

Til
Servicestyrelsen

Evaluering af Natcaféen i Stengade

Marts 2011

EVALUERING AF ET AKUTTILBUD OM NØD- OVERNATNING NATCAFÉEN I STENGADE



EVALUERING AF ET AKUTTILBUD OM NØD- OVERNATNING NATCAFÉEN I STENGADE

Dato **Marts 2011**

Ref. 7018 2320

INDHOLD

1.	Indledning	1
1.1	Om evalueringen	1
1.2	Natcaféens målsætninger	2
1.3	Rapportens opbygning	3
2.	Sammenfatning og konklusion	5
2.1	Hvad er Natcaféen for et tilbud, og er tilbuddet relevant?	5
2.2	Hvem er brugerne?	5
2.3	Er tilbuddet hensigtsmæssigt indrettet og organiseret?	6
2.4	Er tilgangen til brugerne hensigtsmæssig i forhold til at nå de opstillede målsætninger?	7
2.5	Hvilket udbytte har brugerne af Natcaféen?	8
3.	Metode og dataindsamling	10
3.1	Aktiviteter i dataindsamlingen	10
3.2	Vigtige ændringer og episoder i evalueringsforløbet	12
4.	Natcaféen: Forankring, organisation og økonomi	14
4.1	Stengade 40 – historisk set	14
4.2	En kirkelig forankring	14
4.3	Organisatorisk forankring og ramme for Natcaféens arbejde	15
4.4	Samarbejde med andre aktører	17
4.5	Natcaféens økonomi og finansiering	18
4.6	Overvejelser om ændringer	25
4.7	Opsamling	26
5.	Natcaféens tilbud og indsats	27
5.1	De fysiske rammer	27
5.2	Regler og retningslinjer i caféen	30
5.3	Indholdet i nattilbuddet	31
5.4	Rammerne for arbejdet i Natcaféen	34
5.5	Tilgang til arbejdet i Natcaféen	36
5.6	Perspektivering af værdigrundlaget	43
5.7	Opsamling	44
6.	Natcaféens brugere	45
6.1	Natcaféens brugere – en udsat målgruppe	45
6.2	Generelle karakteristika ved brugerne	45
6.3	Hvorfor vælger brugerne Natcaféen?	49
6.4	Forskellige måder at bruge Natcaféen på	52
6.5	Faste brugere af caféen med stort misbrug	53
6.6	Nattevandrere, sporadiske brugere af caféen med psykiske problemstillinger	55
6.7	Omvandrende/midlertidige brugere	56
6.8	Udenlandske brugere – en sproglig barriere for indsatsen	59
6.9	Opsamling	60
7.	Hvad får brugerne ud af at komme i Natcaféen?	62
7.1	Stabilisering og skadesreduktion via opfyldelse af akutte og basale fysiske behov	63
7.2	Brugerne bliver i stand til at indgå i social kontakt med andre via socialt samvær og omsorg fra andre mennesker	69
7.3	Øget rum for selvudfoldelse gennem anerkendelse og værdighed	72
7.4	Opsamling	75

BILAG

Bilag 1: Forandringsteori for Natcaféen

Bilag 2: Oversigt over interviewpersoner

Bilag 3: Oversigt over udvalgte brugere i dokumentationsarbejdet

1. INDLEDNING

1.1 Om evalueringen

Med satspuljeaftalen for 2008 blev der bevilget 14 mio. kr. over fire år til fortsat driftsstøtte af Natcaféen i Stengade. Natcaféen, som er drevet af Kirkens Korshær, er en varmemestue for socialt udsatte borgere, der har behov for et sted at være uden for dagtimerne. Tilbuddet er et akut nød-overnatningstilbud, hvor man uden forudgående visitation eller indskrivning kan komme ind fra gaden og opholde sig i lokalerne natten over, hvis der er plads.

Natcaféen er med andre ord et akut skadesreducerende tilbud for nogle af de allermost socialt udsatte mennesker, der opholder sig og lever på gaden i København. At der er tale om et skadesreducerende tilbud betyder, at man først og fremmest søger at dække de mest påtrængende og helt basale behov hos brugerne. Tilgangen og tanken bag arbejdet er endvidere, at man ved at bidrage med omsorg og afhjælpning af nogle af de basale behov hos brugerne kan give mulighed for at brugerne får et lidt større overskud til at forholde sig til og agere på en måde, der kan bedre deres livssituation.

I Natcaféens seneste satspuljebevilling fra 2008 er Natcaféens målsætning beskrevet på følgende måde:

”Målet er både harm reduction, og at brugerne får lyst til at foretage forandringer i deres liv, fx sundhedsmæssigt, boligsmæssigt, aktiveringsmæssigt o.l. Virkningerne kan være, at borgerne flytter på herberg, forsorgshjem mv. med mulighed for behandling og efterværn. På sigt forventes det, at en del af borgerne bliver motiverede til at deltage i aktiviteter med et aktiverings- og/eller beskæftigelsesmæssigt aspekt.”

Natcaféen i Stengade er drevet af Kirkens Korshær og har fungeret siden 1995. Natcaféen har siden oprettelsen modtaget støtte fra statslig side i form af PUF-midler og Hjemløsepuljen. Siden 2006 har Natcaféen modtaget støtte direkte fra satspuljen. Der blev i 2008 af Socialministeriet afsat midler til evaluering af Natcaféens tilbud til brugerne for at følge op på midlernes anvendelse. Evalueringens resultater og konklusioner vil indgå i overvejelserne ved satspuljeforhandlingerne for 2012 om varig driftsstøtte til Natcaféen.

På samme lokalitet driver Kirkens Korshær en dagvarmestue. Dagvarmestuen er et af de væresteder, som har modtaget midler fra handlingsprogrammet Det Fælles Ansvar II til en udvidelse af åbningstiden. Dagvarmestuen og Natcaféen drives og fungerer i dag som to separate enheder. Det skal understreges, at denne evaluering udelukkende omhandler Natcaféen, og den belyser ikke Dagvarmestuens arbejde.

Overordnet set er formålet med evalueringen at afdække værdien af Natcaféens arbejde ved at evaluere, om Natcaféen med de til rådighed værende midler lever op til de målsætninger, som stedet har og modtager penge for at opfylde. I opdraget til evalueringen konkretiseres ønskerne til evalueringen i form af tre konkrete fokuspunkter:

- Dokumentation af Natcaféens arbejde og virkningerne af det
- Afdækning af brugernes udbytte
- Overblik over finansieringen og betydningen heraf for arbejdet og aktiviteter

Det er disse tre fokuspunkter, der har været omdrejningspunktet for evalueringens gennemførelse, og som ligeledes vil blive gennemgået i denne rapport. Evalueringen sigter først og fremmest mod at beskrive arbejdet og den socialpædagogiske praksis i Natcaféen, og herigennem afdækkes også de virkninger/det udbytte, som arbejdet har for brugerne. Det skal understreges, at evalueringen ikke er en egentlig effektevaluering, hvilket hænger sammen med, at Natcaféens arbejde foregår på en måde, i en sammenhæng og med en målgruppe, hvor det ikke er muligt systematisk at følge brugerne over tid². I evalueringen illustreres udbyttet af Natcaféens arbejde

¹ Bevillingsaftale Natcaféen.

² Se en nærmere beskrivelse af rammen for arbejdet og dataindsamlingen nedenfor.

for brugerne med udgangspunkt i 20 brugere, som personalet har fulgt og observeret gennem 3 måneder.

Evalueringen startede i foråret 2009, og den primære dataindsamling blev afsluttet med udgangen af 2010. Der er foretaget enkelte opfølgende interview i februar 2011.

1.2 Natcaféens målsætninger

For at konkretisere evalueringsspørgsmålene og sikre overensstemmelse mellem evalueringens fokuspunkter og Natcaféens egne prioriterede indsatser afholdt Rambøll indledningsvist en forandringsteoriworkshop, der havde til formål at fastlægge forandringsteorien for Natcaféens arbejde.

Forandringsteorien for Natcaféen fremgår af nedenstående figur³:

Figur 1.1 Forandringsteori for Natcaféen



Natcaféen defineres af Kirkes Korshær som et nødovertagingssted og ikke et fast tilholdssted. Eftersom Natcaféen er et akut nødtilbud, har Natcaféen som langsigtet mål, at der bør findes bedre og mere holdbare løsninger for de enkelte brugere. Natcaféen arbejder for, at brugerne får hjælp til at få håndteret deres mest umiddelbare og akutte behov, når de kommer om natten. Ved at arbejde for, at den enkelte bruger mødes med værdighed, accept og forståelse for de akutte behov, søger Natcaféen at medvirke til, at den enkelte bruger får øget forståelse for egen situation og ser sig selv som værdig til at ønske sig bedre vilkår. Den langsigtede målsætning for Natcaféens arbejde er dermed, at man ved at hjælpe brugeren med de akutte behov kan være med til at skabe et fundament for mere vedvarende forandringer for brugeren.

Natcaféens udgangspunkt er, at alle mennesker skal have mulighed for at få dækket deres mest basale behov og kunne tilbringe natten et trygt og varmt sted. I den sammenhæng yder personalet hjælp til at dække både immaterielle og materielle behov. Personalet tilstræber, at arbejdet foregår på brugernes præmisser. Der arbejdes ud fra et princip om, at Natcaféen skal fungere som en behandlingsfrizone, og at brugerne skal gives rum til at være i fred, men at de samtidig tilbydes støtte og hjælp efter behov. Det tilstræbes i dette arbejde, at Natcaféen kan bidrage til en forandring af brugernes livsbetingelser og dermed øge brugernes livskvalitet. For en del af

³ For den fuldstændige beskrivelse af forandringsteorien for Natcaféen se endvidere bilag 1, der også indeholder en større figur af forandringsteorien.

brugerne indskrænker målsætningen sig dog til at hjælpe den aktuelle bruger med at få dækket den enkelte nats akutte behov⁴.

På baggrund af den ovenstående korte opsummering af forandringsteorien og grundprincipperne i Natcaféens arbejde konkretiseres indholdet i evalueringen til følgende hovedspørgsmål, der har afsæt i de følgende evalueringskriterier:

- relevans
- hensigtsmæssighed
- resultater.

Evalueringsspørgsmålene, som er knyttet til de tre evalueringskriterier, er formuleret på følgende måde:

Relevans: Udgør Natcaféen et relevant tilbud til brugerne?

Dette spørgsmål er yderligere konkretiseret i følgende underspørgsmål:

- Hvad er Natcaféen for et tilbud?
- Hvem er brugerne?
- Hvilke behov har brugerne?

Hensigtsmæssighed: Er Natcaféens indretning og tilgang hensigtsmæssig set i forhold til brugernes situation og behov?

Dette spørgsmål er yderligere konkretiseret i følgende underspørgsmål:

- Hvorledes anvendes midlerne fra satspuljebevillingen, og hvilken rolle spiller denne for Natcaféens virke?
- Hvordan er Natcaféen indrettet og organiseret?
- Hvordan er tilgangen til arbejdet med brugerne i Natcaféen?
- Modsvares Natcaféens indretning og organisering samt tilgangen til arbejdet behovene hos brugerne?

Resultater: Hvad er brugernes udbytte af Natcaféens tilbud?

Dette spørgsmål er yderligere konkretiseret i følgende underspørgsmål:

- Hvad får brugerne ud af at komme i Natcaféen?
- Er udbyttet for brugerne tilfredsstillende set i forhold til brugernes situation?

Vurderingen af resultater. Brugere af Natcaféen er så dårligt stillede, at det meget sjældent er realistisk på kort sigt at forestille sig større og mere vedvarende forandringer af brugernes situation. I et akut nattilbud som Natcaféen er målet i stedet for hovedparten af brugerne skadesreduktion og stabilisering af tilstanden via opfyldelse af akutte og basale fysiske (og sociale) behov. Hovedparten af brugerne er således i en situation, hvor udbyttet af at komme i Natcaféen må vurderes ud fra helt små skridt og forandringer.

Metodisk har tilgangen til afdækningen heraf været kvalitativ og har sigtet mod at afdække på hvilken måde Natcaféen arbejder for at bedre brugernes situation, hvad der kendetegner brugernes situation, og hvilken betydning indsatsen har for brugerne. Igennem den kvalitative tilgang har fokus været rettet mod at skabe en ramme, som kvalitativt formår at dokumentere netop de helt små skridt og forandringer for brugerne. For en nærmere beskrivelse af dataindsamlingen og forløbet i evalueringen se kapitel 3.

1.3 Rapportens opbygning

Kapitel 1 er rapportens indledning. Den beskriver kort formålet med evalueringen og evalueringsspørgsmålene.

Kapitel 2 giver et overblik over centrale konklusioner og resultater i evalueringen.

⁴ Natcaféen har endvidere som målsætning også at bidrage til, at der sker en synliggørelse af problemerne med socialt udsatte. Denne målsætning har ikke indgået i evalueringsgrundlaget.

Kapitel 3 beskriver metoder og aktiviteter i dataindsamlingen samt særlige udfordringer i evalueringssperioden.

Kapitel 4 beskriver samarbejdsrelationer og arbejdsfunktioner mellem Natcaféen og Dagvarmestuen samt de organisatoriske rammer for Natcaféens arbejde. Kapitellet afsluttes med en økonomisk analyse af Natcaféen. Målet med den økonomiske analyse er at etablere et samlet overblik over finansieringen, sammensætningen af denne og konsekvenserne af dette for caféens samlede driftsøkonomi.

Kapitel 5 beskriver Natcaféens tilbud, tilgangen til caféens brugere og arbejdsmetoder i arbejdet med brugerne. Ligeledes omhandler kapitlet Natcaféens samarbejde med andre aktører på hjemløseområdet.

Kapitel 6 omhandler Natcaféens brugere. I kapitlet oprides herefter centrale karakteristika ved de brugere, som kommer i caféen.

Kapitel 7 sætter fokus på brugernes brug af caféen og deres udbytte af caféens tilbud. I kapitlet tages der udgangspunkt i caseeksempler på brugere, som er blevet observeret af medarbejderne i en tremåneders periode.

2. SAMMENFATNING OG KONKLUSION

2.1 Hvad er Natcaféen for et tilbud, og er tilbuddet relevant?

Natcaféen i Stengade på Nørrebro i København er et lavtærskeltilbud for nogle af de allermest udsatte borgere, som af forskellige grunde lever eller opholder sig på gaden om natten, fordi de ikke ønsker eller ikke kan bruge andre tilbud i nattetimerne. Natcaféen har åbent hver dag fra kl. 24 til kl. 8 om morgenen. Natcaféen er et akut tilbud om nødovertagning, og dets fysiske indretning er med til at understrege, at tilbuddet ikke er tænkt og indrettet som en mere permanent løsning på brugernes problemer.

Som lavtærskeltilbud kan det konstateres, at Natcaféen dækker et synligt og til tider stort behov for, at hjemløse, funktionelt hjemløse, psykisk syge, misbrugere og mennesker uden lovligt ophold (og dermed uden mulighed for at modtage hjælp) får akut ly, mad og eventuelt hjælp om natten.

Antallet af brugere varierer hen over året, alt efter om andre midlertidige nødovertagningstilbud eksisterer. I perioden, hvor "En varm seng" og "NatNød" åbnede sidst på året i 2010, var der mærkbart færre brugere i Natcaféen (næsten en halvering på månedsbasis fra oktober med 1.124 brugere til november med 633 brugere).

Tilbuddet kan betragtes som relevant set i lyset af søgningen til stedet samt de problemstillinger og behov, som brugerne har for ly, forplejning, pleje og omsorg om natten.

2.2 Hvem er brugerne?

Natcaféen rummer en meget bred og sammensat målgruppe bestående af stærkt misbrugende hjemløse, funktionelt hjemløse og psykisk syge, som har svært ved at finde ro om natten (nattevandrere). Hertil kommer en større gruppe brugere med anden etnisk baggrund end dansk, hvoraf en stor andel ikke har lovligt ophold i Danmark. Ifølge Natcaféens egne optællinger af brugernes etniske baggrund, som udelukkende baseres på medarbejdernes vurdering, udgør brugere fra Østeuropa omkring 46 % af brugerne, brugere fra Afrika omkring 24 % af brugerne, brugere fra Danmark 13 % og brugere fra Grønland 9 % af brugerne, mens 8 % har anden baggrund.

Omkring 87 % af brugerne er mænd, mens kun 13 % er kvinder. Natcaféen er kun for personer over 18 år. Hovedparten af brugerne er mellem 20 til 50 år.

