga härbärgen – En europeisk kontext

Hemlösheten har ökat i alla länder i EU de senaste åren, förutom i Finland¹. Detta gäller även antalet barn i hemlöshet. En tydlig effekt av detta är att de sammanlagda kostnaderna för akutboenden har ökat då allt fler saknar en långsiktig boendelösning. En alltjämt växande grupp är hemlösa EU-medborgare i andra länder än medborgarskapslandet. De insatser som finns för dem är oftast betydligt mindre omfattande än de som finns för inhemska hemlösa, och med fokus på de allra mest basala behoven såsom mat- och kläutdelning, utdelning av liggunderlag och sovsäckar eller mycket enkelt tak över huvudet. Dessa är i regel försedda genom frivilligorganisationer som utökat eller breddat sitt arbete för att kunna möta dessa hemlösas behov².

Hemlöshet i Malmö

Hemlöshet är ett stort problem i Malmö³. Antalet hemlösa har stadigt ökat sedan ett antal år tillbaka. Malmö stads egen kartläggning för 2018 visar att ökningen gäller för alla kategorier, men har främst skett i gruppen utlandsfödda som har varit i Sverige kortare än tre år. Även antalet barn i hemlösa hushåll har ökat markant (se diagram nedan). I Malmös statistik över hemlösa ingår inte personer som hyr lägenhet i andra hand av kommunen, till skillnad från i socialstyrelsens statistik (jfr. antalet hemlösa i Malmö 2017–2 984 personer⁴). Antalet barn i hemlösa hushåll räknas i separat statistik presenterad av Malmö stad. Se diagram nedan för sammanställning.



Källa: "Kartläggning av hemlösheten och insatser för hemlösa 2018 Arbetsmarknads- och socialförvaltningen" – Malmö stad⁵. *Ej medräknade – Utländska utan uppehållstillstånd och människor som hyr i andra hand av socialtjänsten.

- 1 Rapport: FEANTSA – Third Overview of Housing Exclusion in Europe 2018
- 2 Mostowska 2015
- 3 Högst antal per 10 000 invånare av alla svenska kommuner med en befolkning på över 2500 år 2017.) – "Antal hemlösa per kommun och län.xls", <https://www.socialstyrelsen.se/hemloshet>
- 4 ibid
- 5 <https://motenmedborgarportal.malmo.se/welcome-sv/namnder-styrelser/arbetsmarknads-och-socialnamnden/mote-2019-03-28/agenda/rapport-kartlaggning-av-hemloshet-och-insatser-for-hemlosa-2018pdf?downloadMode=open>

De som inte räknas i statistiken

En kommun har enligt socialtjänstlagen ansvar för alla som vistas i kommunen. Detta brukas benämnas vistelsebegreppet. Gällande de personer som inte är folkbokförda i Sverige brukar det röra sig om EU-medborgare i utsatthet samt papperslösa.

Antalet EU-medborgare i utsatthet⁶ beräknades av Malmö stad för ett par år sedan till 500–600 personer. Idag är Malmö stads uppskattning cirka 200 personer⁷. Det är en betydande del av de människor i Malmö som har svårigheter med att få basala behov såsom mat och tak över huvudet tillgodosedda. De allra flesta uppges komma från Rumänien, vilket stämmer överens med Länsstyrelsen kartläggning. Därefter följer Bulgarien, Polen, Lettland och Litauen⁸. Människor utan uppehållstillstånd eller svenskt medborgarskap har endast begränsad rätt till hjälp av socialtjänsten i Malmö i form av nödprövning av social jour vid akuta situationer⁹. Någon närmare beskrivning av vad akuta situationer innebär ges inte på Malmö stads hemsida. Malmö stad samarbetar med Skåne Stadsmission och Malmö Pingstförsamling med insatser för EU-medborgare som lever i utsatta situationer i Malmö.

När det gäller antalet papperslösa i Malmö finns ingen säker statistik. Vissa uppskattningar säger 20 000–50 000 människor i hela Sverige¹⁰. I Malmö uppges cirka 150 familjer ha fått nödbistånd av socialtjänsten 2018, men ingen publicerad statistik finns¹¹.

Insatser för EU-medborgare i utsatthet i Malmö

Crossroads: Drivs av Skåne Stadsmission med finansiering av Malmö stad. Kostnadsfri frukost alla dagar i veckan. Tillgång till toalett, dusch, tvättmaskin och rena kläder. Stöd och vägledning i kontakt med svenska myndigheter och vårdpersonal. Sjuksköterska på plats. Vid klass 2-varning eller temperaturer från -5 grader öppnas Crossroads som en värmestuga klockan 20.00–07.00.

Vinternatt: Drivs av Europaporten Pingstkyrkan i ett IOP med Malmö stad och Skåne Stadsmission. Natthärbärge med 40 sovplatser och middag samt frukost. Kostar 15 kronor/besök. Öppet 2 januari till 31 mars 2019.

Aktuellt boende för hemlösa 2018

Boende	Antal
Hotell/Hotellliknande boende/Vandrarhem	780
Boende i privat eller frivilligorganisations regi	412
Dygnsboende	262
Ambulerande	240
Institution	131
Kommunens akutboende	55
Uppgift saknas	48
Uteliggare	20
Kriminalvård	11
Totalsumma	1 959

6 Begreppet utsatthet i förhållande till EU/EES-medborgare är inte tydligt definierat. I Länsstyrelsens arbete framgår att det som åsyftas är EU/EES-medborgare som saknar uppehållsrätt och vars situation präglas av fattigdom, bristande bostadsförhållanden, hälsoproblem eller utnyttjas i arbete. Se Skåne Läns landstings beskrivning här: <https://www.lansstyrelsen.se/download/18.6ae610001636c9c68e535f80/1529502411785/EU%202018%20L%C3%A4gesbild%201%20Sk%C3%A5ne.docx>

7 <https://www.lansstyrelsen.se/download/18.6ae610001636c9c68e535f80/1529502411785/EU%202018%20L%C3%A4gesbild%201%20Sk%C3%A5ne.docx>

8 Ling-Vannerus 2019, Länsstyrelsen Stockholm - Uppdrag om nationell samordning avseende utsatta EU/EES-medborgare som saknar uppehållsrätt i Sverige – lägesbild 2018

9 <https://malmo.se/Service/Du-och-dina-anhoriga/Hemloshet/Stod-och-boenden-for-utsatta-EU-medborgare.html>

10 <https://www.sydsvenskan.se/2018-05-28/varden-av-papperslosa-har-okat-kraftigt>

11 <https://www.svt.se/nyheter/inrikes/strid-om-socialbidrag-till-tillstandslosa>

Strukturell och social hemlöshet

Malmö stad gör i sin kartläggning skillnad mellan strukturell och social hemlöshet. Socialt hemlösa är de som lider av missbruk eller psykisk ohälsa. Till strukturellt hemlösa räknas människor som inte har någon känd individuell problematik. Den sociala hemlösheten har legat relativt stabilt men sett en ökning sedan 2013. Den stora ökningen i antal hemlösa består främst av strukturellt hemlösa, som har ökat från 300 till 1 300 personer från 2009 till 2018.

Akuta natthärbärgen Malmö stad

Vällhem: Dygnshärbärke för män med 38 platser. Målgrupp är hemlösa män som fyllt 20 år med aktivt missbruk och/eller psykisk ohälsa.

Rönnbacken: Dygnshärbärke och natthärbärke för kvinnor med 18 platser. Målgrupp hemlösa kvinnor som fyllt 20 år med aktivt missbruk och /eller psykisk ohälsa. Arbetsmarknads- och socialförvaltningen har två tjänster placerade i verksamheten som erbjuder socialkurativa insatser och har särskild kunskap inom området våld i nära relationer.

Nattvilan: Natthärbärke för män och par med 14 platser. Målgrupp är hemlösa män över 20 år och/eller par med en socialt sammansatt problematik med aktivt missbruk och/eller psykisk ohälsa. Enligt planering så kommer arbetsmarknads- och socialförvaltningen under år 2019 att ha personal på boendet som ska utföra socialkurativa insatser. Boendet drivs av Förenade Care.

Problematik med kategoriseringen

Denna kategorisering av hemlösheten som social och strukturell är mycket avgörande för den enskilde individen. Huruvida anledningen till att man inte har en bostad anses vara ett resultat av sociala eller strukturella problem avgör nämligen om man anses ha rätt till bistånd från socialtjänsten i form av boende eller inte. Detta leder till en stor risk att en person utifrån synliga omständigheter anses ha strukturell problematik (till exempel ej etablerad på bostadsmarknaden, har ej råd att köpa lägenhet), men att det även finns sociala problem som försvårar möjligheten att hitta en bostad. Detta kan vara fallet med psykisk ohälsa, som i vissa fall räknas som ett hinder för någon att hitta bostad. Att vara hemlös i sig leder för

de flesta till ännu sämre psykisk hälsa, vilket kan leda till att man därför har ännu svårare att hitta ett boende. De två kategorierna är alltså troligen i många fall tätt sammanlänkade.

Stängningen av Skåne Stadsmissions Nattjour

Fram till och med den 31 december 2018 fanns en nattjour som drevs av Skåne Stadsmission finansierat av Malmö stad¹². Malmö stad drog ner antalet finansierade platser från 25 till 14 samt att målgruppen ändrades till att endast omfatta så kallade socialt hemlösa och inte strukturellt hemlösa.

2019 finns ett antal akutboenden som finansieras av Malmö stad. Som framgår av faktarutan är dessa endast avsedda för personer med psykisk ohälsa eller missbruk.