Evalueringen har tydeliggjort, at der er forskellige måder at bruge caféen på. De forskellige måder at bruge Natcaféen på, er beskrevet nedenfor, som tre forskellige typer brugere:

- **Daglige brugere af caféen.** De daglige brugere af caféen er karakteriseret ved, at de hjemløse og de fleste har et stort misbrug. Nogle er gadesovere, andre er funktionelt hjemløse. Hovedparten af de daglige brugere består af danske og grønlandske brugere.
- **Nattevandrere og sporadiske brugere af caféen.** De sporadiske brugere af caféen er personer, som ikke kan være alene om natten. De er ofte psykisk syge eller psykisk sårbare. Mange har et mønster, hvor de kommer og går flere gange i løbet af natten og flere gange i løbet af ugen. Nogle brugere har egen bolig, andre er hjemløse. Nattevandrerne kommer primært i caféen grundet behov for socialt samvær, tryghed, søvn og gratis mad. Blandt denne type brugere af caféen er der en mindre gruppe brugere med egen bolig, som overvejende kommer i caféen for at få dækket sociale behov.
- **Omvandrende/midlertidige brugere.** De omvandrende/midlertidige brugere er personer, som kommer periodisk i en kortere eller længere periode, hvorefter de ophører med at komme. Det kan enten ske, fordi de har fået andre muligheder, er taget tilbage til deres oprindelsesland, er blevet fængslet eller er kommet i behandling.

De omvandrede brugere kommer primært i caféen for at gøre brug af tilbud om gratis overnatning, mad, bad og tøjudlevering. Hovedparten af de midlertidige brugere har anden etnisk oprindelse end dansk og har ikke permanent ophold i landet.

Fælles for alle brugerne er, at de opsøger Natcaféen, fordi de har behov for et sted, hvor de kan opholde sig om natten – enten for at hvile, eller fordi de ikke kan holde ud at være alene. Samtidig har brugerne behov for mad og drikke. Brugere er således præget af, at de lever under nogle omstændigheder, hvor de ikke er i stand til at sørge ordentligt for sig selv.

Fælles for brugerne er endvidere, at de søger Natcaféen, fordi de har behov for at opholde sig på et 'sikkert sted', hvor de ikke er i fare for at blive forulempet, overfaldet eller bestjålet. Hovedparten af brugerne har behov for at sove og hvile. Andre brugere har behov for at tale og i nogle tilfælde for at få hjælp til at håndtere et særligt problem. De allermest udsatte borgere har endvidere behov for hjælp til personlig pleje i form af et bad, sårpleje og i nogle tilfælde ligefrem akut lægehjælp eller indlæggelse.

2.3 Er tilbuddet hensigtsmæssigt indrettet og organiseret?

Økonomi

Natcaféen har i 2009 og 2010 modtaget 3,6 mio. kr. fra satspuljen. Satspuljemidlerne udbetales løbende hver måned til Kirkens Korshær, der administrerer beløbet. Natcaféen har modtaget satspuljemidlerne siden 2006 og vil modtage disse til og med år 2011.

Natcaféen har haft underskud siden år 2002, og dette underskud er blevet dækket af privatindsamlede midler fra Kirkens Korshær. Overordnet set har Natcaféen svært ved at holde sig inden for det fastlagte budget, der lægges med baggrund i det forventede offentlige tilskud. Den store udgiftspost er lønudgiften, der optager stort set hele tilskuddet fra satspuljen. Satspuljemidlerne har været konstante de seneste år, mens udgifterne er steget, og Kirkens Korshær har været nødsaget til at lægge flere penge i Natcaféen for at dække underskuddet.

Generelt er der ikke mange muligheder for at regulere på hverken indtægts- eller omkostningssiden. Indtægterne er fastlagt på baggrund af støttemidlerne, mens omkostningerne primært dækker fornødenheder som mad, husleje, vask af tæpper samt løn til ansatte. Den generelle prisudvikling har været med til at øge udgifterne og dermed samlet set skabe et negativt resultat. Satspuljebevillingen er på nuværende tidspunkt helt afgørende for Natcaféens virke.

De fysiske rammer og indretning

Set i lyset af brugernes meget udsatte position og behov for helt basal pleje og omsorg, yder Natcaféen en nødvendig og vigtig indsats, der bidrager til at lette situationen for brugerne af Natcaféen inden for meget enkle rammer.

Natcaféens begrænsede fysiske plads og spartanske indretning står i kontrast til ambitionen om at være et rummeligt sted, der kan favne og åbne dørene for alle uanset fremtoning, lugt, væremåde og status. Ofte er der kamp om pladser, madrasser og liggeunderlag, og det betyder, at det ikke altid er muligt at lukke alle ind, da lokalerne kun har plads til 40 personer. En del af brugerne er præget af et hårdt liv med misbrug og psykiske problemer, mens andre bruger Natcaféen som et sidste helle, fordi de ikke har lovligt ophold i Danmark. For alle brugere er det et fælles grundvilkår, at de kommer i Natcaféen med helt specielle behov, som nogle gange kan være i modstrid med andre brugeres ønsker og behov.

Det er særligt tilfældet omkring sovesituationen, hvor den begrænsede plads i Natcaféen ikke giver mulighed for helt at adskille dem, som ønsker at sove, fra dem, som ønsker at tale, se tv eller lignende. For mennesker, der er præget af mange sociale, helbredsrelaterede og psykiske problemer, er det paradoksalt, at overnatningsmuligheden må foregå i en ramme, hvor der ikke er ordentlig plads til alle, og hvor de fysiske rammer end ikke giver mulighed for at adskille mænd og kvinder.

Natcaféen tilbyder overnatning, mad, hygiejne, tøjvask og personlig pleje samt hjælp til at støtte brugerne med akut opståede problemer eller ønsker. Gennemgående er tilbuddene imidlertid præget af de spartanske forhold i lokalerne. Badefaciliteterne er vigtige for brugerne, men ind-

retningen er ikke hensigtsmæssig, idet brugerne er nødt til at tage deres tøj af uden for brusekabinen, for at det ikke skal blive vådt, når de går i bad. Dette gør, at nogle kvindelige brugere vælger ikke at bade i caféen, eller de bader, mens de øvrige sover, eller personalet står vagt ved døren.

Set i forhold til de fysiske rammer, der er til rådighed, må det konstateres, at Natcaféen alt i alt yder en vigtig og relevant indsats i forhold til denne gruppe brugere, som for manges vedkommende ofte ikke har andre alternativer ud over at overnatte på gaden.

Organisering og samarbejde med andre aktører

Natcaféen har et begrænset, men godt samarbejde med øvrige aktører i området. Samarbejdet handler primært om samarbejde omkring hjælp til helt konkrete brugere eller situationer. Kontakten handler ofte om, at andre tilbud kontakter Natcaféen for at høre, om der er mulighed for at tilbyde nødovernatning for en konkret borger, og Natcaféen kan ligeledes kontakte andre tilbud, hvis en bruger ikke har mulighed for at være i Natcaféen pga. kapacitetsproblemer eller mere akutte behov for hjælp. Det er dog bemærkelsesværdigt, at Natcaféen ikke indgår i formelle samarbejdsrelationer med andre aktører eller tilbud til målgruppen, f.eks. om at koordinere indsatsen og arbejde i lokalområdet. Natcaféen er i denne sammenhæng i høj grad begrænset af at være et nattilbud, hvor der ikke er afsat ressourcer til at varetage kontakt og møder med andre aktører i dagtimerne.

Lokalerne, som huser Natcaféen, udgør også Kirkens Korshærs Dagvarmestue. Dagvarmestuen og Natcaféen fungerer i praksis som to adskilte tilbud. Samarbejdet mellem Natcaféen og Dagvarmestuen er meget begrænset og har til tider været konfliktfyldt. Der er i forhold til brugerne ikke nogen synergieffekt mellem dag- og nattilbuddet. Umiddelbart synes denne organisatoriske struktur, hvor samarbejdet mellem de to tilbud er begrænset, at udgøre en central udfordring i forhold til at sikre en sammenhængende indsats på tværs af dag- og nattilbud for Natcaféens brugere. Ud over de fysiske rammer er dette et centralt parameter, hvis tilbuddet til brugerne skal styrkes.

2.4 Er tilgangen til brugerne hensigtsmæssig i forhold til at nå de opstillede målsætninger?

Arbejdet med brugerne er præget af at foregå om natten, hvor muligheden for at fastholde brugerne i et længere kontinuerligt forløb er begrænset. Meget ofte vil brugerne holde sig væk og måske søge mod andre tilbud eller steder i perioder, hvor deres liv og situation stabiliseres.

Tilgangen til arbejde i Natcaféen er præget af stærke principper om anonymitet, rummelighed, omsorg, skadesreduktion, konflikt håndtering og motivationsarbejde, og caféen betragtes som behandlingsfrizone. Ambitionen er, at der skal være plads til alle, og at alle skal mødes med åbenhed og accept, uanset om de er parate eller motiveret til at ændre på deres livssituation.

Det er centralt i medarbejdernes tilgang at skabe et trygt og sikkert rum for brugerne, som får mulighed for at slappe af og sove uden stress fra livet på gaden og uden krav om at skulle indgå i forandringsprocesser. Medarbejderne søger dog samtidig at motivere brugerne til at skabe ændringer i deres liv, hvis brugerne ønsker det. Udgangspunktet for dette er, at brugerne oplever Natcaféen som et trygt og kendt sted, hvor de kan hvile ud uden at bekymre sig om at få stjålet deres ting. Øget tryghed og stabilitet i overnatningssituationen må ses som et væsentligt fundament for et mere værdigt liv, hvor brugeren kan få overskud og motivation til at skabe ændringer i sit liv.

Hvis en bruger ønsker hjælp og støtte til at skabe forandring i sit liv, fx at komme i kontakt med kommune, behandlingsinstitution eller forsorgshjem, kan medarbejderne i et begrænset omfang hjælpe ved at skabe kontakt til dagtilbuddet eller andre instanser, som kan hjælpe brugere videre. Indsatsen i Natcaféen handler dog primært om fortsat at motivere og understøtte, at den enkelte bruger selv fastholder en evt. forandringsproces. Dette sker med særligt fokus på omsorg og tillid mellem medarbejder og bruger.

Det manglende formelle samarbejde med øvrige aktører og det manglende samarbejde mellem dagvarmestue og Natcaféen udgør en hindring i forhold til at skabe en nem overlevering af viden om de enkelte brugeres konkrete ønsker og behov.

Natcaféens tilbud om nødovertagning om natten er i sig selv en meget vigtig mulighed for at komme i kontakt med brugere, som det øvrige sociale system måske ikke har kontakt til. Hvis samarbejdet med øvrige tilbud var mere udbygget, kunne et nødovertagningstilbud som Natcaféen således fungere som den første fremskudte indsats for brugerne og som det sted, som kunne skabe den indledende kontakt og tillid hos brugerne, når de henvender sig med konkrete behov. For at fungere optimalt skulle et sådant tilbud efterfølgende påtage sig et ansvar for en brobyggende indsats for at sikre, at brugerne ledes videre til andre tilbud med bedre kapacitet og mulighed for at indgå i en mere forpligtende indsats. Det manglende formelle samarbejde med øvrige tilbud sætter dog en hindring herfor. For Natcaféen kan et mere udbygget samarbejde med offentlige instanser endvidere komme til at stå i modstrid med princippet om at være en behandlingsfrizone, som yder hjælp og støtte til alle med behov.

2.5 Hvilket udbytte har brugerne af Natcaféen?

Brugerne af Natcaféen er så dårligt stillede, at det meget sjældent er realistisk på kort sigt at forestille sig større og mere vedvarende forandringer af brugernes situation. I et akut nattilbud som Natcaféen er målet i stedet for hovedparten af brugerne skadesreduktion og stabilisering af tilstanden via opfyldelse af akutte og basale fysiske (og i et vist omfang også sociale) behov.

Helt konkret har brugerne af Natcaféen behov for at få dækket basale behov, såsom et trygt og varmt sted at sove, mad og drikke, hjælp til personlig hygiejne, mulighed for socialt samvær og hjælp til akutte problemstillinger om natten. Konklusionen er, at brugerne får dækket disse behov i Natcaféen.

Natcaféen fungerer som et helle for brugerne om natten, hvor de kan få et pusterum fra livet på gaden, og hvor de har mulighed for at få en snak, akut hjælp eller uformel råd og vejledning fra medarbejderne. De brugere, som det har været muligt at tale med som led i evalueringen, vurderer gennemgående, at Natcaféen betyder meget for dem. En del af brugerne er i en situation, hvor Natcaféen er sidste mulighed for et sted at være om natten.

Evalueringen indikerer, at der gennem harm reduction tilgangen i Natcaféen også åbnes for helt små forbedringer for den enkelte bruger. Dette omhandler særligt:

- 1) *Stabilisering af brugerens situation via opfyldelse af akutte og basale behov.*
Natcaféens betydning for brugerne er primært, at brugerne får opfyldt helt basale fysiske behov, som sikrer deres overlevelse. Mange af brugerne ville formodentlig være i en endnu ringere fysisk og psykisk tilstand, hvis ikke Natcaféen eksisterede.
- 2) *Mulighed for at indgå i sociale relationer med andre.*
Natcaféen danner ramme om uforpligtende samvær, som brugerne kan indgå i på egne præmisser. Brugerne får herved i et vist/begrænset omfang dækket et behov for at indgå i sociale sammenhænge og relationer og får konkret hjælp og omsorg fra medarbejderne. For enkelte af brugerne bidrager dette til opøvelse af sociale kompetencer.
- 3) *Rum til øget selvudfoldelse gennem oplevelse af anerkendelse og værdighed*
For nogle af brugerne betyder følelsen af anerkendelse og værdighed via den akutte hjælp og rådgivning, at de i større udstrækning oplever, at udvikling og forandring af deres situation er mulig. Natcaféen spiller for enkelte af brugerne yderligere den rolle, at man formidler kontakt og hjælp til øvrige sociale og behandlingsmæssige tilbud, som har bedre mulighed for at arbejde med at skabe positive forandringer i brugernes livssituation. Denne dimension kan imidlertid forbedres gennem et bedre og mere systematisk samarbejde med øvrige aktører på området.

Samtidig skal det dog også nævnes, at situationen for en del af brugerne ikke synes at ændre sig over tid. For disse borgere er det vigtigt fremadrettet at overveje, hvordan Natcaféen kan arbejde med at sikre, at Natcaféen forbliver et nødovertagningssted, som ikke får karakter af at være et permanent tilbud for brugere, der reelt har brug for en langt mere målrettet og varig indsats.

I efteråret 2010 fulgte medarbejderne 20 udvalgte brugere for mere systematisk at vurdere eventuelle forandringer i brugernes situation. Analysen af situationen for de 20 brugere ved en opfølgning i februar 2011 viser, at der for en mindre andel af brugerne (4 brugere) kan spores en positiv udvikling i forhold til forbedret sundhedstilstand (mens 6 er uændret og 1 forværret). Bopligssituationen er forbedret for 2 brugere (og uændret for 9), og der er etableret kontakt til social og sundhedsvæsenet i to tilfælde (uændret situation for 9 brugere). Næsten halvdelen af de 20 brugere har man helt mistet kontakten til (heraf er 2 vendt tilbage til deres oprindelsesland). Det er ikke til at sige, om disse brugere har fået det bedre, uændret eller dårligere.

Opsummerende tegner ovenstående kvalitative analyse et billede af, at der blandt brugerne af Natcaféen er enkelte, der forbedrer deres situation over tid. En del står i en uændret situation, mens man mister kontakten til mange af brugerne med tiden.

Tendensen i ovenstående analyse er med til at understrege Natcaféens rolle og funktion som et akuttilbud, hvor hovedparten af brugerne kun kommer i Natcaféen i en afgrænset periode. Set i lyset af hvor dårligt fungerende brugerne af Natcaféen er, og at Natcaféen er et akuttilbud om nødovertagning (med dertil hørende begrænsede muligheder for dyberegående indsatser eller brobygning), må det samlet set vurderes, som et forventeligt billede af mulige forandringer for brugerne.

Eftersom Natcaféen netop er et *akuttilbud*, kan det i et fremadrettet perspektiv være vigtigt at holde opmærksomheden rettet mod de brugere, som forbliver i Natcaféen over længere tid for at vurdere om andre typer af indsatser eller tilbud måske kunne bidrage med en mere helhedsorienteret indsats for at bedre brugernes situation. I samme forbindelse vil det være hensigtsmæssigt at overveje, hvorledes samspillet med øvrige tilbud kan styrkes.

3. METODE OG DATAINDSAMLING

3.1 Aktiviteter i dataindsamlingen

Evalueringsens analyser og konklusioner er baseret på følgende former for dataindsamling:

Tællinger af brugere

For at få et overblik over, hvilke brugere der kommer i Natcaféen, anvendes tællinger af brugere, gennemført af Kirkens Korshær. Opgørelserne beror på medarbejdernes optællinger af brugere i løbet af en nat. Hver nat er antallet af brugere optalt. Tællingen indeholder også oplysninger om brugernes køn og etniske baggrund. Den primære optælling om natten er foregået i forbindelse med åbningen af caféen, og hver bruger er kun talt med én gang i løbet af en nat (selvom brugeren måske har forladt Natcaféen og er kommet tilbage senere).