Värmestugor fram till 2018 – Kontrapunkt 2015–2017

I Malmö hade många EU-medborgare 2015 i brist på annan lösning upprättat ett tältläger i området Sorgenfri i Malmö. Kontrapunkt engagerade sig i att stötta självorganisering i lägret genom att köpa in toaletter och organisera soptömning. Malmö stad beslutade att de boende i lägret skulle vräkas vilket skedde 2015. Innan dess hade de styrt om sin tidigare kulturverksamhet till att bli boende för människor på flykt hösten 2015, vilket avslutades då ID-kontroller infördes på Köpenhamns flygplats och betydligt färre sökte asyl i Sverige genom Malmö. Kontrapunkt öppnade då sovplatser för EU-medborgare i utsatthet och kunde hysa cirka 80–100

12 <https://www.sydsvenskan.se/2018-12-30/stadsmissionen-stanger-sin-nattjour-manga-mar-daligt?redirected=1>

personer per natt. De fick inte fortsätta verksamheten med sovplatser på grund av brandskyddsregler, och blev istället en nattöppen mötesplats med viloplats. Denna verksamhet fortsatte under vintrarna 2016–17 samt 2017–18, fortfarande operativt i huvudsak av Kontrapunkt men i samarbete med Malmökretsen, Svenska Kyrkan och Svenska Röda Korset och har sedan legat till grund för Värmestugan till och med vintern 2018–19.

Dialog med Malmö stad

Under de senaste åren har dialog förts med Malmö stad, av Svenska Röda Korset och flera ideella organisationer med kontakt med målgruppen, kring frågor om hemlöshet; strukturell hemlöshet, stöd till papperslösa och utsatta EU-migranter. Syftet har varit att kunna samverka kring och hitta gemensamma lösningar. Tjänstepersoner från Svenska Röda Korset som ansvarar för frågor och verksamhet för människor som faller utanför samhällets skyddsnät samordnar samverkans- och påverkansarbetet med Malmökretsen. Att få till en dialog har stundtals varit en utmaning. I Malmö stads regi finns ett hemlöshetsnätverk som samordnas av avdelningschef på arbetsmarknads- och socialförvaltningen. De bjuder in organisationer som jobbar med hemlöshetsfrågor till möte ett par gånger per år. Inga konkreta resultat har kommit av dessa möten. Bristen på samordning inom Malmö stad har också försvårat ett framåtsyftande arbete (exempel: En workshop i Malmö stads regi för att ta fram ny hemlöshetsstrategi hade ingen koppling till hemlöshetsnätverket).

Inblandade organisationer har även deltagit i Malmöandan som är en lokal avsiktsförklaring gällande Malmö stads samverkan med civilsamhället. Frågan om hemlöshet, socioekonomisk utsatthet och människor som faller utanför samhällets skyddsnät har lyfts i Malmöandans uppdrag och handlingsplan, dock utan att dessa frågor synliggörs i Malmöandans dokument. Varken i hemlöshetsnätverket eller i arbetet med strategin har man känt till arbetet med Malmöandan, vilket enligt Svenska Röda Korset:s uppfattning borde vara en ram för all dialog och samverkan mellan Malmö stad och civilsamhället.

Under 2018 hamnade många ensamkommande ungdomar i akut hemlöshet. Inget tydligt ansvar framgick från migrationsverket eller socialtjänsten. Tillsammans med Rädda Barnen och Stadsmissionen sökte Svenska Röda Korset kontakt med Malmö stad angående denna situation. Syftet var dels att slå larm om den utsatthet och de humanitära konsekvenser som identifierats samt att erbjuda samverkan för att finna lösningar för ungdomarna. Efter ett par möten med direktör och avdelningschef för arbetsmarknads- och socialförvaltningen blev vi hänvisade till den strategiska avdelningen och enhet social hållbarhet. Det blev flera möten under hösten 2018 och vi presenterade flera olika förslag om samarbeten för att gemensamt kunna täcka upp behovet av trygga boendelösningar för de ensamkommande ungdomarna. Ett av förslagen var att skapa ett samarbete enligt IOP och vi försökte också hänvisa till ”Malmöandan” och hemlöshetsnätverket, men inte heller i detta sammanhang fanns någon intern koppling hos Malmö stad. Efter negativ respons på samtliga förslag kom precis innan årsskiftet besked att Malmö stad kunde bidra med finansiering av personal till en värmestuga för ungdomar. Detta resulterade således i Värmestuga Ung på Fryshuset.

Sociala jouren

I samband med vinterns värmestugor tog Svenska Röda Korset kontakt med sociala jouren i Malmö stad, vilka har som uppdrag att täcka upp på kvällar och nätter när socialkontoret har stängt genom att bland annat bevilja nödbistånd och tillfälligt

boende till människor i utsatta situationer. Svenska Röda Korset hade regelbundna möten för att beskriva syftet med värmestugorna och till vilka målgrupper de riktar sig, att stämma av i vilka situationer värmestugans personal kan hänvisa besökare till sociala jouren samt att påtala när sociala jouren inte kan hänvisa till Värmestugorna. Utifrån ett ”Do no harm”-perspektiv har vi försökt garantera att Värmestugorna inte har ersatt en insats från socialtjänsten. Dialogen med sociala jouren har fungerat väl trots situationer i vilka vi har uppfattat att de hänvisat människor till värmestugan då det uppenbart inte har varit lämpligt eller rättssäkert. Se nedan under Externa behov av Värmestugan.

Värmestugan 2018–2019 – Genomförande

Ett samarbete mellan fem organisationer

Värmestugan 2018–19 genomfördes i samarbete mellan fem organisationer – Malmökretsen av Svenska Röda Korset, Skåne Stadsmission, Kontrapunkt, Svenska Kyrkan samt Svenska Röda Korset. Dessa organisationer har på olika sätt erfarenhet av och kontakt med målgruppen för verksamheten, och har ett särskilt intresse av att förse dessa individer med tak över huvudet under vintern. Samarbetsavtalet var gällande perioden 1 oktober till 30 april (se bilaga).

Verksamheten

Värmestugan var ett tillfälligt natthärbärge i Malmö under perioden 17 december 2018 till och med 31 mars 2019. På Värmestugan fanns möjlighet att få värme för natten och tak över huvudet, vila i vilstolar och att få varm lagad mat och dryck hela natten. I lokalen fanns ett vilorum med 40 vilstolar, servering och ett allmänt utrymme med bänkar och stolar, samt två toaletter och handfat utanför toaletterna. Det fanns även tillgång till hygienartiklar och underkläder som delats ut sporadiskt under perioden till de besökare som behövt, samt låst bagageförvaring.

Öppettiderna för Värmestugan var 20.00–07.00 sju dagar i veckan, med undantag av de första veckorna då det var öppet tre dagar per vecka. Från klockan 22.00 var vilorummet en tyst plats. På grund av brandskyddsregler har det inte funnits möjlighet att erbjuda sängar eller sovplatser. Andra verksamheter har inte bedrivits på plats.

Organisering

Verksamheten leddes av en styrgrupp (nedan ”styrgruppen”) samt anställd personal och volontärer. Anställd personal ansågs vara en förutsättning för att organisationerna gemensamt under rådande omständigheter skulle kunna genomföra verksamheten. Rekryteringen av personal genomfördes av personalchef på Svenska kyrkan, verksamhetsutvecklare på Malmökretsen och samordnare på Svenska Röda Korset. För kommunikation dag till dag fördes en detaljerad loggbok av nattpersonal varje pass innehållande allmän information om natten, rapportering av händelser av större vikt gällande framför allt säkerhet, konflikter eller andra svåra situationer (”incidenter”). Bemanningen på plats under öppettiderna har varit en

säkerhetsansvarig, en platsansvarig och två nattvolontärer samt två serveringsvolontärer under kvällen från Kontrapunkt som kommit med mat. Bemanningen av volontärer utökades under perioden med två kvällsvolontärer pga. många besökare och mycket arbete.

Styrgrupp

Värmestugan har letts av en styrgrupp bestående av en representant från varje organisation. Styrgruppen har mötts två gånger per månad. Sammankallande till möten har varit samordnaren för Värmestugan från Svenska Röda Korset. Vid frånvaro av en organisationsrepresentant har organisationen kunnat skicka en ersättare. Rörande vissa frågor där det av olika anledningar behövts har flera personer från en organisation närvarat. Styrgruppen har haft ansvar för utformningen av verksamheten gällande värdegrund, målgrupp, utbud, budget, rekrytering av personal, volontärer samt att hitta lokal. Under tiden som Värmestugan har varit öppen har styrgruppens arbete främst varit operativ där beslut har behövts fattas för att verksamheten skulle fungera så bra som möjligt.

Personal – "Kärngruppen"

De som var tillfälligt anställda under Värmestugan kallades *Kärngruppen*. Den bestod av tre yrkesgrupper samt vikarier som följer:

- Platsansvariga: 3 personer med arbetstidsomfattning 100 procent.
- Säkerhetsansvariga: 3 personer med arbetstidsomfattning 100 procent.
- 3 volontärsamordnare varav arbetstidsomfattning 75 procent.
- Timvikarier: 2 personer med möjlighet att vikariera som plats- eller säkerhetsansvarig.

Personaluppsättningen förändrades under perioden som Värmestugan var öppen:

- En säkerhetsansvarig avslutade sin anställning och blev ersatt på heltid av en av de anställda timvikarierna.
- En ny timvikarie anställdes för att täcka behovet.
- Den andra timvikarien avslutade sin anställning.
- Den nya timvikarien avslutade sin anställning.
- En ny timvikarie anställdes.

Nattpersonal – platsansvarig och säkerhetsansvarig

De två yrkesgrupperna ur kärngruppen som var på plats under Värmestugans öppettider var platsansvarig och säkerhetsansvarig. Platsansvariges huvudsakliga ansvar var att logistiken med arbetsuppgifter som behöver utföras görs och därigenom delegering till volontärer. Detta rör främst material, tvätt, kök, toalett etc.