Opdelingen af brugerne på køn og etnisk baggrund er ikke foretaget systematisk gennem hele optællingsperioden. Derfor er opgørelsen af brugernes etniske baggrund i tabellerne i rapporten beregnet som et gennemsnit over flere måneder. Samtidig skal det pointeres, at angivelsen af brugerens etniske baggrund er baseret på medarbejdernes umiddelbare kendskab til brugerne. Da Natcaféen er et anonymt tilbud, spørges brugerne ikke om deres etniske baggrund, så opgørelserne er baseret på medarbejdernes skøn. Dette betyder, at tallene i opgørelserne er behæftet med en vis usikkerhed, men kan bruges til at give en indikation på brugergruppens sammensætning.

Deltagerobservationer i Natcaféen og uformelle samtaler og interview med Natcaféens brugere
RMC har foretaget to observationsrunder i Natcaféen, hvor konsulenterne har tilbragt flere aftener og hele nætter i Natcaféen. Observationerne har bidraget til at give viden om Natcaféens brugere, herunder deres udsathed, deres relation til medarbejderne og deres brug af caféen og caféens tilbud samt en grundlæggende forståelse for stedet og Natcaféens måde at arbejde på. Ligeledes har konsulenterne i forbindelse med observationerne foretaget uformelle samtaler med medarbejdere og brugere af caféen. Der er i samme forbindelse foretaget seks interview med caféens brugere. Interviewene med brugerne havde karakter af relativt korte uformelle samtaler. Observationerne samt interviewene har bidraget med viden om, hvorvidt og på hvilken måde Natcaféen yder støtte til mennesker med akut opståede problemer og behov for hjælp.

Analyse af udvalgte brugerforløb

Natcaféens brugergruppe er meget udsat og ofte meget påvirkede, når de kommer til Natcaféen om aftenen/natten. Hovedparten af de brugere, som kommer i Natcaféen, lever et utilpasset og meget ustabil liv og kommer for at få hjælp til at dække forskellige akutte behov. Deres liv er som oftest uden fast program, og deres fremtid fremstår uforudsigelig. Dette afspejler sig i deres brug af Natcaféen. Brugere kommer typisk, når livet går ned ad bakke, og udebliver i perioder, hvor deres liv og rammerne herom er i bedring. Endvidere er der en stor andel af udenlandske brugere, som kun kommer, så længe de opholder sig i Danmark. En del af disse har ikke et lovligt opholdsgrundlag i Danmark og har derfor ikke ret til og mulighed for at benytte størstedelen af de tilbud, der er til hjemløse.

En overordnet metodisk udfordring i forbindelse med dokumentationen af brugernes udbytte af Natcaféens tilbud er, at kontakten mellem Natcaféen og brugeren ofte er sporadisk, og at man yderst sjældent kender årsagen til, at en bruger ophører med at komme i Natcaféen. Udfordringen består i, at en brugers ophør med brug af Natcaféens akuttilbud på den ene side kan tolkes som en indikator på forbedring af brugernes situation. På den anden side kan det også være en indikator på en forværring af brugerens situation, hvor brugeren måske ikke længere har mulighed for at opsøge Natcaféen. Dette er et grundvilkår i Natcaféens arbejde som et akut og anonymt tilbud om nødovernatning, hvor kontakten er afgrænset til at finde sted om natten. For hovedparten af brugerne er der endvidere meget store udsving i tilstanden og situationen, der hurtigt kan ændre sig fra den ene dag til den næste.

Hovedparten af brugerne er endvidere karakteriseret ved at være vanskelige at kommunikere med, eksempelvis fordi de er stærkt berusede, psykisk syge, eller fordi de ikke taler dansk, en-

gelsk eller tysk. Analyser af brugernes udbytte er derfor i høj grad baseret på medarbejdernes og Rambølls observationer af, hvad brugerne umiddelbart får ud af at komme i Natcaféen.

Foruden brugergruppens udsathed er Natcaféens fysiske rammer en anden central udfordring i forbindelse med dokumentationsprocessen. Udfordringen består i, at der ikke er et aflukket rum, hvor det er muligt at føre samtaler med brugerne uden andres påhør, samt at der alt i alt er meget lidt plads i caféen.

For at håndtere ovenstående udfordringer med at dokumentere, hvad Natcaféen betyder for brugerne, blev det efter aftale med Servicestyrelsen og Natcaféen besluttet, at medarbejderne i en tre måneders periode ville gå mere i dybden med at observere udvalgte brugere med henblik på mere systematisk at dokumentere eventuelle forandringer i brugernes situation i perioden. Hver måned blev medarbejderne interviewet og spurgt ud om de enkelte brugere.

Formålet med denne dokumentationsform har været:

- 1) At dokumentere brugernes problemstillinger og situation.
- 2) At give dybere indsigt i, hvordan medarbejderne arbejder og håndterer udfordringer i forhold til konkrete brugere.
- 3) At dokumentere betydningen af Natcaféens arbejde og tilbud for forskellige typer brugere.

Dokumentationen af brugerforløbene indeholder oplysninger om brugerens tilstedeværelse og deltagelse i Natcaféens aktiviteter/tilbud, redegørelse for brugerens situation samt eventuelle resultater/forandringer for brugernes i forløbsperioden. Grundet brugernes udsathed, hensynet til Natcaféens arbejde og de begrænsede muligheder for at observere i Natcaféens lokaler blev det besluttet, at det var medarbejderne, som skulle gennemføre observationer af udvalgte brugere.

I samarbejde med medarbejderne blev 20 brugere udvalgt til at indgå i observations- og dokumentationsarbejdet. Brugere blev udvalgt, så de repræsenterede forskellige typer brugere. RMC udarbejdede et dokumentationsskema, hvor medarbejderne kunne notere oplysninger om de udvalgte brugere. Dokumentationen af brugerforløbene indeholder oplysninger om brugerens tilstedeværelse og brug af Natcaféens tilbud, redegørelse for brugerens situation samt eventuelle ændringer i brugernes livssituation i forløbsperioden. RMC har over en periode på tre måneder afholdt interview med medarbejderne om resultaterne fra den løbende observation af de udvalgte brugere med fokus på, hvilke behov brugerne kommer for at få opfyldt (f.eks. om de primært kom for at sove, for at få mad, socialisere eller flygte fra indre angst). Herunder om der kunne identificeres særlige mønstre for de forskellige brugergrupper. Fokus i disse tre interviewrunder har været på særlige karakteristika ved brugerne, hvorfor brugeren i den forgangne periode er kommet i caféen, hvad har de haft behov for, og om der er sket ændringer i brugerens tilstand siden sidst. Se bilag 3 for en oversigt over karakteristika ved de 20 brugere, som indgik i dokumentationsarbejdet. Tabellen giver et samlet overblik over karakteristika hos brugerne og det udbytte, brugerne har haft af at komme i Natcaféen i observationsperioden.

Interviewmaterialet er efterfølgende blevet kodet og kategoriseret på tværs af de tre interviewrunder. På baggrund heraf er der udarbejdet brugercases for hver enkelt bruger, der indeholder en samlet analyse af medarbejdernes observationer af de pågældende brugeres situation over observationsperioden. I rapporten bruges uddragene fra brugercases som beskrivelser og illustrationer af målgruppens karakteristika.

Efter den tværgående analyse af samtlige brugercases er der endvidere udvalgt enkelte uddrag af brugercases til at illustrere, hvad der er sket med forskellige typer brugere i perioden på tre måneder, hvor observationen og dataindsamlingen om brugerforløbene har fundet sted.

Temadrøftelser med Natcaféens medarbejderne, interview med korshærsleder i Natcaféens og korshærsleder i Dagvarmestuen

Temadrøftelserne med medarbejderne har omhandlet tilgange og arbejdsmetoder i Natcaféens arbejde. Temadrøftelserne har således bidraget med viden om tilgange til brugerne og de anvendte arbejdsmetoder i Natcaféen. Herunder hvad der kendetegner målsætningerne for arbejdet med brugerne, og hvorledes disse målsætninger konkret forfølges i arbejdet i Natcaféen. Tema-

drøftelserne har taget udgangspunkt i særlige temaer og dilemmaer, som Rambøll har identificeret gennem forløbet.

Interviewene med korshærsleder af Natcaféens og korshærsleder af Dagvarmestuens har bidraget med viden om strategiske forhold, organisatoriske og ledelsesmæssige forhold i Natcaféen og Dagvarmestuen. Herunder hvilke metoder der anvendes i caféen og dagvarmestuen, samt hvilke kvalifikationer og kompetencer de ansatte har, og hvordan indsatsen i caféen adskiller sig fra andre tilbud til samme målgruppe. Ligeledes har interviewene bidraget til at belyse samarbejdsrelationerne og arbejdsgangene mellem Natcaféen og Dagvarmestuen.

Interview med andre aktører på hjemløseområdet

Interviewene med andre aktører på hjemløseområdet bidrager i evalueringen til viden om, hvad Natcaféen bibringer brugerne, og hvorfor brugerne kommer i Natcaféen. Ligeledes tilvejebringes en viden om de øvrige tilbud på området⁵.

3.2 Vigtige ændringer og episoder i evalueringsforløbet

Organisatoriske ændringer

I løbet af evalueringsperioden er der foregået en række ændringer i den interne organisering mellem Natcaféen og Dagvarmestuen. I forbindelse med Det Fælles Ansvar II blev der givet penge til en udvidelse af åbningstiden i dagvarmestuen. Intentionen var herigennem at skabe et mere sammenhængende tilbud til målgruppen med øget kontinuitet og bedre overgang mellem dagvarmestuens tilbud og Natcaféen. Samtidig var intentionen at sikre et mere indgående samarbejde mellem dag- og nattilbuddet. Grundet samarbejdsproblemer har man dog i evalueringsperioden valgt helt at adskille dag og nattilbuddet, således at der ikke længere er overlap mellem de to tilbuds åbningstider.

Grundet adskillelsen af Dagvarmestuen og Natcaféen har det ikke været muligt at vurdere, om og på hvilken måde brugerne kunne profitere af et mere indgående samarbejde mellem de to tilbud.

Konflikt med unge fra lokalområdet

I evalueringsperioden har Natcaféen været udsat for angreb fra unge fra lokalområdet. Konflikten startede med en periode med øget uro foran Natcaféen, hvor brugere i stigende omfang grad blev generet af unge fra lokalområdet, når de stod og ventede på, at Natcaféen skulle åbne. I december 2009 var der ligeledes unge, som forsøgte at trænge ind i baggården til Natcaféen, og en medarbejder fik kastet en brosten mod sig. Dette eskalerede yderligere, da en medarbejder i slutningen af marts 2010 en aften, kort før Natcaféen åbnede, reagerede på en vedvarende banken på døren. Da han gik ud for at åbne og se, hvad der skete, blev han hevet udenfor af en gruppe unge, som forinden havde truet nogle af de ventende brugere. Medarbejderen blev hevet udenfor og overfaldet med spark og brosten. Han slap uden større skrammer, og de to andre medarbejdere fik ham og de ventende brugere hevet ind i caféen og tilkaldt politiet.

Herefter blev der tilkaldt krisepsykolog til medarbejderne, og man besluttede at lukke caféen den pågældende nat og finde andre tilbud til brugerne for natten. Da Natcaféens leder den efterfølgende aften holdt møde med vikarerne i Natcaféens lokaler, måtte man endnu engang tilkalde politiet, da unge uden for Natcaféen kastede en stor mængde brosten mod bygningen.

Denne episode førte til en beslutning om at lukke Natcaféen midlertidigt fra slutningen af marts til d. 4. maj 2010. Efter perioden med lukning har der været enkelte episoder, hvor unge fra lokalområdet har kastet brosten mod Natcaféen – senest i december 2010.

I perioden var der overvejelser om, hvorvidt Natcaféen kunne fortsætte i de samme fysiske lokaler, hvis der fortsat ville komme så voldsomme angreb fra lokalområdet. Men efter særligt drøftelser internt i medarbejdergruppen og med det lokale politi valgte man igen at åbne.

Inden genåbningen blev der i Natcaféen indsat en digital dørspion i hoveddøren, som gjorde medarbejderne i stand til inde fra køkkenet at følge med i, hvad der sker ude foran indgangsdøren. Det blev desuden besluttet at indføre en ny procedure omkring opstart af en ny vagt: Når

⁵ Se bilag 2 for en samlet oversigt over interviewpersoner

man møder på en dag med dagåbent, mødes medarbejderne med fem minutters overlap med dagholdet. Alternativt møder man et kvarter før midnat, hvor caféen åbner, så man kan nå at få en fornemmelse af, hvordan situationen var den pågældende aften/nat. Derudover var der fire medarbejdere på vagt de første 14 dage efter Natcaféens genåbning, så der var mulighed for at én kunne trække sig, eller til at to kunne gå ud af døren samtidig.

Det har i perioden med lukningen og i perioder med mange konflikter været vanskeligt at arbejde med evalueringen i Natcaféen. I forbindelse med disse konflikter med unge fra lokalområdet var der af sikkerhedsmæssige årsager en periode, hvor Rambølls konsulenter ikke kunne være til stede i Natcaféen. Derudover har der også været en periode, hvor både leder og medarbejdere i Natcaféen måtte prioritere at få skabt tilstrækkeligt tryghed og sikkerhed for medarbejderne internt, hvilket gjorde det uhensigtsmæssigt at gennemføre evalueringsaktiviteter efter genåbningen af Natcaféen. I denne periode har evalueringen ligget stille, hvilket har vanskeliggjort dokumentationen af mere sammenhængende brugerforløb.

Det må imidlertid samtidig konstateres, at de voldsomme episoder er med til at tegne et billede af, hvor udsatte både brugere og medarbejdere i Natcaféen er. Når brugerne er inde i Natcaféen, er de mere eller mindre beskyttet mod overgreb fra andre, men udenfor er de, som nogle af gadens svageste, udsat for vold og overgreb som en mere eller mindre fast bestanddel af livet på gaden. Natcaféens eksistens er set i dette lys med til at give brugerne en vis sikkerhed, så længe de opholder sig i Natcaféens lokaler. En medarbejder siger blandt andet herom: "*Vi kan gøre noget ved det, der sker inde i caféen, men det udenom er svært – det er heller ikke det, vi er trænet til*". For medarbejderne vidner ovenstående episoder ligeledes om den råhed og udsathed, som de dagligt forsøger at agere i og håndtere.

4. NATCAFÉEN: FORANKRING, ORGANISATION OG ØKONOMI

4.1 Stengade 40 – historisk set

Den første natvarmestue startede i Århus i 1990 som en del af Kirkens Korshærs byarbejde i Århus. Økonomisk var den baseret på tilskud fra private, fonde, puljer og indtægter fra Kirkens Korshærs genbrugsbutikker i byen. På baggrund af en dialog med Socialministeriet søgte Kirkens Korshær om tilskud til oprettelse af natvarmestuer i de øvrige danske storbyer – København og Aalborg samt til at stabilisere og styrke den eksisterende natvarmestue i Århus.

Oprettelsen af natvarmestuerne skete, fordi Kirkens Korshær erfarede, at der var behov for et sted om natten, hvor mennesker kunne komme og snakke med en medarbejder eller med andre i samme situation. Samtidig var der også behov for en nødovernatningsmulighed for udstødte, som ikke kunne eller ville benytte det øvrige hjælpesystem. Oprettelsen af natvarmestuer var således et udtryk for et ønske fra Kirkens Korshærs side om at imødekomme det behov, som er opstået som følge af udviklingen, så samfundets udstødte kan få mulighed for menneskelig kontakt, socialt samvær og nødovernatning i nattetimerne⁶.

Kirkens Korshær løsrev sig fra Indre Mission 1933, og i den forbindelse startede Kirken Korshær Nørrebro Korps i Stengade. Her udspandt sig socialt arbejde og evangelisk mission indtil 1993, hvor Varmestuen og senere Natcaféen flyttede til de nuværende lokaler i Stengade 40. Den evangeliske mission overlades i dag til kirken, men det sociale arbejde er stadig forankret i det kristne menneskesyn, som er Kirkens Korshærs fælles udgangspunkt.

Natcaféen i Stengade åbnede i april 1995 og er i dag et nødovernatningstilbud for mennesker, der har behov for et sted at være i nattetimerne, enten fordi de ikke har andre steder at være, eller fordi de er angst eller ikke kan holde ud at være i egen bolig. Midlerne til oprettelsen af Natcaféen kom fra Socialministeriet og blev i første omgang bevilget for tre år, idet der var tale om et projekt bl.a. med det formål at afdække behovet for et sådant natligt værested, der var det første af sin art i København.

Tanken med Natcaféen var, at caféen skulle være "et sted at være" om natten for folk, der har behov for det, enten fordi de ikke har andre steder at være, eller fordi de er angst for/ikke kan holde ud at være i deres bolig, eller fordi de slet og ret er ensomme og savner selskab og social kontakt⁷.

4.2 En kirkelig forankring

Natcaféens forankring under Kirkens Korshær gør, at arbejdet i caféen er defineret ud fra et kristent menneskesyn.

Af Kirkens Korshærs rapport fra 2009 står der om det kristne menneskesyn, der ligger til grund for arbejdet i caféen;

*"Det handler om næstekærlighed, respekten for det enkelte menneske, Guds uforbeholdne tilgivelse af mennesket, og at alle mennesker over for Gud har lige værdi. Derfor modtager Nørrebroarbejdet [dagvarmestuen og Natcaféen] som udgangspunkt alle de mennesker, som opsøger os, uanset deres livssituation og forsøger at hjælpe dem"*⁸

Oprettelsen af Natcaféen ligger således i forlængelse af Kirkens Korshærs ambitioner om at skabe åndehuller for socialt udsatte. Kirkens Korshærs udgangspunkt er, at man skal acceptere de udstødtes anderledeshed og elendighed. Ikke forstået som ligegyldighed, men som samvær på de udstødtes egne aktuelle præmisser. Der er efter Kirkens Korshærs opfattelse brug for tryghedsstationer og åndehuller i et umuligt liv og for at øge livsglæden i elendigheden. Den tidligere korphærschef udtaler om Kirkens Korshærs arbejde.

⁶ Konsulentkompagniet (1998), Evaluering af Kirkens Korshærs natvarmestuer.

⁷ Kirkens Korshær (2009), Rapport om Kirkens Korshærs Nørrebroarbejde.

⁸ Kirkens Korshær (2009), Rapport om Kirkens Korshærs Nørrebroarbejde.

"Kirkens Korshærs arbejde består i et vist omfang i overlevelshjælp eller elementær omsorg, hvor et udstødt menneske kan opleve sig som et værdifuldt menneske, selv om det ikke fører til tilpasning eller integration i samfundet." (Tidligere korshærchef)

Natcaféens kirkelige forankring og fundering i et kristent menneskesyn danner rammen om Natcaféens arbejde med brugerne.

4.3 Organisatorisk forankring og ramme for Natcaféens arbejde

Stengade 40 ligger på Nørrebro tæt på Blågård's Plads og danner rammen om Kirkens Korshærs Nørrebroarbejde. Fra Stengade 40 udspringer en række aktiviteter og tilbud målrettet udsatte borgere på Nørrebro. Stengade 40 udgør ikke mindst rammen om Dagvarmestuen og Natcaféen.

De to tilbud er organisatorisk forankret i Kirkens Korshær og arbejder dermed ud fra samme værdigrundlag og deler de fysiske rammer i Stengade 40. Kirkens Korshærs øverste leder, korshærchefen, beskriver, at de to enheder gennem tiden har udviklet hver deres faglige identitet og syn på indsatsen i forhold til brugerne. Dette er ikke mindst sket som følge af, at brugergruppen om natten har udviklet sig til en brugergruppe med meget komplekse problemstillinger.

En konsekvens af heraf har blandt andet været, at der har været tiltagende konflikter mellem de to medarbejdergrupper, hvilket man har forsøgt at håndtere på forskellig vis. I evalueringssperioden har man blandt andet valgt at udpege en korshærleder for både Dagvarmestuen og for Natcaféen, hvor der tidligere har været én korshærleder for de to tilbud.

Natcaféen fungerer dermed i dag som en selvstændig enhed med egen økonomisk ramme og udgør en selvstændig arbejdsplads for medarbejderne. Korshærlederen af Natcaféen refererer selvstændigt til korshærchefen.

Nedenstående figur viser organiseringen i Kirkens Korshær set i forhold til de to tilbud i Stengade.

Figur 4.1: Organisationsdiagram Stengade 40



Dagvarmestuen og Natcaféen har i dag udviklet hver deres særpræg; det gælder brugergruppen og dens årsager til at komme, og det gælder den faglige identitet og muligheden for at hjælpe på et konkret plan og for at lave forskellige aktiviteter med brugerne. Der er naturligt nok langt større muligheder for udadrettet socialt arbejde, kontakt til socialforvaltninger mv. i dagtimerne. Der er et stort overlap mellem de brugere, der kommer i Varmestuen og i Natcaféen, men Dagvarmestuen rummer ligeledes flere og andre målgrupper end de allermost udsatte brugere, som i særlig grad kommer i Natcaféen.

Som en af forklaringerne på udviklingen af de to forskellige faglige kulturer beskriver Kirkens Korshærs korshærchef, at Natcaféen blev etableret som et tilbud i forlængelse af det oprindelige Nørrebroarbejde, og Natcaféen er dermed et af flere tilbud til udsatte på Nørrebro. Målgruppen i Stengade 40 som samlet tilbud er langt bredere end de meget udsatte borgere, der kommer om natten.

Korshærschefen beskriver, at den oprindelige målgruppe for Natcaféen var tiltænkt som udsatte borgere, og særligt sindslidende borgere, som havde behov for et sted at komme om natten, hvor de kunne føle sig trygge. Den oprindelige tanke med tilbuddet var ikke at etablere et hjemløsetilbud, men måske snarere et tilbud, hvor brugerne kunne komme for nogle timer i løbet af natten eller for en enkelt nat. Det var oplevelsen, da man etablerede tilbuddet, at de fysiske rammer var tilstrækkelige til denne type tilbud. Korshærschefen siger herom:

"Den oprindelige tanke med Natcaféen var ikke at lave et herberg for hjemløse, og der var dermed ikke tale om etableringen af et blivende sted for brugerne. Tilbuddet var oprindeligt tiltænkt en anden målgruppe, som måske kom nogle timer i løbet af natten. Målgruppen var dermed også tænk som meget mindre og med nogle andre behov, end det er tilfældet for de brugere, der kommer i Natcaféen i dag." (Korshærschef)

Som det fremgår af ovenstående citat fra korshærschefen, var den oprindelige forestilling om målgruppens omfang og deres behov anderledes, end det i praksis ser ud i dag. Som det vil blive beskrevet gennem denne evalueringsrapport, er målgruppen i dag langt større, og brugerne har meget omfattende og komplekse problemstillinger. Flere af brugerne overnatter gennem længere tid i Natcaféen, og Natcaféen er for flere det tætteste, de kommer på et hjem.

Korshærschefen oplever i dag et stort behov for at tænke tilbuddene igennem i deres helhed, og forløbet med evalueringen af Natcaféen har i øget grad sat fokus på dette behov. De fysiske rammer har dog været en begrænsning i forhold til udviklingen af tilbuddene i Stengade 40. Kirkens Korshær har i evalueringsperioden søgt midler til en renovering af de fysiske rammer i Stengade 40 og har i februar og marts 2011 modtaget i alt ca. 2.375.000 kr. fra to private fonde til renoveringen. Korshærschefen fortæller, at dette skaber nye muligheder for at kunne nytænke de tilbud, der i dag er forankret i Stengade 40.

Medarbejderne

Natcaféens medarbejdere består af otte fastansatte medarbejdere. Medarbejdergruppen består af medarbejdere med meget forskellige baggrunde. Aldersmæssigt er der ligeledes store forskelle internt i medarbejdergruppen. Hovedparten af medarbejdere har haft en tilknytning til Natcaféen i mange år og har stor erfaring og et nært kendskab til en række af de brugere, som kommer i caféen.

I tillæg til de faste medarbejdere i Natcaféen består medarbejdergruppen af et korps bestående af vikarer. Gruppen af vikarer består ligeledes af en bredt sammensat medarbejdergruppe.

I modsætningen til dagvarmestuen, hvor frivillige medarbejdere indgår som en vigtig og praktisk uundværlig del af personalestyrken, er der ingen frivillige medarbejdere i Natcaféen. Erfaringen blandt medarbejderne er, at det store brugerpres på Natcaféen og de skæve arbejdstider nødvendiggør en fast medarbejderstab.

I forhold til medarbejderkompetencer lægger Natcaféens korshærsleder særligt vægt på de personlige kompetencer.

"Man skal besidde en robusthed og være lidt skævt indrettet. Man skal være menneske, og udstråling er vigtig. Det er aldrig de faglige kompetencer, der kommer først. Man skal udstråle varme og åbenhed og gerne være hurtig på aftrækkeren og have en humoristisk tilgang, og så skal man kunne tåle lidt af hvert og ville møde brugerne som mennesker. Det er særligt ildsjæle, der driver værket. Man holder af alt det uforudsigelige og kaotiske." (Korshærsleder)

Opsummerende fremhæves det, at medarbejderne bør have følgende personlige kompetencer:

- Rummelighed, som accepterer brugerens udgangspunkt
- Være lyttende og lade brugeren bestemme samtalens tempo og retning
- Være støttende, hvis brugerne vil videre i deres liv
- Være venlig, medmenneskelig, personlig og nærværende
- Være omsorgsfuld
- Være ansvarlig for at sikre Natcaféen som et frirum for alle brugere

Ligeledes vægtes evnen til at kommunikere på flere sprog, idet en stor andel af de brugere, der anvender Natcaféen, ikke har dansk som modersmål. En vikar i Natcaféen er således af polsk oprindelse, hvilket bidrager til at styrke kommunikationen med brugere fra Østeuropa.

Internt samarbejde i Stengade 40

Natcaféen og Dagvarmestuen fungerer som to separate tilbud under samme tag. De to tilbud udgør personalemæssigt to selvstændige enheder, men der er et stort overlap i brugergruppen, mange, som kommer om natten, kommer også om dagen. Således samarbejder de to tilbud om fælles brugere, ligesom de to tilbud har et fællesskab i de fysiske rammer, værdigrundlaget, der er forankret i Kirkens Korshær, og indholdet i arbejdet med brugerne.

Tidligere var der overlap mellem dag- og nattilbuddets åbningstider, idet der i forbindelse med FAII blev givet penge til udvidelse af åbningstiden i Dagvarmestuen. Hensigten hermed var, at det skulle være lettere at skabe kontinuitet i indsatsen over for brugerne, således at der kunne ske et direkte overlap mellem indsatsen om dagen og om natten. De økonomiske midler i forbindelse med FAII blev givet til Dagvarmestuen alene, og Natcaféen har således ikke haft del i midlerne. Ligeledes har beslutninger vedrørende den konkrete udmøntning i forhold til den udvidede åbningstid for Dagvarmestuen ligget i regi af Dagvarmestuen.

Man valgte imidlertid i 2010 at ændre åbningstiderne i Dagvarmestuen, og der er således ikke længere et overlap mellem dag- og nattilbuddets åbningstider. De to forskellige fagligheder og tilgange til arbejdet med brugerne skabte i perioden med de udvidede åbningstider øgede konflikter mellem de to medarbejdergrupper, og det lykkedes ikke at finde en tilfredsstillende måde at håndtere dette på. Af sikkerhedsmæssige årsager viste det sig blandt andet ikke hensigtsmæssigt for medarbejderne i Natcaféen at overtage caféen fra Dagsvarmestuen med brugere, som lå og sov i caféen, og som de ikke vidste, hvem var.

Medarbejderne i Dagvarmestuen og Natcaféens medarbejdere kommunikerer primært via en dagbog, hvor praktiske informationer vedrørende levering af mad og eventuelle problemer med faciliteterne nedskrives. Ligeledes anvendes dagbogen til at videregive informationer om brugerne af caféen. På den måde er det muligt for Dagvarmestuens medarbejdere at handle i forhold til behov hos brugerne, som Natcaféens medarbejdere er blevet opmærksomme på i løbet af nattetimerne. Ligeledes udarbejdes der referater for hver vagt, som er tilgængelige på et fælles drev for dag- og nattilbuddets medarbejdere.

Ud over overlevering af forskellige informationer via dagbogen er der for nyligt indført en proces, hvor de to korshærsledere fra Dagvarmestuen og Natcaféen samt deres stedfortrædere hver anden uge skal holde møder med det formål at drøfte samarbejdet og de udfordringer, der viser sig i denne forbindelse, men på det konkrete medarbejderplan er der ikke et formaliseret samarbejde mellem dag- og nattilbuddet.

Korshærschefen beskriver dog, at tiden og udviklingen i målgruppen og indsatsen i Stengade 40, har vist et meget større og andet behov for indsatsen end oprindeligt antaget. Det er Korshærschefens oplevelse, at der i dag kommer langt flere brugere, end oprindeligt forventet, og brugerne er langt dårligere med hensyn til misbrug, hjemløshed mv. Brugere har derfor også et langt større behov for at få etableret kontakt til øvrige tilbud til målgruppen, end man fra Kirkens Korshær oprindeligt havde tiltænkt. Korshærschefen vurderer i lyset heraf, at der nu er et behov for at nytænke det samlede tilbud i Stengade 40. I samme forbindelse understreger Korshærschefen, at den fysiske og økonomiske ramme for det samlede tilbud har afgørende betydning for, hvad der er muligt.

4.4 Samarbejde med andre aktører

Det er et meget centralt princip i Natcaféens arbejde, at man skal være et frirum for brugerne – dette handler dels om at være et frirum fra stress på gaden som hjemløs. Men det handler ligeledes om at være et frirum for krav og stress fra offentlige myndigheder, politi mv.

Natcaféen indgår ikke i formelle samarbejdsrelationer med andre aktører eller tilbud til målgruppen, men man har på et uformelt plan et vist samarbejde med andre aktører på området om-

kring håndtering af udfordringer i relation til særlige brugere eller situationen. Natcaféen er i forhold til samarbejde med øvrige aktører i høj grad begrænset af at være et nattilbud, hvor der ikke er afsat ressourcer til at varetage kontakt og møder med andre aktører i dagtimerne.

Natcaféens samarbejde med andre tilbud til målgruppe handler i høj grad om, at de forskellige tilbud kontakter hinanden pr. telefon omkring ledige pladser, brugere med karantæne mv. Herberger og andre natvarmestuer ringer fx til Natcaféen for at høre, om de har ledige pladser, hvis der er fuldt optaget hos dem, og omvendt. Samarbejdspartnerne her er særligt herberget i Hille-rødgade, Mændenes Hjem, Thorupgården og Sundholm. I vintermånederne og i forhold til de udenlandske brugere handler samarbejdet særligt om de midlertidige nødtilbud, der oprettes af forskellige private organisationer og sammenslutninger, samt En Varm Seng og lignende tilbud.

Derudover har Natcaféen i konkrete situationer kontakt med hospitaler i Hovedstadsområdet – særligt Bispebjerg, Hvidovre og Gentofte – afhængigt af hvilke problemstillinger og behov den enkelte bruger har. Enkelte gange har Natcaféen også kontaktet Døgnvagten, hvis de har opdaget, at en bruger er under 18 år.

Hvis der er behov for det, er der også mulighed for, at medarbejderne kontakter gadeplansmedarbejdere fra fx Hjemløseenheden eller gadesygeplejersker fra fx Sundhedsrummet eller Mændenes Hjem. Natcaféen er som udgangspunkt begrænset af, at deres åbningstid primært er om natten, hvor andre tilbud har lukket. Men hvis en bruger i løbet af natten ytrer et konkret ønske om at få hjælp til at kontakte en sagsbehandler eller gadeplansmedarbejder fra Hjemløseenheden eller en gadesygeplejerske, er der mulighed for, at en medarbejder ringer dertil om morgenen, og dermed hjælper med at formidle en kontakt. Medarbejderne fra Natcaféen har ikke mulighed for at følge brugeren, men hvis brugeren ikke selv kan møde frem og har brug for, at der er nogen, som går med ham/ hende, kan medarbejdere fra Dagvarmestuen inddrages. Helt konkret foregår kommunikationen med Dagvarmestuens personale som oftest ved, at Natcaféens medarbejdere skriver en besked til medarbejderne og de frivillige i en kontaktbog.

Natcaféen samarbejder ligeledes i et vist omfang med politiet. Der er således en uskreven aftale om, at medarbejderne kontakter politiet, hvis der er problemer i gaden eller i caféen. Da brugerne kommer anonymt i Natcaféen, kan man imidlertid kun i helt sjældne tilfælde hjælpe politiet i forbindelse med konkrete forespørgsler eller efterlysninger. Der er ligeledes situationer, hvor borgere udskrives til gaden, og hvor politiet kommer med brugere til caféen, eller hvor politiet har lokaliseret borgere på gaden, som de bringer til Natcaféen.

I det følgende afsnit ses på Natcaféens økonomi og finansiering.

4.5 Natcaféens økonomi og finansiering

Afsnittet giver et samlet overblik over finansieringen, sammensætningen af denne og konsekvenserne af dette for caféens samlede driftsøkonomi. I afsnittet identificeres og kortlægges det, hvordan aktiviteterne bliver finansieret, og det vurderes, hvorvidt der er sket en ændring heri. Resultatet af vurderingen af driftsøkonomien knyttes til resultaterne af virkningsevalueringen med henblik på at belyse værdien af Natcaféens arbejde. Det er i den forbindelse væsentligt at påpege, at beskrivelserne af Natcaféens økonomi og finansiering i de følgende afsnit tager udgangspunkt i perioden 2006-2010. Adskillelsen af Dagvarmestuen og Natcaféen har været en løbende proces, som har fundet sted i evalueringsperioden. Natcaféens økonomi og finansiering vil øjensynligt efter adskillelsen ændre karakter.