Säkerhetsansvarig har huvudsakligt ansvar för att säkerhetsrutiner följs, såsom vid insläpp och fördelning av vilstolar. Säkerhets- och platsansvariga jobbar mycket överlappande i sina arbetsuppgifter. Vid bedömd säkerhetsrisk såsom potentiell konflikt eller avhysning tar säkerhetsansvarig i regel stöd av platsansvarig. De två ser tillsammans till att stämningen är god och lugn för allas trygghet, att konflikter inte eskalerar och att regler följs. För snabbare kommunikation mellan dem samt mellan volontärer användes walkie-talkies.

Volontärsamordnare

Tre volontärsamordnare anställdes på deltid 75 procent. Planen från början var två personer men den tredje kunde göras med bidrag från Arbetsförmedlingen. Arbetsuppgifterna var att rekrytera, informera, utbilda, samordna och återkoppla till volontärer. Det ingick även att ta hand om inköp och logistik rörande material som behövdes på plats i Värmestugan.

Introduktionen

Introduktionen av uppdraget för kärngruppen pågick två veckor innan Värmestugan öppnade den 17 december (se bilaga). Under denna tid gick varje yrkesgrupp igenom och utformade sina egna rutiner för hur arbetet skulle genomföras, under insyn av samordnaren från Svenska Röda Korset. Rutinerna utformades utifrån Kontrapunkts tidigare rutiner men har i vissa fall justerats efter varje yrkesgrupps egen kunskap och erfarenhet. Rutiner har sedan kontrollerats av Kontrapunkt. I introduktionen ingick utbildning i traumamedveten omsorg och lågaffektivt bemötande (Svenska Röda Korset) samt säkerhetsutbildning av Kontrapunkt utifrån Värmestugans genomförande tidigare år.

Volontärrekrytering

Rekryteringen skedde främst genom reklam på sociala medier. Rekryteringsträffar planerades av Malmökretsen samt annonserades genom Facebookevent för var och en av träffarna. En särskild reklamfilm för att bli volontär togs fram och användes i annonseringen. Varje rekryteringsevent kom upp som sponsrad länk till användare som antogs vara potentiella volontärer. Anmälan att bli volontär görs enligt Röda Korsets gängse rutiner (tystnadslöfte, uppförandekod etc.) samt med obligatoriskt introduktionsmöte för att vara volontär. Volontärerna skulle även genomgå ordinarie utbildningar genom Röda Korset – *Rödakorskunskap, Att vara frivillig samt Hjärt- och lungräddning*. För detaljerad information se bilagor 3–10.

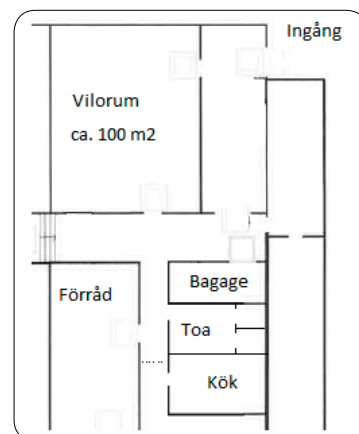
Lokal

Lokalen var en avgränsad del av källarlokalen i Maria kyrkan i Malmö. Detta var samma lokal som Värmestugan varit i under vintern året innan. Svenska kyrkan har stått för lokaler samt lokalvård inklusive rengöringsmaterial. Samma lokal hade använts även föregående år av Kontrapunkt och samtliga organisationer var överens om att den inte är lämplig för denna verksamhet. Dock fanns ingen annan lokal tillgänglig från inblandade organisationer, och beslut fattades att använda samma lokaler i brist på något bättre.

Säkerhet

Säkerhetsbedömning av lokaler och verksamhet gjordes av Svenska Röda Korsets säkerhetsansvarige (se bilaga). Samordnaren kontaktade även räddningstjänsten för en bedömning. Säkerhetsrutiner utformades av säkerhetsansvariga under introduktionen och följdes upp och anpassades från natt till natt under perioden. I början av varje pass fick nya volontärer en genomgång av var nödutgångar och brandsläckare fanns. Vid hantering av besökare som genom sitt beteende kunde utgöra en säkerhetsrisk fanns rutiner för hur detta skulle hanteras (till exempel lågaffektivt bemötande) samt rutin för varningssystem som kunde leda till avstängning vid upprepning, en så kallad varningstrappa¹³. Säkerhets- och platsansvariga var utrustade med personlarm direkt

13 Denna varningstrappa implementerades först när Värmestugan hade varit öppen i ca. en månad. Se nedan Resultat – Säkerhet och trygghet



kopplade till vaktbolag, som då skickade ut vakter till Värmestugan. Kontrapunkt hade en stödperson tillgänglig 19.00–08.00 för stöd i hantering av situationer med inblandade besökare eller volontärer som kunde utgöra en säkerhetsrisk. Säkerhetsbedömning har även gjorts löpande av säkerhets- och platsansvariga, samt av samordnare och andra representanter ur styrgruppen som följt situationen natt för natt i loggboken. Säkerhetsläget har tagits upp på styrgruppsmöten, på APT¹⁴ med kärngruppen och i brådskande fall på telefon mellan nattpersonal, samordnare och styrgrupp.

Utvärdering av Värmestugan 2018–2019

Värmestugan Malmö 2018/2019 har utvärderats av projektets vikarierande samordnare. Utvärderingens fokus har varit att alla inblandade i verksamheten, från målgrupp till ledning, ska ges möjlighet att komma till tals och bygger därför på sammanställda fakta från insamlad statistik samt erfarenheter och upplevelser av besökare, personal och volontärer.

Utvärderingen har genomförts med vetskapen om verksamhetens egenskaper som hälsofrämjande i aspekt av psykisk folkhälsa. DeMarinis beskriver denna utgångspunkt på följande vis:

A public mental health promotion base at the heart of a public health paradigm provides a way to reframe how policies and programmes can be oriented to maximize the range of public health initiatives in community-based actions of promotion, first- and secondary preventions, and target interventions.¹⁵

Detta går även i linje med Röda Korsets hälsopolicy, där det framgår att:

Svenska Röda Korset ska prioritera ett lokalt förankrat hälsoarbete (Community Based Health) som utgår från behoven och kapaciteten i lokalsamhället samt ha ett särskilt fokus på hälsofrämjande och sjukdomsförebyggande verksamheter i syfte att stärka egenmakten hos deltagare (författarens kursivering).

Genomgående under utvärderingen har Valerie DeMarinis, forskare i psykisk folkhälsa på Umeå universitet, konsulterats.

Datainsamling

För utvärderingen har olika sorters data samlats in. Nedan följande metoder och data använts. För använda frågeformulär se bilagor.

14 Arbetsplatsträff

15 DeMarinis, V. (2018) Public mental health promotion in a public health paradigm as a framework for countering violent extremism. In: G. Øverland, and A. Arnfinn (Eds.) Processes of violent radicalisation in the 21st century. Newcastle upon Tyne: Cambridge Scholars Publishing.

- Statistikinsamling varje natt:
 - » Totalt antal besökare
 - » Besökare som övernattade
 - » Kön
 - » Serverade portioner
- Dokumentanalys – Loggbok, mötesprotokoll (styrgrupp, APT med kärngrupp)
- Observation på plats i Värmestugan
- Intervjuer med besökare:
 - » 34 enkätsvar
 - » 4 semistrukturerade intervjuer
- Intervjuer med kärngruppen:
 - » 10 enkätsvar
 - » 8 semistrukturerade intervjuer
 - » 2 workshops – 1 med samordnare närvarande, 1 utan samordnare.
- Styrgruppen, 9 enkätsvar
- Volontärer, 45 enkätsvar

Enkätsvaren med besökare samlades in under 6 kvällar på Värmestugan av samordnare för Värmestugan samt av rumänsktalande fältpersonal från Skåne Stadsmision. 4 personer totalt gick med på att göra intervjuer som spelades in och kunde transkriberas. Enkäter och intervjuer har gjorts på svenska när den intervjuade behärskat detta, annars översatts av intervjuare till arabiska, persiska, rumänska och engelska.

Coping och resiliens

Samtliga som varit på plats på Värmestugan, dvs. alla utom styrgruppen, fått två frågor för att mäta självskattad coping/resiliens enligt instrument CD-RISC2¹⁶. Coping och resiliens är måttstockar på hur väl människor kan hantera kriser och stress när det uppstår. Då psykisk ohälsa generellt hänger samman med lägre självskattning av coping/resiliens så är det ur ett psykiskt hälsoperspektiv av vikt i utvärderingen för att få en förståelse för målgruppen då det säger mycket om deras förmåga att hantera sin situation, samt för om man kan se tecken på psykisk ohälsa. Resultatet för denna grupp kan då jämföras med resultaten för andra grupper med psykisk ohälsa.

Volunteer Function Inventory scale

I enkäten för volontärerna inkluderades frågor från *Volunteer Function Inventory scale*¹⁷ som är ett mätinstrument för vad som motiverar någon till att vara volontär. Instrumentet innehåller 48 frågor. Det mäter motiverande faktorer utifrån *value function, understanding function, enhancement function, career function, social function och protective function* (se instrumentet i sin helhet med beskrivning i bilaga). För att inte använda hela skalan valdes två av ovan nämnda kategorier:

1. *Value function* – Påståenden kopplade till att man är volontär för att agera på upplevt viktiga värden, såsom medmännisklighet eller att hjälpa behövande.
2. *Social function* – Påståenden som kopplas till att vara volontär stärker ens sociala nätverk.

16 Vaishnavi, S., Connor, K., Davidson, J.R.T., 2007. An abbreviated version of the Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC), the CD-RISC2: Psychometric properties and applications in psychopharmacological trials. *Psychiatry Research* 152 (2007) 293–297.

17 Clary, E.G., Snyder, M., Ridge, R., 1992. Volunteers' motivations: A functional strategy for the recruitment, placement, and retention of volunteers. *Nonprofit Management and Leadership* Volume 2, Issue 4, 333-350.

Begränsningar och avgränsningar

Denna utvärdering görs i egenskap av en intern utvärdering. Detta medför i sig vissa begränsningar. En är risk för partiskhet när man "intervjuar sig själv" inom organisationer eller samarbetspartners – både negativ och positiv. En annan är brist på specialiserad utvärderingskompetens, vilken snarare kan återfinnas inom akademien. Detta skulle lämpa sig bättre i synnerhet då det rör sig om studier av särskilt sårbara grupper.

Avgränsningar i det presenterade materialet har gjorts utifrån syftet med rapporten. Mer material än vad som är presenterat i denna rapport har samlats in, och kommer att kunna användas för att utveckla en passande utvärderingsdesign för liknande verksamheter i framtiden.

Resultat

Har syftet med Värmestugan uppnåtts?

Syftet med att bedriva Värmestugan beskrivs delvis olika av representanter från olika organisationer representerade i styrgruppen, dock med den gemensamma kärnan "att skapa en nödlösning för de absolut kallaste månaderna på året för alla personer i Malmö i behov av stöd (trygghet, vila, värme, mat) under den perioden" (respondent ur styrgruppen).

Enkätfråga – Styrgrupp

Hur väl tycker du att syftet med Värmestugan har uppfyllts?

Medel (svarsspridning)

4 (3–5)

Genomgående visar svaren på att man har gjort vad man kunnat utifrån förutsättningarna, men vill kunna göra det bättre:

”

Även om vi absolut har gjort det bästa vi kunnat med knappa resurser önskar jag såklart att vi hade kunnat erbjuda en värdigare lösning för dessa människor.”

Respondent ur styrgruppen

”

Med tanke på den korta startsträckan och förutsättningarna – så bra det gick.”

Respondent ur styrgruppen

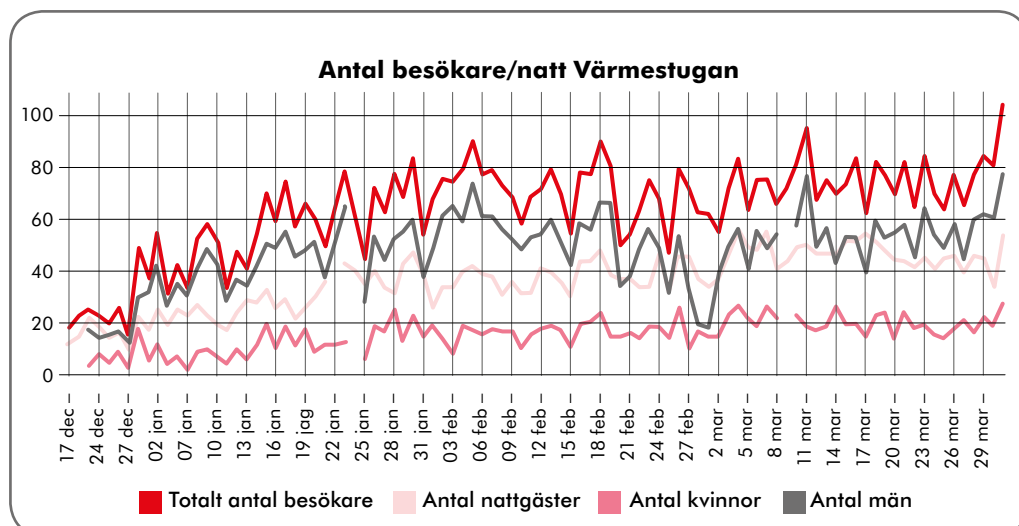
Vilka var besökarna till Värmestugan?

För kartläggning av besökare har information från dem själva, från observation på plats samt från nattpersonalen använts. Nedan följer en presentation av detta material.

Antal och demografi

Totalt antal öppna nätter	96 (öppet 7 nätter/vecka från och med 7 januari)
Totalt antal besök	6 144 (genomsnitt 64/natt – från och med 17/1 78/natt)
Totalt nattbesök	3 463 (genomsnitt 36/natt – från och med 17/1 43/natt)
Kvinnor	1 484 (24,2%)
Män	4 400 (71,6%*)
Portioner serverade	Cirka 6 000

* Viss differens från totalt antal på grund av förlorade data



Enkät med besökare – Resultat (n34):

Kön	Män 76,5% (26), Kvinnor 23,5% (8)
Ålder	Median 43,5 år, Spridning 24–60 år
Legal status	EU-medborgare 47,1% (16), Svenska medborgare 32,4% (11) PUT/TUT 14,7 (5), Övriga (papperslösa, andra medborgare) 5,9% (2)
Födelseland	Rumänien 41,2% (14), Sverige 23,5% (8), Syrien 8,9% (3), Polen 8,9% (3), Övriga* 17,6% (6)
Bostad	Nej 55,9% (19) – I annat land 35,3% (12) – Ja 8,9 (3)
Varför VS?	Nattvila 73,5% (25), Mat 67,6% (23), Socialt 52,9% (18)
Hur ofta?	Varje kväll 58,9% (20)**, 4–6 ggr/v 20,6% (7), 1–3 ggr/v 14,7% (5), Mindre än 1 gg/v 2,9% (1)

* Lettland, Afghanistan, Somalia, Irak, Palestina

** Av de som kommer varje kväll stannar alla för nattvila

Blandade målgrupper

Besökarna kan delas in i olika grupper på olika sätt. Från observation framgår tydligast gruppindelning enligt språk och därmed umgänge. Från enkäterna ser man att det stämmer relativt väl överens med legal status och födelseland¹⁸. Fördelningen av födelseland bland EU-medborgare stämmer relativt väl överens med den bild som förmedlas av Länsstyrelsen Stockholms kartläggning (se Bakgrund – EU-medborgare i utsatthet), med undantag av Bulgarien. Det enskilt vanligaste födelselandet är Rumänien, och samtliga av dem har angivit rumänska eller romani som modersmål. De är rumänska medborgare och ingen av dem har uppehållstillstånd i Sverige eller svenskt medborgarskap. Den andra största enskilda gruppen är svenska medborgare. Från observationer på plats samt av nattpersonal är denna grupp oftare märkbart påverkad av berusningsmedel eller psykisk ohälsa, vilket tyder på att flera av dessa tillhör den grupp som av Malmö stad benämns som socialt hemlösa. Utifrån födelseland och legal status fanns även ett större antal polska medborgare utan uppehållstillstånd, något som underbyggs av nattpersonalens observationer. I övrigt fanns personer med permanent eller temporärt uppehållstillstånd, papperslösa med medborgarskap utanför EU/EES-länderna samt asylsökande (sistnämnda ej framgått av enkäter, förekom dock enligt nattpersonal). Det framgick även från natt-

¹⁸ Etnicitet har inte efterfrågats då det kan vara en känslig fråga som bidrar till stigmatisering på en plats som ska vara välkommande för alla. Detsamma kan ibland gälla frågan om legal status

personalens observationer och samtal med besökare att ett antal var pensionärer som kom och hämtade mat för att ta med sig hem.

Coping och resiliens

I enkäten till besökarna fanns två frågor självskattande frågor om coping och resiliens enligt tidigare nämnt instrument. På frågan skattades följande:

Enkätfråga besökare (n=34)	Medelvärde (skala 0-4 – max total 8)
1. "Jag kan anpassa mig när det sker förändringar"	3,26
2. "Jag tenderar att komma igen/återhämta mig efter sjukdom, skada eller andra vedermödor"	3,09
	Totalt 6,35

Ingen signifikant skillnad framgick mellan kön, ålder, legal status eller ursprungsland. I jämförelse med internationella studier så kan man se att besökarna på Värmestugan skattar lägre än den generella populationen, men högre än till exempel personer med depression, generellt ångestsyndrom eller PTSD¹⁹. På frågor om hur man lyckas anpassa sig eller vid exempel på situationer där man skadat sig och återhämtat sig så är det mest framträdande en beskrivning av att det inte finns något val. "Man måste. Vad ska man göra? Man kan inte bara ge upp." (man 42 år, Rumänien). En papperslös man som varit 15 år i Sverige säger att:

”

Jag försöker verkligen, till den utsträckning jag kan, att hålla mitt mentala tillstånd vid god hälsa. Man blir förvånad över att jag under dessa 15 år inte blivit galen, inte blivit rökare, inte blivit alkoholist."

Man 54, papperslös från Iran

Besökarnas perspektiv – Varför behövs Värmestugan?

I enkäten med besökarna ombads de att beskriva varför de kommer till Värmestugan. Statistiken från enkäterna samt registrerat antal besökare per natt bekräftar bilden av att det är främst för tak över huvudet för natten och för mat som besökarna kommer, det vill säga grundläggande basala behov. Ungefär hälften av de som besvarat enkäten nämner även att de kommer för att umgås med andra besökare eller personal/volontärer och ett fåtal kommer enbart av den anledningen (2 av 34 tillfrågade).

Vad tycker besökarna om Värmestugan?

I likhet med styrgruppen så återges bilden av Värmestugan av besökarna som att de mest basala behoven täcks. Det finns tak över huvudet och det är en uppvärmd plats. Det finns plats att vila på för natten samt mat och toaletter. Däremot är det mycket som saknas för att det ska vara ett värdigt alternativ. Det är något man väljer för att man verkligen inte har något annat val. Det som huvudsakligen saknas enligt besökarna är sängar att sova i, duschar för att bättre kunna sköta sin hygien och bättre ventilation och mer utrymme. Att det bara är öppet fram till klockan 07.00 på morgonen uppges i vissa fall vara ett problem. Följande citat ger en god beskrivning:

19 Vaishnavi, S., Connor, K., Davidson, J.R.T., 2007. An abbreviated version of the Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC), the CD-RISC2: Psychometric properties and applications in psychopharmacological trials. *Psychiatry Research* 152 (2007) 293–297.

”

Det är ett bra ställe. Det den erbjuder, personalen och volontärernas bemötande, allt det är bra. Om det bara var lite större, om det fanns sängar. Det är inte helt och hållet ett ställe där man kan slappna av. Man går upp trasig – ryggen, benen. – Är värmestugan viktig för dig?