Af opdraget til evalueringen fremgår det, at evalueringen skal redegøre for Natcaféens økonomi. Der opstilles i den følgende analyse en fuldstændig oversigt over, hvilke indtægter der bruges til hvilke aktiviteter.

I denne del af analysen benyttes detaljerede regnskaber fra og med år 2006 frem til medio 2010 samt mere overordnede tal tilbage fra år 1995 og frem. Dette giver både overblik over den nuværende situation samt et dybere indblik i, hvordan udviklingen har været gennem de seneste år. Desuden er der lavet kortere interviews med den daglige leder af Natcaféen samt administrationschef fra Kirkens Korshær. Interviews er gennemført henholdsvis i september 2009 med op-

følgning i september 2010. Før indtægter og omkostninger specificeres, ses nærmere på, hvordan styringen af økonomien foretages i Natcaféen.

Økonomistyring

Kirkens Korshær er overordnet administrator af Natcaféens økonomi, og Natcaféens økonomi indgår således som en del af Kirkens Korshærs samlede regnskab. Natcaféens større udgiftsposter som eksempelvis løn og husleje varetages af Kirkens Korshær, og også indtægterne administreres denne vej igennem. Til udbetaling af de mindre beløb i forbindelse med den daglige drift benytter Natcaféen en forbrugskonto hos Kirkens Korshær, hvor der månedligt indsættes et fast beløb på 5.000 kr. Natcaféen bogfører dagligt forbrug og indtægter og sender ultimo hver måned regnskab til Kirkens Korshær.

I forhold til budgetteringen udarbejder den daglige leder ved Natcaféen selv sit forslag til det kommende års budget med baggrund i forventningerne om årets tilskud. Forslaget til budgettet indleveres herefter primo oktober til Kirkens Korshær. Hos Kirkens Korshær justeres budgettet, så det passer til de midler, der modtages fra det offentlige i form af direkte tilskud til drift af Natcaféen. Eventuelle ændringer til det foreslåede budget kan først identificeres ved de månedlige saldobalancer, der udarbejdes af Kirkens Korshær som en del af den samlede hovedbalance. Saldobalancerne med budget revideres og udsendes til Natcaféen kvartalsvist.

På saldobalancerne har Natcaféens korshærsleder mulighed for at se eventuelle udsving i udgifterne i forhold til det budgettede. Det er for Natcaféen på enkelte områder vanskeligt at justere anvendelsen af de enkelte beløb, da det drejer sig om fornødenheder som mad, vask af tæpper samt løn til personale. Er der tale om signifikante overskridelser i forhold til budgettet, kontakter Kirkens Korshær Natcaféens korshærsleder for nærmere detaljer og begrundelser for overskridelsen. I 2010 har Natcaféen indtil 3. kvartal (hvor dataindsamlingen for økonomianalysen er afsluttet) overholdt det fastlagte budget

Har Natcaféen ønsker om fremtidige investeringer eller ønsker til udvikling, der går ud over rammerne for det fastlagte budget, kontakter Natcaféen Kirkens Korshær med forslag til disse investeringer. Herefter udarbejdes en ansøgning om ekstra midler, der sendes til Kirkens Korshærs øverst besluttende organ, landsstyrelsen. Sådanne initiativer finansieres således gennem privatindsamlede midler. I øjeblikket søger Natcaféen fondsmidler til renovering af huset og har i februar og marts 2011 modtaget i alt modtaget 2.375.000 kr. fra to private fonde hertil.

Indtægter

Natcaféen drives på baggrund af to indtægtskilder, nemlig private donationer og støtte fra Socialministeriets satspulje.

De private donationer består af midler doneret specifikt til Natcaféen samt Kirkens Korshærs privatindsamlede midler. Førstnævnte udgør en ubetydelig del af budgettet, da Natcaféen sjældent modtager direkte private donationer. Gennemsnitligt har Natcaféen således siden år 2006 modtaget cirka 1.740 kr. i gaveindtægter årligt. Typisk er det Kirkens Korshær, der modtager donationerne og efterfølgende fordeler disse. Natcaféen modtager dog i stigende grad donationer i form af mad, liggeunderlag, tøj mv. fra private og private virksomheder. Disse donationer er en vigtig del af den daglige drift og er med til at holde udgifterne på disse områder nede. Donationerne kan dog ikke ses i de årlige regnskaber.

Ud over de direkte private donationer anvendes privatindsamlede midler til at dække et eventuelt underskud i Natcaféen. Størrelsen på de privatindsamlede midler, som Natcaféen modtager fra Kirkens Korshær, varierer årligt afhængigt af Natcaféens omkostninger. Natcaféen har haft underskud siden år 2002, og dette underskud er blevet dækket af de privatindsamlede midler. Fremadrettet vil det dog være svært for Kirkens Korshær at blive ved med at dække et større underskud med de privatindsamlede midler. Dog tyder foreløbige regnskabstal for år 2010 på, at budgettet for 2010 vil blive overholdt.

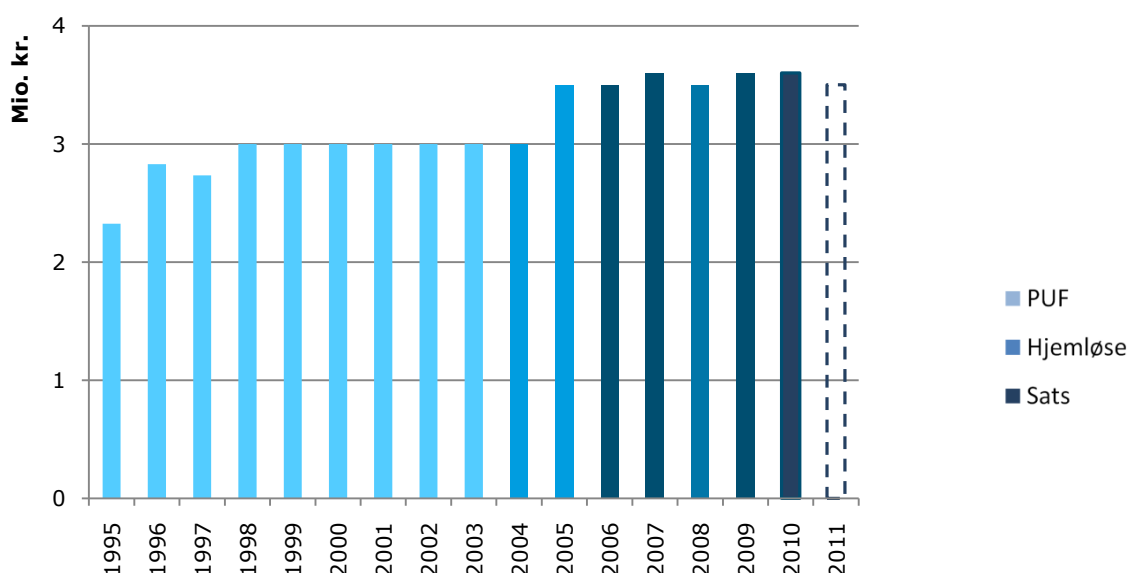
Satspuljemidlerne udbetales løbende hver måned til Kirkens Korshær, der administrerer beløbet. Natcaféen har modtaget satspuljemidlerne siden 2006 og vil modtage disse til og med år 2011. Herefter skal Kirkens Korshær i samarbejde med Natcaféen søge igen, hvis puljen stadig udmel-

des. For at kunne modtage satspuljemidlerne skal Natcaféen årligt udarbejde en statusrapport med regnskab. Denne udarbejdes i samarbejde med Kirkens Korshær, der står for det overordnede regnskab.

Satspuljemidlerne var i 2006 fastsat til at udgøre 3,5 mio. kr. årligt. Dette beløb blev dog reguleret i år 2007, hvor beløbet blev hævet med 100.000 kr. til 3,6 mio. kr. Beløbet var i 2008, 2009 og 2010 fastsat til 3,5 mio. kr. Natcaféen har dog i september 2010 modtaget en efterbevilling på 200.000 kr. for årene 2009 og 2010, således at midlerne disse to år ligeledes udgør 3,6 mio. kr. Efterreguleringen på kr. 200.000 kan ikke overføres til budgettet for 2011. Satspuljemidlerne er også i år 2011 fastsat til 3,5 mio. kr. Om der senere modtages en efterbevilling, som det er sket tidligere år, er endnu uvist.

Natcaféen har tidligere modtaget midler fra PUF-puljen og Hjemløsepuljen, som nedenstående figur illustrerer. I figuren er der taget højde for efterreguleringerne beskrevet ovenfor. Således udgør satspuljemidlerne 3,6 mio. kr. undtagen i år 2008.

Figur 4.2: Tilskud til Natcaféen, 1995-2011



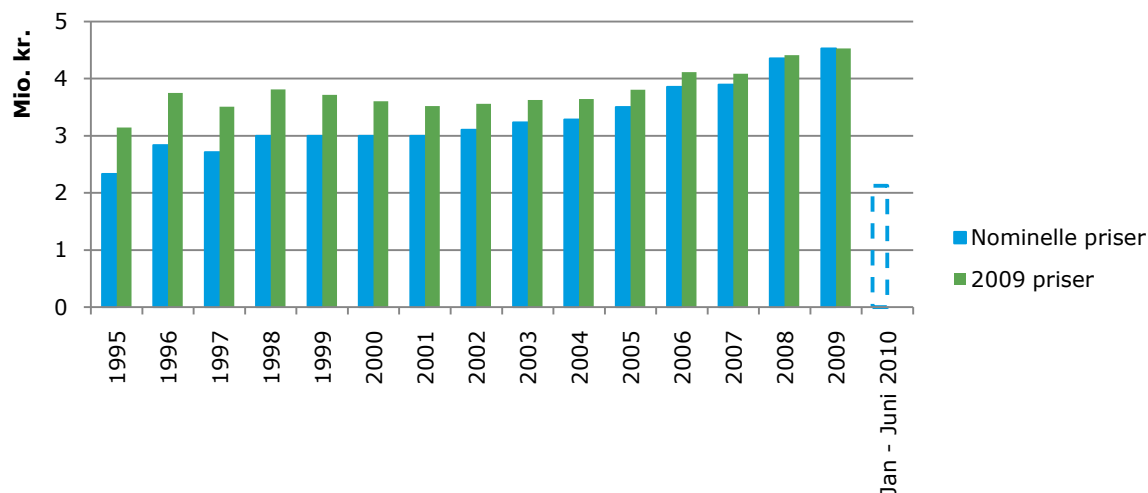
Fra 1995 til 2003 modtog Natcaféen støtte i form af PUF-midler, mens der i 2004 og 2005 var tale om midler fra Hjemløse-puljen. Kirkens Korshær har søgt de midler, hvor Natcaféen har levet op til gældende kriterier, hvilket har medført, at Natcaféen igennem årene har modtaget midler fra flere forskellige puljer. Dette skyldes, at der har været ændringer i de gældende kriterier for ansøgere til de respektive puljer. Der har overordnet været en stigning i det offentlige tilskud siden 1995.

Ud over ovenstående midler søger Kirkens Korshær ikke om direkte tilskud til Natcaféen fra andre steder. Kirkens Korshær vurderer således, at det er meget svært at modtage anden støtte, når der i forvejen modtages et relativt stort beløb fra det offentlige.

Omkostninger

Natcaféens samlede udgifter har ligget på 3,857 mio. kr., 3,897 mio. kr., 4,351 mio. kr. og 4,528 mio. kr. i henholdsvis år 2006, 2007, 2008 og 2009 og har således været stigende. Nedenstående figur illustrerer udviklingen i Natcaféens udgifter siden 1995 og frem til juni 2010 i henholdsvis nominelle priser og 2009-priser.

Figur 4.3: Natcafés omkostninger, 1995-2010



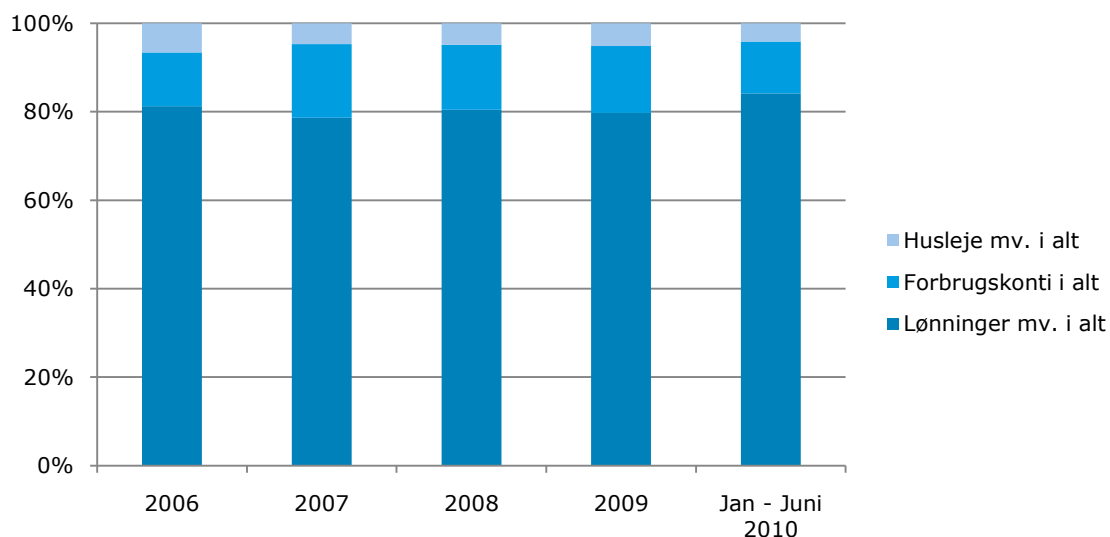
Som det ses af figuren, har der altså været en mere eller mindre jævn stigning i stedets omkostninger, hvis der ses tilbage på de seneste 15 år. Tages der højde for prisudviklingen, er Natcafés samlede omkostninger således steget med cirka 44 pct. siden 1995.

Natcafés omkostninger kan overordnet deles op i tre områder:

- Faste omkostninger (som eksempelvis husleje)
- Løbende forbrug
- Lønninger.

Lønningerne er den primære udgiftspost og udgør en markant del af Natcafés omkostninger. Dette er illustreret ved nedenstående figur.

Figur 4.4: Relativ fordeling af omkostninger, 2006-2010



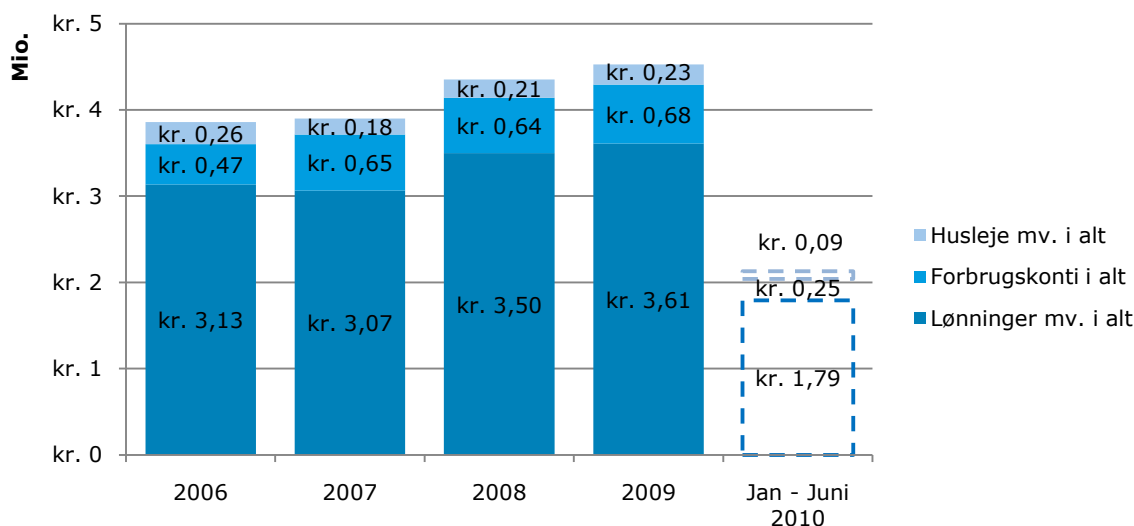
Lønningerne udgør godt 80 pct. af de samlede omkostninger, mens det løbende forbrug og husleje udgør en relativ lille del af driften. Udviklingen indikerer, at mens lønningerne relativt set har holdt sig på et nogenlunde stabilt niveau, er andelen af udgifter, der er brugt på husleje, faldet, mens forbruget relativt set udgør en større og større del. Forbruget er fra år 2006 til år 2009 således steget og var i år 2009 på knap 690.000 kr. Stigningen i forbruget skyldes blandt andet et stigende antal brugere af stedet, og at Dagvarmestuen ligeledes har benyttet sig af enkelte af de faciliteter, som Natcaféen administrerer, fx rengøring. Dog har de to enheder siden primo 2010 været regnskabsmæssigt adskilt, og omkostningerne er derfor i videst muligt omfang forsøgt

konteret på den enkelte enhed. Dette er også en af årsagerne til, at omkostningerne for år 2010 forventes holdt på et lavere niveau.