Det är en nåd. Den är mycket viktig, jag skulle inte haft någonstans att ta vägen annars. Annars måste man börja ta droger för att kunna komma in på ett boende för missbrukare. Eller stället som man kan vara max 25 år för att komma in på [Värmestugan Unga på Fryshuset]. Och [Värmestugan] kommer att stänga... Gud vet vad som kommer hända sen.”

Man 29, tillfälligt uppehållstillstånd från Syrien

Av de som stannar för nattvila är det fler av EU-medborgare från Rumänien som inte nämner något, eller säger att det är okej som det är (5 av 14), på frågan om vad som saknas på Värmestugan. Detta kan antas vara relaterat till de förhållanden de själva kommer ifrån, samt vad de anser sig kunna förvänta sig av samhället (se ovan **Besökarnas perspektiv – Brist på kontinuitet**).

Besökarnas hälsa

Hälsan för hemlösa är generellt betydligt sämre än för övriga befolkningen. FEANTSA rapporterar 30 år kortare förväntad livslängd i Europa bland uteliggare jämfört med övriga befolkningen²⁰. Svensk forskning visar att hemlösa rapporterar större problem med smärta, oro, rörlighet och hygien än övriga befolkningen i Sverige²¹. Detta avspeglar sig till viss del i besökarnas berättelser. De rapporterar en stor skillnad i upplevd hälsa såväl psykiskt som fysiskt från dag till dag beroende på om man övernattar där eller de alternativ man kunnat se för natten såsom utomhus, i bil, tält osv. Detta är tecken på mer allvarliga och kroniska tillstånd på längre sikt.

För en tydligare bild av vad Värmestugan betyder för besökarnas hälsa efterfrågades hur man upplever dagen efter att ha varit på Värmestugan, jämfört med andra tillgängliga alternativ. Här följer ett urval av svaren på dessa frågor:

”

När jag övernattat här så är dagen annorlunda. Jag tänker lugna tankar, känner att jag har bättre hälsa dagen efter. Om jag sovit ute är jag rädd att någon ska göra något mot mig, eftersom jag är så trött.”

Man 52, EU-medborgare från Rumänien

”Blir glad när jag varit här. Bra mat, härligt folk.”

Kvinna 50, svensk medborgare

”Om jag inte varit här på natten? Inget hänger ihop – man vill bara att dagen ska gå.”

Man 29, tillfälligt uppehållstillstånd från Syrien

”När jag övernattat här så är dagen annorlunda. Jag tänker lugna tankar, känner att jag har bättre hälsa dagen efter. Om jag sovit ute är jag rädd att någon ska göra något mot mig, eftersom jag är så trött.”

Man 52, EU-medborgare från Rumänien

20 Rapport: FEANTSA - Third Overview of Housing Exclusion in Europe 2018

21 Irestig et al (2008) – Hälsa och livsvillkor bland hemlösa – Socialmedicinsk tidskrift

” Blir glad när jag varit här. Bra mat, härligt folk.”

Kvinna 50, svensk medborgare

”Om jag inte varit här på natten? Inget hänger ihop – man vill bara att dagen ska gå.”

Man 29, tillfälligt uppehållstillstånd från Syrien

”Om jag sover ute så är det kallt under natten, och sen är det kallt under dagen också. Det är väldigt svårt.”

Kvinna 37, EU-medborgare från Rumänien

”Om jag sovit ute mår jag pissdåligt. Man får inte vila, ingen mat, inte prata med personal, allt som man får här.”

Man 45, permanent uppehållstillstånd från Polen

”Om jag varit här är det mycket bättre, då orkar jag tigga nästa dag. Annars orkar man inte göra mer. Om vi sover ute kommer vi att vara sjuka inom en vecka.”

Kvinna 26, EU-medborgare från Rumänien

Brist på kontinuitet – Osäkerhet inför den nära framtiden

Överlag finns en stor osäkerhet inför den nära framtiden – vart ska man ta vägen när Värmestugan stänger? På frågan vart man skulle gå om inte Värmestugan fanns svarar de flesta ”på gatan”, ”centralstationen” eller ”någon trappuppgång”. På frågan om vart man kommer ta vägen efter att Värmestugan stänger syns en tydlig skillnad i svar mellan personer med svenskt medborgarskap eller permanent uppehållstillstånd (PUT) och EU-medborgare. De svenska medborgarna och de med PUT nämner Vallhem eller att man hoppas att ha fått bostad eller plats på annat boende. Det framgår som något man åtminstone har möjlighet att hoppas på.

” Hoppas på plats på lågtröskelboende. Bara det är tak över huvudet.”

Man 49, svensk medborgare

EU-medborgare nämner istället bil, tält, ”under en bro” eller ”under en balkong” – det vill säga alternativ där utsattheten är större. Detta påvisar en större risk för att hamna i utsatta situationer under natten för denna grupp:

” Jag är stressad, jag tänker på det varje dag för att hitta en lösning. Kanske köpa en bil. Annars på gatan.”

Man 24, EU-medborgare från Rumänien

” Vi är oroliga över vart vi ska ta vägen sen, kanske polis kommer när vi sover ute. Är verkligen jätteorolig.”

Kvinna 48, EU-medborgare från Rumänien

Denna skillnad i alternativ stämmer överens med skillnaden i Malmö stads utbud för hemlösa beroende av legal status. En studie av Mostowska om hemlösa EU-migranter visar att detta är verkligheten för denna grupp. Följande citat är en beskrivning som stämmer väl in på situationen i Malmö, vilken avspeglar sig i besökarnas svar:

Informal, short-term solutions in individual cases may also occur in more restrictive contexts. Migrants are left uncertain and have to carefully balance their survival strategies as they compete with other groups of homeless persons for dynamically changing access to resources. (Mostowska, 2015)

Oron för vad som skulle hända när Värmestugan stängde märktes tydligt under observationer på plats de sista två veckorna som Värmestugan var öppen, och även i enkäterna som samlades in under denna period. Många kommenterade att det borde vara öppet längre.

Externt behov av Värmestugan – Hänvisningar från andra institutioner

Nedan följer de ärenden där andra institutioner hänvisat personer till Värmestugan, eller andra ärenden där nattpersonal haft kontakt med till exempel myndigheter eller sjukhus. Dessa ärenden kan sägas tydligast visa att denna typ av akuthärbärge är det enda alternativet för många personer som vistas i Malmö, alternativt att andra instanser som borde ta ett större ansvar för dessa människor väljer en enklare väg, då Värmestugan finns. Ärendena är tagna från nattpersonalens loggbok. Vissa detaljer har tagits bort av sekretesskäl:

- *En blind man som varit i värmestugan under natten sa på morgonen att han inte hade någonstans att ta vägen. Vi tipsade om lite olika platser men det visade sig då att han knappt kunde gå p g a. benskada och att han tidigare varit på sjukhus men blivit utskriven och hänvisad till värmestugan. Vi kontaktade vården och fick till slut skickat en ambulans till oss. Ambulansen anlände efter att vi stängt så det var bara vi och mannen i fråga kvar. Ambulanspersonalen tog honom med sig och bekräftade att han inte borde ha blivit utskriven från första början och att något fel måste ha begåtts.*
- *Sociala jouren kom vid 21 med en rullstolsburen kvinna, kvinnan ska någonstans imorgon kl. 08 och kommer bli hämtad av dem då. Vi kommunicerade att vi inte har möjlighet att vänta med kvinnan eller ha koll på hennes möte. De sa att kvinnan får vänta ute.*
- *Gränspolisen hade kört en kvinna hit. Hon var i behov av rullstol men hade ingen rullstol med sig. Vi kontaktade både sociala jouren och gränspolisen som skylldes på varandra. Till slut lovade gränspolisen att prata med socialen som då sa att de skulle komma och hämta kvinnan. Kvinnan var i mycket dåligt skick, orolig och utmattad på grund av sömnbrist och stress. Hon fick sitta i värmestugan tills socialen kom och hämtade henne runt kl. 23.*
- *En kvinna har mycket ont i ryggen och kan ej sitta och sova. Vi ringde sociala jouren. Sociala jouren hade hänvisat henne hit. Hon kunde ta taxi till Rönbacken vilket hon gjorde.*
- *Två personer har kommit hit för att de blivit hänvisade av socialen. Vi ringde jouren. Vi kom överens om att våra ledningar måste kommunicera om att vara tydliga och inte hänvisa till oss som om vi vore en myndighet. De som jobbar på socialen på*

natten har mycket lite kontakt med de som jobbar på stadsdelarna så det är de på stadsdelar som måste få info om att vi inte kan bli hänvisade till.

- Det kom en tjej som blivit hänvisad hit av sociala jouden. Platsansvarig ringde dem och de bekräftade, de hade upprättat en ansökan men hon var inte berättigad nödhjälp i natt. Hon tyckte det var väldigt jobbigt att komma hit och hon var rätt så alkoholpåverkad. Ville lämna och ringde taxi, men visste inte var hon skulle åka så hon kom in igen och stannade under natten.
- Denna natt fick vi neka folk att komma in då det var för fullt. Sociala jouden ringde och frågade om det var sant.
- Uppsökarteamet för vuxna var här och pratade med två av våra besökare. En person har ett operationssår och kan inte vila sittandes med detta. Han ringde med hjälp av uppsökarna till sociala jouden men fick inte hjälp. Platssamordnare ringde då Europaporterna och frågade om de hade en ledig säng där trots att personen har svenskt personnummer och de sa att det gick bra. Uppsökarteamet körde honom dit.
- Sociala jouden kom med en dam utan dokument som de lämnade på värmestugan, vi erbjöd viloplats och mat. Hon blev lite skrämmd av allt stöj här. Hon ville vidare önskade hon, trodde att det fanns ett annat härbärge. Vi förklarade att det inte finns, att det blir kallt i natt, att VS har personal hela natten så hon kan känna sig trygg här. Vi sa att hon var varmt välkommen om hon ändrade sig. Socialjouden skjutsade tillbaka henne till stan.
- En taxibil kom med en man. Taxichauffören berättade att mannen kom från psykakuten och att han skulle till härbärgen. Det var en äldre man som använde rollator. Jag informerade om att vi öppnar klockan åtta och han måste vänta till dess. Vi erbjöd honom en filt som skydd mot regn och kyla. Han blev upprörd. Vid åtta kom han och vi hjälpte honom till en plats. Han berättade att han opererat benet, han hade bandage. Fick hjälp till toaletten en gång under natten, men vi har inte kapacitet att hjälpa folk med denna typ av stödbehov. Denna man var på värmestugan fem dagar i rad. Han ville inte ha hjälp av social jour och de hämtade honom inte först, då de inte kan tvinga någon att följa med. Efter flera kvällar och mornar med kontakt med socialtjänst, sjukvård och polis utan hjälp tog sociala jouden honom med till slut.
- Kl. 00.30 kom sociala jouden med en man som de hittat ute.

Stängningen av Skåne Stadsmissions Nattjour

Den 30 till 31 december 2018 var den sista natten som Skåne Stadsmissions Nattjour var öppen²². Nattpersonalen noterade då ett ökat antal besökare som sa att de kom däriifrån kvällen den 31 december. Ett tiotal personer som inte varit där tidigare stannade under natten. Detta bekräftas av statistiken (se diagram ovan). De uttryckte mycket hopplöshet och frustration, både över att Nattjouden stängt och för att Värmestugan hade betydligt lägre standard och utbud såsom avsaknad av sängar och dusch. Flera av de som kom sa att de inte fick plats på Malmö stads härbärge Vallhem då de var ”för friska”²³. En i nattpersonalen beskrev det som ”en mycket tung natt med mycket tårar och en stor hopplöshet”.

22 <https://www.skanestadsmmission.se/hemlosheten-okar-men-nattjouden-maste-stanga/>

23 Se Bakgrund – faktaruta Akuta natthärbärgen Malmö stad – ”Målgrupp är hemlösa män som fyllt 20 år med aktivt missbruk och/eller psykisk ohälsa”

Säkerhet och trygghet på Värmestugan

Enkätfråga – nattpersonal

Medel (svarsspridning)

Till vilken grad har du känt att säkerheten fungerat på Värmestugan?

3,1 (3–5)

Vid en genomgång av incidenter i loggboken framgår att den huvudsakliga säkerhetsaspekten rör konflikter mellan besökare samt mellan besökare och nattpersonal. Detta kommer även fram i intervjuer och enkäter med nattpersonalen. En tydlig känsla av otrygghet för vissa i nattpersonalen var att man gjort en besökare arg genom avstängning, vilket inte upplevdes som ett problem för andra. De allvarigare incidenterna som uppgetts i loggboken hade att göra med innehav av kniv (som dock inte förekommit i någon hotsituation), fysiskt våld mellan besökare, hot om våld gentemot nattpersonal/volontär. I samtliga fall har nattpersonal kunnat se till att situationen inte eskalerat genom att lösa det själva eller genom att tillkalla väktare. Det har dock av vissa i personalen upplevts som otryggt att väktarna ibland tagit lång tid på sig att dyka upp. I något fall av fysiskt våld mellan besökare har även väktare tillkallat polis.

Enkätfrågor – volontärer (n=45)

Medel (svarsspridning)

Till vilken grad har du känt dig trygg under dina pass på Värmestugan?

4,4 (3–5)

Hur upplever du att samarbetet med plats- och säkerhetsansvariga har fungerat?

4,7 (3–5)

Har du blivit utsatt för våld/hot/trakasserier under något av dina pass?

6 st: "Ja, en gång"

3 st: "Ja, flera gånger"

Om ja, har du fått tillräckligt med stöd från plats-/säkerhetsansvarig/volontärsamordnare/annan?"

6 st: "Ja"

3 st: "Mer eller mindre"

Volontärerna känner sig genomgående trygga på plats. Det enda som några respondenter anmärker på är att det ibland inte informerats till volontärer vilka besökare som varit i konflikt eller inblandade i incidenter, samt att någon undrar varför inte volontärer har personlarm när nattpersonalen har det.

Varningstrappan

Under början av januari 2019 rapporterades en generellt eskalerande säkerhetsrisk med ett par våldsamma situationer mellan besökare samt hot gentemot personal. Fram till och med denna tid hade inget varnings- eller avstängningssystem implementerats. Det hade diskuterats innan men inte tagits beslut kring. En "varnings-trappa" togs då fram av samordnaren (se bilaga). De följande kvällarna ökade antalet konflikter, och då beslöt samordnaren med styrgruppens godkännande att en väktare från Svenska kyrkans vaktbolag skulle vara på plats på kvällarna under en veckas tid, för att följande vecka gick väktaren två ronder till Värmestugan per natt och veckan därpå en rond per natt. Detta gav nattpersonalen tid att implementera varningstrappan vilket ledde till återgång till lugnare stämning på Värmestugan från att väktare fanns på plats. Väktare behövde inte återkallas preventivt mer fram till att Värmestugan stängde för vintern, men tillkallades vid ett par tillfällen vid incidenter.

Personlarm

Det visade sig först i februari att personlarmen i vissa fall inte fungerade. De hade testats men dock inte på plats efter att de startats på nytt. Problemet låg i avsaknad av täckning till mobilnätet i delar av Värmestugans lokaler, vilket gjorde att den inbyggda GPS:en inte fungerade, och larmen därför inte fått kontakt med mottagaren hos vaktbolaget. Detta åtgärdades genom att alltid starta larmen utomhus vid början av varje pass.

Jour

I början uppstod ett stort behov att lösa akuta saker under kvälls- och natttid (brandlarm utlöst i lokalen, personlarm som inte fungerade, etc.) Detta gjorde först samordnaren, som var tillgänglig kvällar, nätter och helger med hjälp av personalchef på Mariakyrkan. Då detta ansågs vara en ohållbar situation beslöts att införa ett rullande jourschema för resten av perioden, med representanter från styrgruppen som hade möjlighet att vara tillgängliga natttid. Schemat delades mellan fem personer, ca. en vecka per person i taget.

Samtalsstöd för kärngruppen

För kärngruppen fanns individuellt samtalsstöd från Mariakyrkans diakon att tillgå på begäran. Kärngruppen upplevde att detta inte var tydligt kommunicerat, så det fick förtydligas när behov uppstod. Diskussion hade även förts om extern handledning i grupp, men något beslut hade inte fattats om att anlita någon handledare. De flesta ur nattpersonalen efterfrågade detta och var kritiska mot att det inte fanns tillgängligt.

Enkätfråga – kärngruppen

Medel (svarsspridning)

Hur väl känner du att du blev introducerad för uppdraget?

3,3 (2–5)

Introduktion – Kärngruppen

I intervjuer framgår att man hade behövt mer tid för att förbereda sig inom personalgruppen med en samsyn kring arbetssätt, förbereda lokalen och ta fram tydligare rutiner. Det uttrycks också att en del inte går att förbereda inför utan att man behöver starta för att se hur arbetet behöver utformas. Det kommer även fram att introduktionen till viss del gjorde att man förväntade sig betydligt svårare situationer än vad som sedan förekom. Bland nattpersonalen fanns mycket lite erfarenhet av liknande arbete med hemlösa utsatta i en härbärgesliknande miljö, vilket gjorde den korta tiden för introduktionen än mer otillräcklig.

Rutiner och regler

Enkätfråga – nattpersonal

Medel (svarsspridning)

Till vilken grad känner du att rutiner på Värmestugan har fungerat?

2,4 (1–5)

”

Det har ibland uppstått mycket frustration hos gästerna för att man har gjort på olika sätt utan att det blivit nedskrivet till de andra som jobbar de andra nätterna. Det har lett till situationer då mer än halva vilorummets besökare har blivit arg på en. Ofta för att någon som sagt ändrat en rutin, inte sagt att den gjort på ett nytt sätt. Så när du kommer in och gör på det gamla sättet blev det kaos direkt.”

Nattpersonal

Bristen på fungerande rutiner har av nattpersonalen upplevts som ett av de största problemen på plats på Värmestugan. Framför allt känner nattpersonal att olika personer har gjort på olika sätt i förhållande till besökarna. Detta har lett till konflikter med besökarna, samt till otrygghet och otydlighet nattpersonalen emellan.

”

Sedan tror jag ju att det hade varit bra om man haft möten rätt tidigt med alla besökare i som kom dit regelbundet, där man fick chansen att höra vad de tyckte om reglerna och hur vi tillsammans kunde skapa ordning på platsen. Då blir det mer vi tillsammans, och inte så mycket vi och dom. Detta gör ju att man förmodligen får betydligt fler av besökarnas medkännande när man fattar dom lite svårare besluten.”

Nattpersonal

Problemet med rutinerna har av nattpersonalen härletts antingen till tidsbrist under introduktionen, vilket gjorde att man inte hann ta fram tydligare fasta rutiner, eller till att det inte togs beslut under tiden som efterlevdes utifrån att det var svårt att besluta om något innan man sett verksamheten när den är igång. Man såg även ett problem med brist på besökarnas delaktighet i reglerna på plats:

Det rutinmoment som vid observation på plats tydligast skapade potentiella konfliktsituationer var utdelning av drickabackar som användes som fotpallar. De var av olika storlek, samt fanns inte i jämt antal till alla stolar. Detta gjorde till exempel att vissa ibland fick två backar för att kompensera för mindre storlek, och ibland inte.

Blandade målgrupper – Hur tar man sig an det?