I modsætning til forbruget har huslejen været fastlåst igennem de seneste 15 år og udgør relativt set således en mindre og mindre del af omkostningerne.

De absolutte tal og udviklingen inden for de tre omkostningsområder ses i nedenstående figur.

Figur 4.5: Fordeling af omkostninger, 2006-2010



Det er altså primært på baggrund af lønudviklingen, at Natcaféen har oplevet en større stigning i dens omkostninger i år 2008 og igen en mindre stigning i år 2009. Stigningen skyldes først og fremmest større omkostninger til vikarer og mindre modtaget lønrefusion samt den generelle lønudvikling. Således er ovenstående tal ikke justeret for inflation.

I det følgende vil Natcaféens mest markante udgiftsposter kort blive beskrevet.

Løn

Som nævnt tidligere har Natcaféen otte fastansatte medarbejdere. Herudover er tilknyttet en række vikarer, der benyttes forholdsvis meget. Af sikkerhedsmæssige årsager skal der hver nat være tre ansatte på arbejde. Det relative store brug af vikarer skyldes blandt andet barsel og afvikling af ferier samt sygemelding hos de fastansatte, hvorfor sammensætningen af vagterne varierer meget. Oprindeligt var der ansat ni medarbejdere. Denne ekstra stilling blev konverteret til vikarbudget, for at de faste medarbejdere ikke behøvede at dække ind for hinanden ved ferie, sygdom, møder i dagtimerne m.m. Specielt den daglige leder har en del opgaver og møder i dagtimerne, der medfører et stigende antal vikartimer til dækning af vagter om natten. Omkostningerne ved brug af vikarer er på samme niveau som ved fastansatte. Vikarerne er timelønnede og er primært studerende.

Natcaféen har ikke registreret data på sygefraværet. Der har været en enkelt langtidssygemelding, men her er modtaget lønrefusion, hvilket også er tilfældet ved afvikling af barsel. Natcaféen indberetter antallet af timer til Kirkens Korshær, der efterfølgende udbetaler lønningerne. Natcaféen har ikke mulighed for at bruge frivillig arbejdskraft grundet lovmæssige krav i forhold til uddannelse, der skal gøre dem i stand til at tackle brugerne.

I 2010 har der været enkelte reguleringer i lønudgifterne, idet den daglige leder er blevet korskørsleder (pr. 01.02.10), og en fastansat er blevet assistent med stedfortræderfunktion (pr. 01.04.10), hvilket har medført en stigning i lønudgifterne.

Husleje

Bygningerne ejes af Kirkens Korshær og udlejes til Natcaféen. Huslejen er på 6.333 kr. månedligt. Denne er ikke steget de sidste 15 år.

Varekøb og forplejning

Denne post er i år 2010 budgetteret til cirka 275.000 kr. og er således den største driftsudgift. Posten dækker primært over den indkøbte mad til brugerne. Maden serveres gratis til brugerne, der specielt i weekenderne spiser en del. Maden indkøbes primært gennem den fælles indkøbscentral INCO Danmark. Denne lidt dyrere løsning vælges for at spare medarbejderressourcer, da medarbejderne her kan få leveret varerne til Natcaféen og dermed ikke selv behøver at bruge tid på dette. Natcaféen har pr. 1. oktober 2010 indgået en aftale med den frivillige organisation FødevarerBanken om levering af fødevarer. Natcaféen vil således tilpasse maden efter de varer, som er mulige at få leveret, hvilket overordnet set vil reducere udgifterne til indkøb. Det forventes på den baggrund, at der kan spares nogle penge på udgifter til mad.

Ud over forplejning dækker en stor del af denne udgiftspost indkøb af engangsservice, idet maden serveres på plastiktallerkner m.m. i de tilfælde, hvor brugerne ikke kan få en plads grundet pladsmangel. Disse brugere servicerer for at give et minimum af service og ikke mindst for at undgå, at de bliver aggressive og eksempelvis smadrer vinduer og døre. Brugere inden for benytter porcelæn, men dette forsvinder også af og til, eksempelvis når brugerne tager glas med uden for for at drikke. Natcaféen har dog det seneste år modtaget donationer i form af kopper og service.

Natcaféen og Dagvarmestuen har indtil januar 2010 købt fælles ind, og derefter adskilt forbruget mellem sig. Siden januar har der været en mere klar adskillelse i regnskabet, hvilket har fået varekøbet til at falde for Natcaféen.

Vask og rengøringsartikler

Natcaféen benytter Berendsen Textil Service A/S til linnedserviceordning og vask af tæpper. Disse vaskes én gang ugentligt. Denne post er budgetteret til 75.000 kr. Tæpperne blev tidligere vasket to gange ugentligt, men omkostningerne blev her for store. Desuden dækker posten også forbruget af håndklæder, der er vokset igennem de seneste år, da flere og flere af brugerne vælger at tage bad på stedet.

Denne post indeholder også Dagvarmestuens forbrug af håndklæder og tæpper. Dagvarmestuens stigning i antal brugere er således en del af årsagen til, at omkostningerne for Natcaféen på denne post er steget. Det er ikke muligt for Natcaféen at lave en adskillelse i vask af tæpper og håndklæder.

Ud over vask inkluderede denne post også Dagvarmestuens rengøring, men her er dog sket en adskillelse siden januar 2010.

Kurser

Natcaféen har lagt meget vægt på uddannelse af sine medarbejdere og har i de seneste år brugt en del ressourcer på at opgradere medarbejdernes kompetencer til blandt andet at tackle de mere voldelige brugere. Der er i år 2010 afsat 80.000 kr. til kurser og årsmøde i budgettet. Fokus på kurserne har primært været medarbejderudvikling, hygiejne og målrettet undervisning som eksempelvis konflikt- og voldshåndtering samt kurser inden for stress og kommunikation. Enkelte af uddannelserne er lovmæssige krav. Natcaféen har i 2009 valgt at tage 4-5 ansatte med på kursus i Durewall-metoden, som er et kursus i nænsom nødværge.

Forsikringer

Forsikringerne inkluderer blandt andet medarbejderforsikringer. Natcaféen har forholdsvist ofte besøg af krisepsykologer fra Falck rettet mod medarbejderne efter konflikter blandt brugerne og eksempelvis vold og trusler. Dette er for at sikre et godt psykisk arbejdsmiljø. Præmien for indboforsikringen forventes at stige, idet der har været mange smadrede vinduer i første halvdel af 2010 pga. angreb mod Natcaféen. Denne udgift deles dog med Dagvarmestuen.

Inventar

Indkøb af inventar sker løbende. Indkøbene finder sted, hvis inventaret trænger til udskiftning eller er gået i stykker. Der er ikke som sådan tale om enkeltstående større investeringer. Inventaret bruges af både Natcaféen og Dagvarmestuen, hvorfor der er et stort slid.

Administration

Administrationsomkostninger til Kirkens Korshær ligger på et fast beløb på 60.000 kr. om året. De resterende omkostninger i denne post er til diverse kontorartikler som printerpatroner, bredbånd, frimærker, avisabonnementer mv. Det er en post, der har relativt store udsving. Således var omkostningerne på denne post i årene 2007 og 2008 på henholdsvis 146.248 kr. og 107.039 kr., hvor beløbet de andre år har ligget på omkring 70.000 kr.

Diverse udgifter

Diverse udgifter indeholder udgifter til helbredsundersøgelser, vacciner, personalefrokoster, lægeerklæringer, gaver mv. Ligeledes indeholder denne post obligatorisk sundhedstest til de nansatte samt bistand i forbindelse med Arbejdstilsynets påbud. Der har været en del variationer i udgifterne fra år til år. Denne omkostningspost er svær at forudsige, da der ikke er nogen fastsatte rammer for, hvad den indeholder.

De udgiftsposter, der prioriteres højest af Natcaféen, er varekøb og forplejning, vask af tæpperne samt løn til personale.

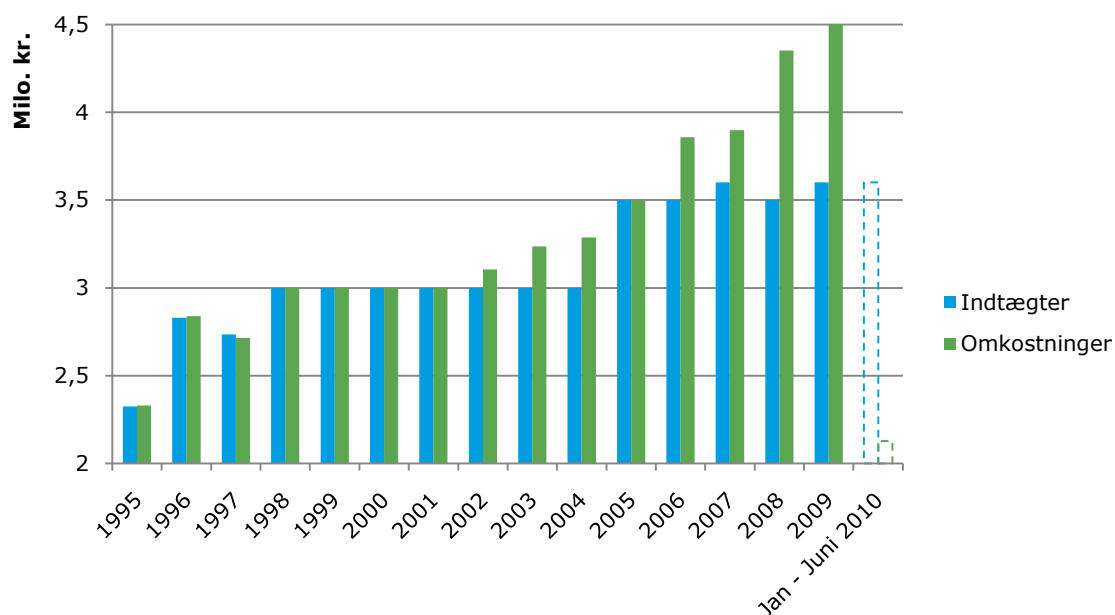
Udvikling

Overordnet set har Natcaféen svært ved at holde sig inden for det fastlagte budget, der lægges med baggrund i det forventede offentlige tilskud. Dette skyldes primært lønudviklingen, der optager stort set hele tilskuddet fra satspuljen. Satspuljemidlerne har været konstante de seneste år, mens udgifterne er steget, og Kirkens Korshær har således været nødsaget til at lægge flere penge i Natcaféen for at dække underskuddet.

Generelt er der ikke mange muligheder for at regulere på hverken indtægts- eller omkostningssiden. Indtægterne er fastlagt på baggrund af støttemidlerne, mens omkostningerne primært dækker fornødenheder som mad, husleje, vask af tæpper samt løn til ansatte. Mens støttemidlerne har været faste, har den generelle prisudvikling været med til at øge udgifterne og dermed samlet set skabe et negativt resultat.

Som det ses af nedenstående figurer, er forskellen mellem indtægter fra de offentlige midler og Natcaféens udgifter stigende. I nedenstående graf er taget hensyn til efterbevillingen modtaget i 2011 på 200.000 kr., der således er fordelt med 100.000 kr. i år 2009 og 2010. Denne vil reducere gabet mellem indtægter og omkostninger for 2009.

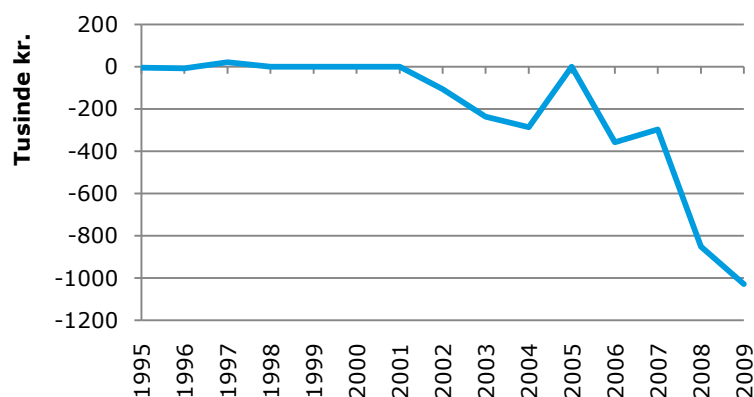
Figur 4.6: Omkostninger og indtægter, 1995-2010



Indtægter fra 2010 er sat til 3,6 mio. kr. svarende til alle årets indtægter fra satspuljemidlerne, mens omkostningerne for dette år kun er registreret frem til juni 2010.

Ud over indtægterne fra satspuljemidlerne forsøger Natcaféen at søge fonde, der kan hjælpe med at støtte en renovering af stedet.

Figur 4.7: Resultat i alt, 1995-2009



4.6 Overvejelser om ændringer

I forbindelse med de økonomiske udfordringer, som Natcaféen står overfor i og med, at de ikke længere kan regne med at få ekstra midler fra Kirkens Korshær, har man i Natcaféen gjort sig en række overvejelser om mulige ændringer af Natcaféens tilbud.

En mulig konsekvens kan være, at Natcaféen holdes lukket op til personalemøder og fire uger i sommerferien. Dette vil være en ændring af den måde, som Natcaféen ellers har været drevet på, idet den traditionelt har været kendetegnet ved at være et sted, som altid har åbent. Tanken om at lukke Natcaféen handler dels om at spare midler, men det har også vist sig at være vanskeligt at få dækket vagterne i sommerperioden (særligt hvis der opstår uventede ting). Dette skyldes bl.a., at vikarerne, som ofte er studerende, i vidt omfang selv holder sommerferie i sommerperioden.

Videre har man i huset indgået en aftale med Fødevarerbanken om at få mad gennem dem. Fødevarerbanken kommer 2-3 gange om ugen med fx brød, grønt, frugt og mælk. Der er også jævnligt

mulighed for at få andre madvarer gennem FødevarerBanken. Derfor er det i caféen et nyt fokus-punkt at tænke kreativt ift. maden til brugerne om natten, som ikke længere blot er rugbrød med pålæg. Natcaféen ser det som en mulighed for at lave fx suppe og måske bruge flere grøntsager som pålæg i stedet for kød.

Der er ligeledes overvejelser om at opkræve fx 5 kr. for maden om natten. De har ligeledes besluttet, at det kun er brugere, som overnatter i caféen, som kan få morgenmad. Tidligere har der været flere brugere, som kun kom om morgenen og fik morgenmad. Det er typisk brugere, som har overnattet andre steder, som ikke har morgenmad, fx det midlertidige overnatningstilbud, 'En varm seng'. Generelt er vurderingen i Natcaféen, at de brugere, der kun kommer forbi om morgenen, reelt ikke er dem, som har det største behov for morgenmaden.

4.7 Opsamling

Organisering og medarbejderkompetencer

Dagvarmestuen og Natcaféen hører begge under Kirkens Korshær, men fungerer i praksis som to adskilte tilbud. Den organisatoriske struktur udgør i et vist omfang en udfordring i forhold til at sikre en sammenhængende indsats over for Natcaféens brugere.

Af ovenstående fremgår det, at Natcaféens medarbejdergruppe rummer medarbejdere med forskellige sociale og faglige kompetencer. Medarbejdergruppens sammensathed fremhæves af medarbejderne som en styrke i forhold til at rumme Natcaféens sammensatte målgruppe. Det er de menneskelige kompetencer, som betragtes som de primære i arbejdet i Natcaféen, og lysten til at hjælpe de brugere, der udgør Natcaféen målgruppe.

Internt samarbejde

Evalueringen viser, at Dagvarmestuen og Natcaféen til trods for de fælles fysiske rammer kun i meget begrænset omfang samarbejder om brugerne af huset. Natcaféen og Dagvarmestuen udgør personalemæssigt to selvstændige enheder, som har hver deres kendetegn. Brugernes af stederne varierer, bevæggrundene for at komme varierer, og de socialfaglige muligheder for at lave aktiviteter med brugerne varierer betydeligt. For Natcaféens vedkommende handler indsatsen helt grundlæggende om skadesreduktion i forhold til den enkelte borger, der får tilbud om ly, ro, mad, bad og hvile i nattetimerne. Kommunikationen mellem de to enheder foregår primært ved at skrive i en fælles bog, og at lederne af de to tilbud løbende afholder møder, hvor de drøfter samarbejdet og eventuelle udfordringer.