Det påpekas vid ett flertal tillfällen att det kan vara problematiskt att olika grupperingar av människor samlas på samma plats som i Värmestugan. I vissa fall har besökare uttryckt sig nedlåtande om en annan grupp, generellt mellan svensktalande med missbruk/psykisk ohälsa och EU-migranter från Rumänien men även mellan andra. En besökare nämner i enkäten att *”Det är lite skrikigt och så ibland. Det är olika kulturer och så men det är bra här”*. En kvinna säger att *”det borde finnas olika rum för oss romer och andra människor, för att det inte ska bli konflikt mellan oss”*.

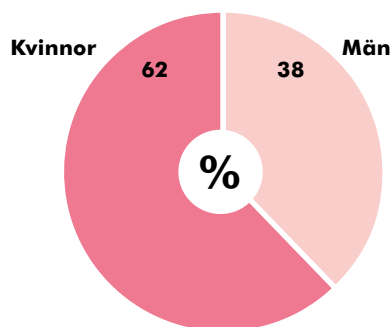
De som påpekat detta problem mest är nattpersonalen, som är de som troligtvis oftast blir varse och behöver lugna ner när det blir konflikt. Deras förklaring till varför det blir konflikt är framför allt kommunikationsbarriärerna mellan de olika språkgrupperna. De påpekar även de fina mötena som uppstår när människor från olika grupper lyckas kommunicera med varandra utan ett gemensamt språk. Det har funnits nattpersonal med en sammantaget relativt bred relevant språkkompetens (utöver engelska och svenska även arabiska och rumänska). De har även uttryckt att många besökare har varit mycket hjälpsamma generellt, och vissa har kunnat hjälpa till att tolka (till exempel på polska).

Enligt Röda Korsets grundprincip om opartiskhet så ska vi inte göra åtskillnad mellan nationalitet, etnisk tillhörighet, religion, samhällsställning eller politisk åsikt. Röda Korset arbetar uteslutande för att lindra människors lidande och att i första hand hjälpa de mest nödställda. Verksamheter kan rikta sig mot olika målgrupper beroende på behov och utsatthet, men behovet ska stå i centrum.

Volontärer

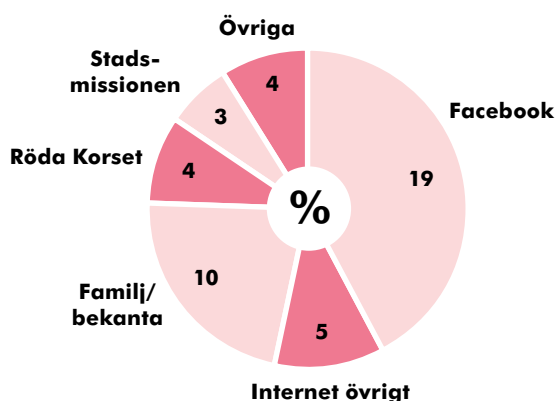
96 nätter öppet	87 volontärer
Totalt cirka 145 kvällspass	Totalt cirka 190 nattpass
435 timmar kvällspass	2 280 timmar nattpass
	2 715 volontärtimmar totalt

Könsfördelning (från genomgång av volontärlista, är därför inte exakt):



Alla, utom en, var nya volontärer för i år.

Hur hörde du talas om att det behövdes volontärer? n=45



Varför volontär på Värmestugan?

Här nedan följer exempel på vad volontärer svarat på vissa enkätfrågor.

”**Vad fick dig att vilja engagera dig?**” Exempel på svar:

”Vill hjälpa människor som inte fångas upp inom det befintliga sociala nätet.”

”Jag kände att jag hade tid och energi över att ge, och Malmö stads inställning till hemlösa är fruktansvärd. Jag ville göra något.”

”Att konkret hjälpa en utsatt grupp och lära mig mer om problematiken.”

”**Vad känner du att uppdraget har gett dig?** Exempel på svar:

”Otroligt mycket! Alla dessa möten med nya människor, att få lyssna och samtala om livet. Efter varje avslutat arbetspass kände jag mig än mer ödmjuk inför livet och också mer övertygad om vad jag önskar arbete med. Jag är oerhört tacksam för den här vintern, alla fina människor i personalen och alla gäster. Perspektiv.”

”Mycket positivt. Det ger en något att samlas kring ett problem med andra engagerade och göra vad man kan, om det så är tid, mat, prat eller värme. Alla har samma mindset, och det är att alla är lika mycket värda och ingen dömer dom utsatta och varför dom hamnat där dom hamnat.”

”Glädje”

”Det har gett mig en känsla av delaktighet och jag mår bra av att ha varit med och hjälpt människor som behöver det”

”Känns bra att göra en insats och dessutom att få känna sig uppskattad och behövd.”

”Jag har känt att jag kunnat göra något konkret för att hjälpa Malmös hemlösa och ensamma människor. Dessutom har jag träffat en massa trevliga människor både bland volontärer, anställda och nattgäster.”

Volunteer Function Inventory scale

Skala: 1–7	Social function	Value function
Medelvärde	3,64	6,3
"Jag tycker det är viktigt att hjälpa andra"	X	6,7 – Högst
"Mina vänner är volontärer"	2,3 – Lägst	X

Det visar sig att värdefunktionen (*Value function*) att vara volontär är mycket viktig. Svaren gällande den sociala funktionen är lägre i genomsnitt, men framför allt betydligt mer spridda över skalan. Den genomgående höga poängen på värdefunktion kan tolkas som att uppdraget är något man valt för att det upplevs vara ett konkret, tydligt sätt att hjälpa de allra mest behövande och utsatta. Skillnaden i svar gällande vikten av social funktion (*Social function*) för ens sociala nätverk kan vara ett tecken på att detta är en fråga som berör människor över ett brett samhällsskikt. Dessa två kan sammantaget tolkas som att själva uppdraget i sig känns såpass viktigt, och att målgruppens utsatthet är till den grad, att det inte spelar någon större roll huruvida andra människor i ens närhet delar ens intresse eller engagemang. För att kunna visa detta konkret skulle dock vidare studier behöva göras, till exempel intervjuer med volontärer.

Samverkan – Kommunikation – Organisering

Värmestugan är ett resultat av fem organisationers gemensamma arbete, och dess funktion och verksamhet påverkas av intern och extern samverkan. För att kunna bygga upp och genomföra Värmestugan har kommunikationen mellan inblandade aktörer varit av stor vikt. Här följer en beskrivning av samverkan och kommunikation kopplat till verksamheten.

Enkätfråga styrgruppen – Skala 1–5	Medelvärde (svarsspridning)
"Hur tycker du samarbetet mellan de inblandade organisationerna har funkat?"	4,2 (4–5)
"Hur väl känner du att ansvaret har fördelats i avtalet?"	4,0 (3–5)
"Hur väl känner du att ansvaret har fördelats i praktiken?"	3,4 (3–4)
"Hur tycker du kommunikationen mellan de inblandade organisationerna i Värmestugan har fungerat?"	4,0 (3–5)
"Vad tycker du om mötesstrukturen för styrgruppen?"	3,7 (3–5)

En stor utmaning har varit att fem olika organisationer varit tvungna att samarbeta för att Värmestugan skulle kunna genomföras. Utifrån enkätsvaren visar det sig att det varit en stundtals svår process, men att representanter inom styrgruppen genomgående är nöjda med hur samarbetet har fungerat till slut.

"Ibland har det varit tvunget med snabba beslut och då har det känts svårare. Vi hade en startsträcka också men det blev allt bättre ju mer vi förstod varandra."

– Representant ur styrgruppen

Ansvarsfördelningen organisationerna emellan enligt avtalet har upplevts vara generellt sett god. Ansvarsfördelningen i praktiken har upplevts som sämre. De anledningar som ges kan härledas till otydlig beskrivning av samordnarens roll och Svenska kyrkans arbetsgivaransvar. Detta framgår även i avtalet, där särskilt dessa två roller är beskrivna utan större detaljer.

Kommunikationen organisationerna emellan anses också överlag ha fungerat väl. En viss otydlighet kring mailkommunikation påpekas och att inget var uttalat hur man skulle kommunicera via mail.

Angående mötesstrukturen anges huvudsak att mycket detaljer avhandlades som man tyckte var onödigt att ta mötestid för.

På frågan *”Vad har varit styrkorna med att vara flera organisationer inblandade i projektet?”* svarade i stort sett samtliga i termer av att organisationernas olika kompetens och kontakter med olika delar av målgruppen kunnat nyttjas, samt att man kunnat gå samman gentemot Malmö stad:

”Jag tror inte detta varit genomförbart om vi inte gått samman. Fler etablerade organisationer medför även en påverkanskraft gentemot det offentliga. Jag tror också att det blir en ytterligare nedmontering av offentliga skyddsnet och då blir frivilligorganisationernas röst och agerande av stor betydelse. Men samtidigt är det viktigt att påminna det offentliga om vart det yttersta ansvaret ska ligga.”

– Representant för styrgruppen

På frågan *”Vad har varit svagheter med att vara flera organisationer inblandade i projektet?”* svarar man i linje med att det är svårt med många olika viljor och organisatoriska arbetsätt som ska fogas samman. Alla har inte haft tydligt beslutsmandat med sin organisation, och beslutsgången har då tagit längre tid.

Kärngruppen

Organisering och kommunikation uppges av kärngruppen ha varit utmanande, i synnerhet gällande nattpersonal och ledning/styrgrupp. Samordnaren har bland annat haft rollen som länk mellan kärngruppen och styrgruppen. Vad samordningsansvaret innefattade gällande styrning och stöd för nattpersonalen att utföra arbetet på plats i Värmestugan var ofta oklart. På frågan *”Vad borde samordnaren ha gjort annorlunda?”* har kärngruppen svarat bland annat *”tydligare arbetsfördelning”,* *”saknades någon med tydlig ansvarsroll för arbetsledning”*. På frågan *”Vad gjorde samordnaren bra?”* kommenteras att samordnarens engagemang under introduktion var bra, och att det skapade förtroende. Även samordnarens tillgänglighet nämndes som positivt. I relationen till styrgruppen uppger flera att styrgruppen borde ha varit mer närvarande i arbetet. Av styrgruppen nämndes däremot att mycket ansvar hamnade på styrgruppen som hade förväntats att kärngruppen skulle göra. I vissa fall benämndes samordnaren som *”chef”* av kärngruppen, och i andra så påtalades avsaknaden av en chef. Detta tyder på otydlig rollfördelning och otydlig kommunikation.