Der har med tiden udviklet sig to forskellige faglige kulturer og tilgange til arbejdet med brugerne i henholdsvis Dagvarmestuen og Natcaféen. Dertil kommer, at blandt andet de fysiske rammer i Stengade 40 har været en barriere i forhold til nytænkning af tilbuddene og indsatsen. Kirkens Korshær har nu fået private fondsmidler til renovering af stedet, og dette skaber mulighed for at nytænke tilbuddene og indsatsen, idet Kirkens Korshær oplever et øget behov for at styrke indsatsen til de meget udsatte brugere, som kommer i Natcaféen.

Økonomi

Alt i alt viser udviklingen, at det er sværere for Natcaféen at få de offentlige midler til at matche det egentlige behov, og Kirkens Korshær har derfor været nødsaget til i stigende grad at dække underskuddet med privatindsamlede midler. Omkostningerne i år 2010 ser dog ud til at blive reduceret i forhold til de tidligere år, og der forventes derfor et bedre samlet resultat i år 2010. Fremadrettet vil Kirkens Korshær ikke kunne blive ved med at dække et større underskud med de privatindsamlede midler. Hvis satspuljen således ikke udbydes efter år 2011, har Kirkens Korshær ikke ressourcer til at køre stedet videre på baggrund af egen finansiering. I regi af Natcaféen overvejer man flere forskellige tiltag for at begrænse caféens faste omkostninger, herunder indførelse af brugerbetaling for maden samt et øget samarbejde med FødevarerBanken om udlevering af madvarer til caféen.

5. NATCAFÉENS TILBUD OG INDSATS

Natcaféen er et tilbud til nogle af Københavns mest udsatte borgere, som ikke har andre steder at gå hen om natten. Natcaféen har åben fra kl. 24 til kl. 8.00 om morgenen hver nat hele året rundt⁹. Caféens primære indsats sigter mod at tilgodese basale fysiske og sociale behov hos de mennesker, der af forskellige grunde lever på gaden eller har et behov for basal menneskelig kontakt.

Om formålet med Natcaféen står der følgende i Kirkens Korshærs rapport om Dagvarmestuen og Natcaféen:

“Natcaféens primære formål er at tilgodese basale fysiske og mentale behov hos de mennesker, der af forskellige grunde lever på gaden eller har et behov for basal menneskelig kontakt.”¹⁰

Konkret handler det i forhold til at dække de basale fysiske behov om at tilvejebringe mulighed for, at brugerne:

- Kan komme indendørs, få husly
- Få mulighed for at sove et trygt og varmt sted
- Få noget at spise
- Få elementær hygiejne/få hjælp til elementær hygiejne

Brugerne kan således få dækket de mest elementære behov som mad, hygiejne, omsorg og akut hjælp og rådgivning.

I Natcaféen er der i høj grad fokus på en skadesreducerende indsats i forhold til en meget udsat brugergruppe. Dette betyder, at omdrejningspunktet for Natcaféens arbejde primært er at bidrage til at håndtere og lindre de forskellige former for skader, som målgruppen har. Igennem dette arbejde er ambitionen at bedre livssituationen for brugerne og måske dermed give brugerne et større overskud til at kunne agere på og få lyst til at ændre på egen livssituation.

I dette kapitel beskrives rammerne for Natcaféens arbejde. Dette handler dels om de fysiske rammer, som præger arbejdet og indsatsen i caféen, dels handler det om den tilgang, som Kirkens Korshær har i forhold til arbejdet med målgruppen. Gennemgangen af rammerne for og tilgang i Natcaféens arbejde vil følge nedenstående hovedoverskrifter:

- De fysiske rammer
- Grundprincipperne i arbejdet og tilgangen til brugerne

5.1 De fysiske rammer

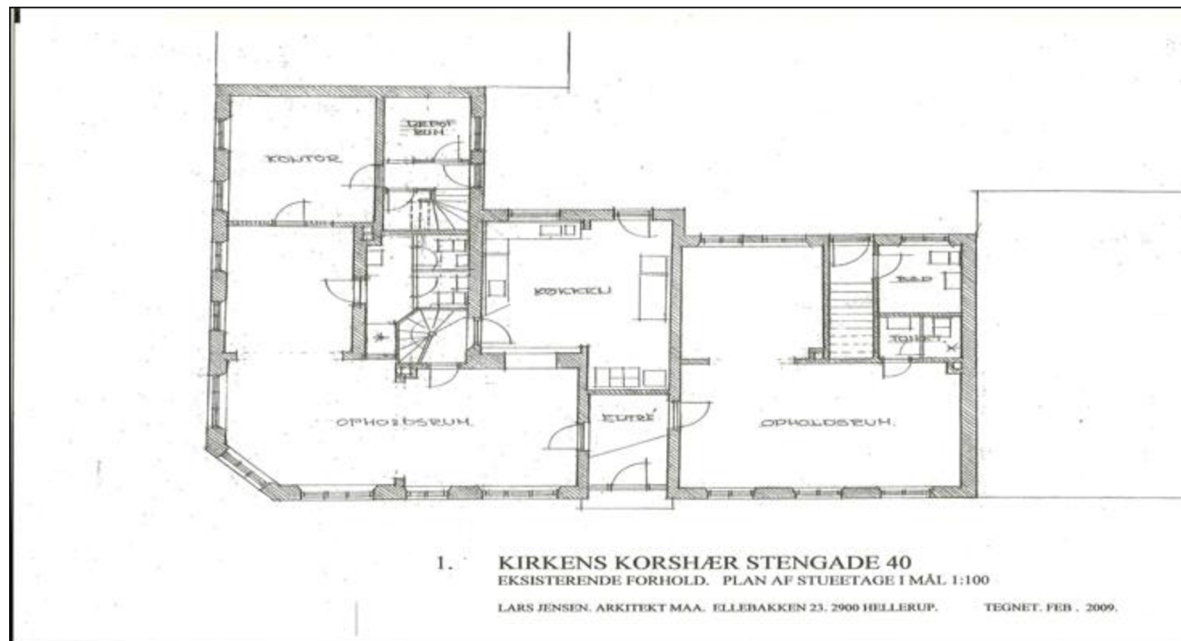
Natcaféen kan på grund af brandmæssige hensyn maksimalt huse 40 mennesker ad gangen, hvilket betyder 37 brugere og tre medarbejdere pr. nat. I visse perioder må Natcaféens personale derfor ofte afvise folk i døren på grund af pladmangel.

⁹ Jf. kapitel 4 er der på grund af Natcaféens økonomi truffet beslutning om at holde lukket 4 uger i sommerperioden, hvor det ofte kan være vanskeligt at få dækket vagterne blandt det faste personale og vikarerne. Ligeledes holdes der lukket i forbindelse med afholdelse personalemøder med de faste medarbejdere. Dette drejer sig på årsbasis om ni lukkedage.

¹⁰ Kirkens Korshær (2009): *Kirkens Korshærs Nørrebroarbejde*.

Natcaféens fysiske rammer udgøres af to rum: ét, der anvendes som caférum og sove-/hvilerum, og et rum, som udelukkende fungerer som soverum. Nedenstående skitse viser indretningen af Natcaféen.

Figur 8 Plantegning for Stengade 40



11

I forlængelse af caférummet er der et lille køkken¹², hvor medarbejderne tilbereder maden. Her er også et lille bord med stole. I løbet af natten kan medarbejderne sidde her, og ofte sidder også flere af brugerne her for at få en snak med medarbejderne.

I køkkenet er ligeledes Natcaféens telefon. Her har brugere mulighed for at ringe til caféen, ligesom caféens brugere har mulighed for at låne telefonen til at ringe til fx pårørende, venner eller til hospitalet i løbet af natten. Hvis der er behov for det, hjælper medarbejderne med at ringe til fx hospitalet.

Bagerst i Natcaféen, for enden af caférummet, er der et kontor, hvor medarbejderne har mulighed for at ringe eller bruge en computer. I kontoret er der også mulighed for at have samtaler alene med brugere, hvis der er behov for det, uden at andre brugere kan høre det. Hvis en medarbejder skal have en samtale, aftales det i forvejen med de øvrige medarbejdere, da kontoret ligger isoleret fra resten af Natcaféen, og de andre medarbejdere derfor ikke har mulighed for at følge med, hvis der sker noget uforudset under samtalen. Medarbejdere, der opholder sig i kontoret, har ligeledes vanskeligt ved at følge med i, hvad der sker inde i caféen, så når man opholder sig i kontoret, er man mere eller mindre isoleret.



Billede fra Natcaféens køkken

¹¹ Plantegningen er udlån af arkitekt Lars Jensen.

¹² Billederne fra Natcaféen samt rapportens forsidebillede er taget af Korshærsleder i Natcaféen, Hanne Pedersen.

Oplevelsen, når man træder ind i Natcaféen, er, at der er tale om relativt små, nedslidte og sparsomt indrettede lokaler, som bærer præg af mange års intensiv brug. Følgende uddrag fra observationer i Natcaféen illustrerer faciliteternes nedslidte karakter.

"Cafeen er meget lille og mørk og ser meget brugt og slidt ud. Luften er tung af lugten af gammel sved og cigaretrøg. Der er for nylig indført rygeforbud i caféen, men lugten hænger i væggene. Der står et bord og nogle udslidte stole inden for døren. Køkkenet er lille og ligger i forlængelse af caférummet. Badene er små kabiner, der ikke kan aflåses."
(Observationsnoter, observationsrunde 1)

Nedenstående billede viser caféafdelingen i det store hvilerum i Natcaféen.



Billede fra caferummet

Mange af brugerne vil gerne have en madras, fordi dette giver mulighed for at komme ind i rummet ved siden af caféen og sove. Her bliver madrasserne lagt på rad og række på gulvet, lyset bliver slukket, og der er ro til at kunne sove.

Inde i caféen er der et tv, som ofte er tændt hele natten. I en del af observationsperioden virkede tv'et ikke, da en bruger blev vred over en udsendelse og hamrede en krykke ind i skærmen, som gik i stykker. I caféen kan man sidde og sludre, og i sjældne tilfælde er der nogle der spiller et spil. Ofte ligger brugerne rundt omkring på gulvet på liggeunderlag, eller de sidder i stole og sover. Det kan derfor være vanskeligt at have dybere samtaler i lokalet, fordi det forstyrrer dem, der sover.

Den begrænsede plads, der ikke nødvendigvis svarer overens med det antal mennesker, der møder frem om aftenen, er en konstant udfordring i Natcaféen. Brugernes forskellige ønsker og behov har nogle gange svært ved at blive forenet på den trange plads, og situationen synes uhenigtsmæssig for mennesker, der i forvejen lever et kaotisk og stresset liv på gaden. Følgende uddrag fra observationsnotater fra en typisk nat i caféen illustrerer situationen:

I Natcaféen er der 10 madrasser og 18 liggeunderlag til rådighed. Når Natcaféen åbner, bliver der blandt de brugere, som ønsker det først, trukket lod om madrasser og så liggeunderlag. Det er nyt, at der også bliver trukket lod om liggeunderlagene, hvilket skyldes, at Natcaféen har oplevet en øget efterspørgsel blandt brugerne efter madrasser eller liggeunderlag, da flere brugere har behov for at sove. Alle brugere får to tæpper til at sove med.



Liggeunderlag og tæpper

“Caféen er fyldt til bristepunktet. Brugerne ligger skulder ved skulder på liggeunderlagene. Nogle ligger under bordene, andre ligger lige ved indgangen til køkkenet, hvor medarbejderne går forbi. Flere snorker, andre taler afdæmpet med hinanden. Den stille summen afbrydes et par gange af tilråb fra andre brugere, der gerne vil have nattero. Rundt om bordet sidder flere og sover. Nogle er vågne og sidder bare og følger med i, hvad der sker ude i køkkenet. I køkkenet er medarbejderne i færd med at tale med en bruger, der ikke kan sove og har brug for at tale.” (Observationsnoter, observationsrunde 1)

Det kan konstateres, at de fysiske rammer i caféen udgør en udfordring i forhold til at tilbyde optimale rammer for brugerne om natten. Faciliteterne er nedslidte og helt basale. Der er ikke madrasser og sovepladser til alle, og ikke alle fremmødte kan være sikre på at få en plads at sove på. Da Natcaféens brugerareal kun udgøres af to rum, er det et problem at tilgodese brugernes forskelligartede behov. Nogle af de brugere, som ønsker hvile, forstyrres uvilkårligt af andre, som ønsker samtale eller anden form for aktivitet.

I forhold til at yde beskyttelse for de svageste er der fra et kønsperspektiv endvidere et problem i, at det med kun ét soverum ikke er muligt at lave kønsopdelte soverum for mænd og kvinder.

På trods af de spartanske forhold må det konstateres, at der alligevel er en stor søgning til Natcaféens tilbud om nødovertatning. For brugerne har Natcaféen noget at tilbyde, som er bedre end de andre alternativer, de har til rådighed.

5.2 Regler og retningslinjer i caféen

Natcaféen er et tilbud for alle uanset køn, nationalitet, fysiske og psykiske tilstand og/eller øvrige karaktertræk.

Husdyr er også velkomne i Natcaféen, hvis der er plads. Hvis medarbejderne vurderer, at der er for mange hunde på en gang, kan det være nødvendigt at afvise brugere med hunde, men som udgangspunkt er brugere med hunde altid velkomne. Dette er særligt for Natcaféen, idet flere af de andre nattilbud i København ikke tillader husdyr. Af interview med medarbejderne samt brugerne fremgår det, at dette er væsentligt for brugerne, da mange af dem har husdyr og fravælger tilbud, hvor det ikke er muligt for dem at medbringe deres husdyr.

Der er en række minimumskrav, som brugerne skal overholde i caféen. Overtrædelse af disse regler kan medføre karantæne fra caféen. Der er ingen manual for udstedelse af karantæne. Det er op til de enkelte medarbejdere og deres grænser at vurdere, om der bør udstedes en karantæne og omfanget heraf. Overordnet set er der dog som oftest tale om et system med sanktioner på flere niveauer; advarsel, bortvisning for natten og karantæne.

De grundlæggende regler i caféen er følgende:

- Der må ikke ryges i caféen
- Der må ikke indtages eller handles med stoffer/piller/alkohol
- Man må ikke udvise truende adfærd, hverken over for brugere eller medarbejdere
- Børn under 18 år må ikke komme i caféen.

Brugerne har mulighed for at gå uden for caféen for at ryge og drikke. Natcaféen tilbyder at opbevare brugernes øl i køkkenet, som de så kan komme og hente, når de gerne vil ud og drikke i løbet af natten.

Børn afvises med den begrundelse, at der ofte opstår situationer i caféen, som de ikke bør være vidner til. De henvises i stedet til Døgnvagten eller tages i nogle tilfælde ind, hvorefter personalet selv ringer til Døgnvagten.

5.3 Indholdet i nattilbuddet

Nedenstående tabel giver et overblik over Natcaféens tilbud, som overordnet kan opdeles i basale ydelser, herunder nødovernatning, forplejning og fysisk hygiejne og sociale aspekter, såsom socialt samvær, støtte og vejledning.

Tabel 5-1: Natcaféens tilbud

Natcaféens tilbud	
Basale ydelser	
Overnatning	Der er 10 madrasser i et soverum, som fordeles via lodtrækning. Derudover tilbydes 18 liggeunderlag og tæpper, og brugerne finder plads på gulvet eller på en stol inde i selve caféen.
Forplejning	Hver nat kan brugerne få gratis mad. Traditionelt har der været tale om rugbrød med pålæg. Man kan købe kaffe for 2 kr. pr. kop eller 5 kr. for hele natten. Både for at sende et signal om, at maden er noget værd samt for at indtjene ressourcer til bedre mad. Om morgenen kan caféens brugere gratis få kaffe/te og lidt morgenmad, ofte bestående af friskbagt franskbrød med smør.
Hygiejne og personlig pleje	Brugerne kan gratis tage bad og få vasket tøj om natten. Derudover kan de få udleveret rent genbrugstøj og har mulighed for at få opbevaret to stk. bagage samt få værdigenstande låst inde for natten. Der må ikke opbevares noget i caféen uden for åbningstiden.
Støtte til akut opståede problemer og behov for hjælp	Opstår der akutte behov hos en bruger, hjælper personalet så godt de kan inden for rammerne af deres arbejde. Giver en bruger fx udtryk for behov for tandlægehjælp, hjælper personalet med at formidle kontakt til det gratis tandlægetilbud Bisserne på Mændenes Hjem.
Sociale aspekter	
Caféen	I caféen kan brugerne snakke sammen ved borde eller spille spil.
Socialt samvær	Brugerne kan sidde i køkkenet og snakke uformelt med personalet i mere rolige omgivelser, være sociale med andre brugere omkring snak og spil indendørs eller omkring rygning og indtagelse af alkohol udenfor. Det er ikke tilladt at ryge eller drikke inde i caféen.
Rådgivning og støtte	Brugerne kan spørge medarbejderne til råds eller blot få sig en snak, hvis det er det, de ønsker. Hvad angår formidling af kontakt til det offentlige system er dette vanskeligt om natten. Medarbejdere sender i akutte tilfælde brugerne videre på skadestuen. I mindre akutte tilfælde rådgiver de brugerne om, hvor de kan opsøge den nødvendige hjælp i dagtimerne.