Arbetsuppgifter och introduktion

Enkätfråga kärngruppen	Medelvärde (svarsspridning)
"Till vilken grad har du känt att arbetsuppgifterna varit tydliga för dig?"	3,3 (2–4)
"Hur väl känner du att du blev introducerad för uppdraget?"	3,3 (2–5)
"Till vilken grad har du känt trygghet i sin yrkesroll?"	3,4 (2–4)

Flera efterfrågar någon med en tydligare ledarskapsroll, antingen av samordnaren eller av en anställd teamledare.

Samarbete

"Hur tycker du samarbetet har fungerat"	Medel
• mellan platsansvariga och säkerhetsansvariga?	3,6
• mellan nattpersonal och volontärsamordnare?	4,2
• inom din yrkesgrupp?	3,7
- Säkerhetsansvariga	3,6
- Platsansvariga	4,7
- Volontärsamordnare	3,0

Vissa samarbetsvårigheter har visat sig i dialog med samordnaren under tiden som Värmestugan var öppen. Detta stämmer överens med vad som kommit fram i enkäten. I kommentarer i enkäten påpekar flera att man borde tagit upp samarbetsproblem i tidigare skede än vad man gjorde.

Rekommendationer

Utifrån att Värmestugan eller liknande verksamhet för hemlösa ska bedrivas i framtiden görs följande externa och interna rekommendationer.

Externa rekommendationer

Samarbetet med Malmö stad bör stärkas och formaliseras ytterligare. Önskade resultat av sådan stärkt samverkan:

- **Finansiering**
Finansiering av nödvändiga personalkostnader
- **”Tak över huvudet”-garanti**
En målsättning för dialogen med Malmö stad är att det införs en ”tak över huvudet”-garanti som innebär att ingen som befinner sig i Malmö ska behöva sova ute. Malmö stad kan genom samverkan med Röda Korset och övriga aktörer från civilsamhället uppnå en sådan garanti.
- **Stärkt samverkan**
En stärkt samverkan mellan Malmö stad, civilsamhället och andra aktörer bör förutom att garantera akuta nödlösningar för de mest utsatta även bidra till en långsiktig och socialt hållbar bostadssituation i Malmö.
- **Bättre lokaler**
Tillgång till bättre lokaler för att bedriva Värmestugan (se nedan Interna rekommendationer – Lokal och utbud på Värmestugan)

Samarbete med privata sektorn:

- Finansiering
- Donationer – Förbrukningsmaterial på plats utifall att Värmestugan ska drivas igen.

Interna rekommendationer – För drift av liknande verksamhet

Samverkan – Ansvar

Mellan inblandade organisationer

- Samverkan med andra aktörer och bättre framförhållning och planering som ger bättre beredskap inför akuta situationer
- Tydligare struktur för mailkommunikation – vad kan beslutas via mail?
- Tydligare överenskommelser om hur oförutsedda problem skulle hanteras.
- Tydligare ansvarsfördelning gällande samordning och personalansvar (till exempel vad är samordnarens ansvar gentemot personalen, och vad räknas som arbetsgivaransvar?)

Med Malmö stad

- Dialogen bör intensifieras kring hemlöshet och målgruppen
- Dialogen bör föras i nya forum som kan leda till konkreta resultat – Till exempel rundabordssamtal

Planering

Överlag har tiden varit alldeles för kort för planering av struktur och genomförande. Detta har lett till att genomförandet präglats av hastiga, mindre genomtänkta lösningar, otydlighet i många delar av arbetet för många inblandade (i synnerhet operativt), flera akuta situationer, svårigheter att planera och hålla budget, etc. Följande rekommenderas:

Tydlighet

- Ett tydligt syfte med Värmestugan i samarbetsavtalet
- Rutiner kring inköp, förbrukningsartiklar, problemlösning och ansvarsfördelning på genomförandenivå – Under en period gick mycket tid åt till att diskutera inköp och åtgång på förbrukningsvaror, såsom plasthandskar och plastteskedar.
- Tydligare beskrivning av ansvar och arbetsuppgifter för kärngruppen, i synnerhet nattpersonalen.

Personal/rekrytering

- Kontinuitet i arbetet – Samma samordnare genom hela projektet
- Nattpersonal med mer erfarenhet av arbete med hemlösa i boende.
- Mer fokus på eget ansvar i rekrytering av kärngruppen
- Minst en månads tid för de anställda till introduktion, utbildning och team building.
- Överväg att ha någon som jobbar skiftande kväll/natt, antingen en teamledare eller en samordnare med mer operativ funktion. Detta skulle kunna underlätta kommunikation mellan nattpersonal och ledning/styrgrupp.

Budget

- Tydligare budgetuppföljning – hur posterna förbrukats månad för månad.
- Budgetera med goda marginaler för förbrukningsvaror då det kan gå åt mer än väntat
- Poster för säkerhet, oväntade städkostnader och kommunikation bör finnas med.
- Planering för stora inköp innan Värmestugan öppnar för säsongen – Småinköp ledde till högre kostnader.

Frivillighet

- Större fokus på frivillighet i driften av Värmestugan
- Ett större operativt ansvar för vissa frivilliga

Genomförande

Regler och rutiner på Värmestugan

- Behöver vara tydligare innan Värmestugan öppnar för säsongen, men inte för detaljerat. Starka yttre ramar med flexibilitet inom dem.
- Behöver skapa delaktighet med besökarna i vad som gäller på plats – Planera ett stormöte på plats med tolkar efter 3–4 veckor, när besökargruppen är mer etablerad. Det stora flertalet besökare är överens om vad som ska gälla, och detta behöver bli tydligt för att skapa en större känsla av delaktighet och därmed trygghet på plats.
- Börja med rutiner som hellre är för strama än för slappa. Det är lättare att bli mjukare och göra fler undantag ju längre tiden går, än tvärtom att strama upp.
- Följ rutiner och regler tydligt i början, och utvärdera natt för natt hur de funkar – viktigt att snabbt kunna ändra det som inte fungerar.

Uppstart

Öppna Värmestugan för säsongen antingen i god tid innan eller efter juledighet för att ha marginal för att kunna lösa ”barnsjukdomar” som allt som troligast uppstår under de första veckorna.

Nattjour

Vid öppnandet av Värmestugan var samordnaren kontaktbar dygnet runt. Detta blev ohållbart, och en nattjour fördelad på representanterna infördes och bibehölls fram till stängning. En nattjour för oväntade problem som uppstår bör finnas från första början.

Personal

- Tydligare system för sjukanmälan – svårt för personal att bara byta med varandra.
- Fler vikarier från start för att kunna täcka upp snabbt när behov uppstår.
- Handledning i grupp för nattpersonalen från uppdragets början för att gemensamt reflektera över arbetssätt och känslomässigt tunga situationer.
- Rutin för krisstöd tydligt kommunicerad till personalen.

Volontärer

- Större fokus på rekryteringskampanjer löpande under Värmestugans genomförande för att bibehålla antal aktiva volontärer
- Bättre informera volontärer om incidenter där besökare stängts av, eller om besökare betett sig på ett sätt som volontärerna behöver känna till.
- Specialutbilda volontärer som har mycket tid att lägga – kan ta ett större ansvar med större regelbundenhet

Lokal och utbud på Värmestugan

Behöver vara en lokal betydligt bättre anpassad för verksamheten utifrån följande:

Säkerhet

Människor som är i behov av lugn och ro blir lätt stressade eller aggressiva när det blir för många runt om kring dem. Konfliktsituationer hade kunnat undvikas om det hade funnits mer utrymme. Lokalens utformning också gjort att det har varit svårt att ha överblick över gästerna och deras förehavanden.

Sanitet

- Möjlighet att duscha samt att ha fler toaletter
- Matsservering och toalett mer åtskilda

Sängar

Besökarna behöver kunna sova bra. Värme, vila och mat är grundläggande, men vi måste kunna erbjuda dem att sova liggandes ner. För detta behövs anpassade lokaler.

Luftkvalitet/ventilation

För många människor på ett alldeles för litet utrymme, som dessutom har begränsade möjligheter att sköta sin hygien, har lett till både odörproblem och för lite syre i lokalen.

Värna om besökarnas integritet

- Flera sovrum med plats för ett färre antal personer i varje rum
- Separat tvätt/duschrum där man kan låsa dörren om sig
- Andra rum för olika delar av verksamheten
 - Matsal/sällskapsrum för att kunna umgås utan att störa andra som vill vila.
 - Samtalsrum – För personalen att ta någon åt sidan för samtal för att deskalera konflikt, eller om någon vill kunna tala ostört med personal/volontär/annan besökare

Uppföljning

Internt/externt samarbete

- Anlita en extern utvärderare samt budgetera för detta
- En koordinerad utvärdering med interna och externa delar, där designen finns från början av verksamhetens start

Forskningsanknytning

Bör samarbeta med universitet/högskola. Det skulle medföra en del egenskaper som passar bättre för denna typ av arbete i form av en formaliserad process för etiska ställningstaganden, och även en djupgående kunskap kring mätmetoder. Detta kan bidra till att bättre kunna finna resultat och effekter samt dra slutsatser gällande målgrupp och deras behov, genomförande, effekter för samhället, etc.

Svenska Röda Korset

Box 17563, Hornsgatan 54, 118 91 Stockholm
Telefon 08-452 46 00, Fax 08-452 46 01

E-post: info@redcross.se | Besök vår hemsida www.rodakorset.se



Svenska Röda Korset