Nattens forløb

Sammensætningen af brugerne i Natcaféen er af flere årsager forskellig fra nat til nat. En naturlig følge heraf er, at nattens forløb også varierer meget. Nogle nætter forløber helt problemfri, mens andre er præget af mange konflikter og uro – til tider af en sådan karakter, at politiet må tilkaldes. En af medarbejderne udtaler om åbningsprocedurerne i caféen:

"Man ved aldrig, hvilken nat der venter. Selvom det ofte er de samme brugere, er det forskelligt, hvordan de har det. Det afhænger blandt andet af, om de har indtaget stoffer, eller hvad de har været udsat for i løbet af dagen." (Medarbejder i Natcaféen)

Personalets opgaver i løbet af natten

Kort opsummeret består personalets hovedopgaver i løbet af natten af følgende:

- Vasketøj for brugerne
- Smøre mad til natten efter
- Bage brød til morgenmaden
- Gå med de brugere udenfor, som fx skal ud og have noget at drikke
- Sidde og snakke med dem, der har lyst og behov.

Åbningsprocedurer

Åbningsituationen om natten kan være en udfordring for medarbejderne, hvis der er mange, som gerne vil benytte tilbuddet og derfor står i kø for at komme ind. I det følgende beskriver to af medarbejderne deres oplevelser i forbindelse med åbningsprocedurerne i Natcaféen.

”Hvis brugerne presser for meget på, når vi åbner døren, så må vi lukke stedet for natten. Andre gange giver man det en time og prøver at se, om det er blevet bedre. Det er meget utilfredsstillende, da det er de stærkeste, der kommer ind, og de svageste ryger bagud. Det er meget utilfredsstillende, da den gruppe, vi egentlig er til for, står tilbage.” (Medarbejder i Natcaféen)

”Jeg har prøvet at blive mast baglæns ind i sovesalen, fordi det myldrede ind. Det er grænseoverskridende for mig, og jeg mistede helt kontrollen over stedet. Brugerne gik selv ind og begyndte at åbne og dele mad ud. Så jeg tilkaldte politiet og fik ryddet huset. Politiet er rigtig gode i den sammenhæng.” (Medarbejder i Natcaféen)

Medarbejderne har i løbet af evalueringsperioden skærpet sikkerhedsprocedurerne i forbindelse med åbningen af caféen. Blandt andet har man installeret en monitor i køkkenet, så medarbejderne kan holde øje med situationen ude foran caféens hoveddør, inden de åbner døren til caféen. Indførelsen af disse foranstaltninger har øget sikkerheden for medarbejderne i forbindelse med åbningen af caféen. Situationen omkring åbningsprocedurerne vidner om det til tider store pres, der er for at komme ind i Natcaféen om natten, hvor brugerne higer efter at komme inden-dørs for at hvile, og hvis de er heldige få en madras på gulvet.

Følgende uddrag er fra observationsnoter i forbindelse med den anden observationsrunde i caféen efter implementeringen af de øgede sikkerhedsforanstaltninger.

”Døren til køkkenet holdes låst under åbningen. Det er tydeligt, at medarbejderne tager langt flere sikkerhedshensyn end tidligere. De anvender ligeledes også monitoren til at se, hvilke brugere der ringer på. Da der er næsten fuldt hus, lukker de ikke flere ind. En af medarbejderne forklarer, at det er bedre, at de sidste brugere venter ude, ellers opstår der skuffelse og frustrationer, hvis de ikke få en madras, så er det bedre, at de venter derude og blive glade for at få mulighed for at komme ind og få varme og mad. Efter at alle er kommet på plads og har fået noget at spise, bliver der hurtigt stille i caféen. Alle har denne nat fået en plads, og de brugere, der ventede udenfor, kommer ind og får mad og et sted at sove. Medarbejderne tjekker grundigt monitoren hver gang, der ringes på dørklokken, inden de åbner døren. De taler sammen om brugernes sindstilstand, og hvordan de enkelte brugere vil agere i caféen, i fald de bliver lukket ind.” (Observationsnoter, observationsrunde 2)

For at illustrere, hvorledes brugerne i praksis anvender Natcaféens tilbud, beskrives i det følgende en nats forløb i Natcaféen. Gennemgangen af en typisk nat er baseret på observationer i Natcaféen i 2009 og 2010.

Boks 5.1: Oversigt over en nats forløb i Natcaféen**Nattens forløb**

Nattens hold af medarbejdere mødes kvart i tolv, lidt inden åbningen.

Kl. 23.30

I køkkenet forberedes maden. Vi lavede husets platte (tre stykker smørrebrød) og satte frem. Brugere var meget sultne. De fleste af brugerne var glade for maden. Leverpostej var varm og med bacon, hvilket vakte stor glæde. Mange kom tilbage for at få mere. Nogle spiser ikke grisekød og fik derfor andre valgmuligheder.

Kl. 00.05. Da dørene bliver åbnet, går alt meget hurtigt. Der er en del tumult ude ved døren, og der er hele tiden to medarbejdere derude. Alle kommer ind og sætter sig ned, og skal så efter tur op og skrive sig på listen, hvis de vil være med i lodtrækningen om en madras. Derefter kommer alle op for at få mad. Nogle kommer kun en enkelt gang, mens andre kommer op flere gange for at få mad. Caféen er hurtig fyldt. Nogle venter udenfor og vil gerne ind. Der ringes på dørklokken. Der er trængsel ved skranken ind til køkkenet for at blive skrevet op til lodtrækningen til fordeling af madrasserne og for at få ting afleveret til opbevaring for natten. Madrasserne og underlagene fordeles.

Kl. 00.45 Brugere har fundet sig til rette i soverummet og i caféen. Der begynder at falde ro på caféen. Et par af brugerne kommer ud i køkkenet for at få en snak. Andre for at få tandpasta og shampoo, så de kan få et bad.

Kl. 1.30

Hovedparten af brugerne sover. Enkelte sidder i stolene og sover.

Kl. 2-4

I løbet af natten blev der bagt brød og kanelnegle. Der blev vasket tøj og lavet kaffe løbende. Brugere kom med jævne mellemrum ud i køkkenet for at købe smøger og kaffe og få en snak. Flere havde svært ved at sove og kom for at få en øl fra deres poser, som blev opbevaret i køkkenet. Nogle kom ud og sad ved bordet i køkkenet. Fik en kanelnegl og lagde sig ind igen.

Kl. 5

Flere kom forbi og ringede på. Ville lige ind og have varmen, en kop kaffe og hilse på. De fleste gik hurtigt igen.

Kl. 6

Flere af de danske brugere vågnede og begyndte at gå over i kirken. Der begyndte at være liv i huset og flere begyndte at gå i bad.

Kl. 7

Om morgenen serveres det friskbagte brød med pålæg samt kanelneglene ud på bordet. Det meste blev spist. Flere tog flere madder med og lavede madpakker til dagen. Dette gjaldt særligt romaerne.

Kl. 7.30

Nogle brugere tager allerede af sted inden kl. 8. Nogle af dem går over i Blågårdskirken, som har åben fra kl. 6-11, og her er der mulighed for at sove videre og noget længere. Så derfor planlægger nogle af brugerne simpelthen efter at kunne gå derover og sove mere.

Kl. 8.00

De sidste brugere forlader caféen. Det er primært de afrikanske og østeuropæiske brugere, der sidder tilbage til sidst. Romaerne er draget af sted i samlet flok.

5.4 Rammerne for arbejdet i Natcaféen

Indledningsvis beskrives i de følgende to afsnit to centrale udfordrende præmisser for arbejdet i Natcaféen.

- Den sporadiske kontakt til brugerne
- Anonymt nattilbud

5.4.1 En sporadisk kontakt til brugerne

Kontakten til og kommunikationen med brugerne er i høj grad påvirket af brugernes aktuelle tilstand. Hvis de er for påvirkede af alkohol og stoffer, og/eller deres psykiske tilstand er for dårlig, er det meget vanskeligt for medarbejderne at kommunikere med brugerne, og i denne situation kommer indsatsen mest til at handle om at skabe et trygt rum omkring brugerne, hvor de fx kan få hvilet og noget at spise.

Mange brugere kommer sporadisk i Natcaféen, og medarbejderne kan måske en nat have en god snak med en bruger, men hvis denne ikke dukker op den efterfølgende nat, kan det være vanskeligt at følge op på dette. Selv brugere, som bliver beskrevet som daglige brugere, kan pludselig ændre adfærd og holder i en periode måske op med at komme i Natcaféen. Indsatsen er dermed i høj grad påvirket af, at der er tale om et frivilligt tilbud, hvor brugerne kan komme efter behov. I tillæg hertil har de enkelte brugeres aktuelle tilstand og samlede livssituation indflydelse på medarbejdernes muligheder for at understøtte forandringer for brugerne.

En medarbejder formulerer udfordringer ved brugernes sporadiske tilknytning til Natcaféen på følgende måde:

"Når en bruger holder op med at komme i Natcaféen, ved vi i bund og grund ikke, om det er, fordi han har fået det meget bedre, eller om det er, fordi han måske har fået det meget værre og i værste fald er død." (Medarbejder i Natcaféen)

Brugernes til tider sporadiske tilknytning til Natcaféen opleves af medarbejderne som en udfordring i deres indsats i forhold til brugerne. Dilemmaet forbundet med den manglende kontinuitet i kontakten til brugerne beskriver én af Natcaféens medarbejdere således:

"Hvis man taler med en bruger om natten om behandling, kan dilemmaet være, at man ikke kan følge op på det den efterfølgende dag. Man har kun mulighed for at skrive til dagvagten, at de skal følge op. Næste dag kommer brugeren ikke tilbage. Vi lærer nogle at kende, men er begrænsede i at handle. Man er afhængig af, at brugeren dukker op om dagen. Man bliver ked af det, fordi man har haft en god dialog. Det er lidt af en skuffelse, og man bliver personligt ked af det. At se folk forsumpe, hvis man ved, de har lysten til at blive hjulpet, det er hårdt. Vi kan ikke tvinge brugeren til at gøre noget ved det, man har talt om. Jeg synes, der skal meget til. Det kræver, at brugeren er motiveret for det og siger ja". (Medarbejder i Natcaféen)

Som det fremgår af citatet, oplever medarbejderne således, at det kan være udfordrende at kontakten til brugerne ikke er kontinuerlig. Herunder er det et vigtigt aspekt, at forandringerne i brugernes handle-mønstre og livssituation ikke nødvendigvis følger en lineær udvikling. Brugere kan i en periode være i en positiv forandringsproces, men kan på et andet tidspunkt fx falde tilbage i et øget misbrug, eller deres psykiske tilstand kan igen forværres.

En stor del af brugerne kommer meget sporadisk i Natcaféen, og det kan derfor være vanskeligt for medarbejderne at følge kontinuerligt op på brugerne og deres situation. Brugernes tilstand i sig selv kan ligeledes være en barriere i forhold til at kunne andet end give brugerne hjælp til de mest aktuelle og basale ting samt skadesreduktion.

5.4.2 At være et anonymt nattilbud

Indsatsen i forhold til at kunne understøtte brugerne skal ses i lyset af de begrænsninger, der er knyttet til at være et tilbud, som er åbent om natten, uden en stærk forankring i dagtilbuddet eller andre samarbejdspartnere, som kan følge op på et behov hos brugerne i dagtimerne.

Dette hænger tæt sammen med, at Natcaféen er et anonymt tilbud til brugerne. Dette indbefatter, at der i Natcaféen ikke stilles krav om, at brugerne skal oplyse, hvem de er, og der er heller ingen forventninger om, at brugerne skal indgå i en udredning eller dialog med medarbejderne om deres livssituation.

En medarbejder siger herom:

"Vi er et anonymt tilbud, så har vi ikke mulighed for at lave det udredningsarbejde, der forventes i et transitrum. Vi kan ikke på den måde indgå i et samarbejde. Derfor kommer vi tilbage til det, vi er – et anonymt nattilbud." (Medarbejder i Natcaféen)

Natcaféen agerer altså primært i et tidsrum, hvor de fleste andre tilbud er lukkede. Dette er som sagt i et omfang en barriere i arbejdet med målgruppen. Samtidig oplever medarbejderne også, at der er fordele ved at være et tilbud, som har åbent, mens de fleste andre tilbud er lukkede, hvor brugerne har ro og derfor finder tryghed i forhold til at tale om nogle af de ting, som i deres liv er vanskelige – en medarbejder formulerer det således:

"At være et nattilbud giver også nogle kvaliteter. Der er lukket ned for alle mulige andre hektiske ting. Der er ikke så meget politi på gaden eller sagsbehandlere og gadeplans-medarbejdere, der opsøger. Tusmørket giver ro til eftertænksomhed og nærvær. Der falder hvile over folk – både fysisk og mentalt – og det giver ind imellem pladsen til eftertanken og samtalen. Det giver nogle muligheder for at sætte sig ned og tale om ting, fordi det er det eneste, der er på det tidspunkt." (Medarbejder i Natcaféen)

I den forbindelse fremhæver medarbejderne, at det ligeledes er centralt at være realistiske omkring de ting, de som medarbejdere kan i forhold til brugerne, og dermed de mål, de kan sætte for indsatsen i Natcaféen. En af medarbejderne udtaler herom.

"Vi er realistiske omkring det, at vi er et nattilbud. Vi stiller ikke krav om at have kontakt til brugernes sagsbehandlere eller andet. Vi vil gerne tilbyde det, man kan tilbyde om natten, – og det er også det der er succeskriteriet – om vi får leveret det, man kan om natten. Havde vi gjort det her om dagen, og vi ikke ville tage kontakt til nogen, så ville vi være dumme." (Medarbejderne i Natcaféen)

I Natcaféen er man meget bevidst om, at handlemuligheder er begrænsede i forhold til brugerne på grund af de særlige åbningstider om natten. Indsatsen har derfor i høj grad fokus på at være et tilbud, der giver hjælp til akutte og basale ting samt skadesreduktion. Målsætningen for Natcaféen er ikke, at den enkelte bruger skal i en bestemt retning eller skal videre mod et bestemt mål (om at komme ud af misbrug, komme i beskæftigelse eller lign.). I forhold til brugerne ofte meget miserable situation og tilstand handler det for Natcaféen primært om at søge at stabilisere brugernes tilstand og at undgå, at tilstanden eller situationen forværres yderligere. Andre mulige forandringer, som Natcaféen ser for brugerne, handler derudover om, at man igennem kontakten med brugerne i Natcaféen søger at påvirke brugernes adfærd og evne til at kommunikere og indgå i sociale relationer. På denne vis sigter Natcaféen mod, at brugerne ved at få opfyldt de helt basale behov om natten bliver gjort bedre i stand til at tage vare på sig selv, når de går ud af døren.

At man i Natcaféen lægger vægt på at være et frirum og en behandlingsfrizone medfører imidlertid nogle gange svære dilemmaer i arbejdet for medarbejderne. Eksempelvis nævner medarbejderne, at det kan være hårdt at se nogle brugere forsumpe, hvis de ved, at disse brugere tidligere har givet udtryk for, at de gerne vil ændre deres situation.

Et andet eksempel som medarbejderne nævner, er, at det kan være vanskeligt at tage stilling til, hvornår og hvordan medarbejderne skal søge at inddrage andre aktører i forhold til at understøtte brugerne og deres behov for hjælp. Der kan således være enkelte tilfælde, hvor Natcaféens medarbejdere fx får tvangsindlagt psykisk syge brugere til trods for, at Natcaféen operer med et princip om at være en behandlingsfri zone. I sådanne situationer vil der, hvis det er muligt, blive lagt vægt på, at det psykiatriske system tager kontakten til brugerne et andet sted end i Natcaféen, så brugerne ikke mister tilliden til Natcaféen og medarbejderne her. Man søger at sikre, at

brugerne altid har mulighed for at vende tilbage til Natcaféen – også hvis en evt. behandlingsmæssig indsats ikke lykkes.

Det er medarbejdernes opfattelse, at de arbejder med en brugergruppe, som ofte bliver svigtet af systemet, og som reelt ikke får de tilbud, de har behov for. En medarbejder siger herom:

"Vi rydder meget op efter psykiatrien og kriminalforsorgen. Mange har lært deres sociale adfærd hos kriminalforsorgen. En straffet i isolation sættes ud i en lille lejlighed, hvor han sidder alene. Vi tilbyder, at han kan komme ned til os, hvor han ikke sidder alene. Derfor har vi en eksistensberettigelse. Det samme i psykiatrien, de lukkes ud og skal klare sig selv grundet besparelser, og så sidder de der alene, man følger ikke tingene til dørs. Der kommer vi ind i billedet. De smides ud af systemet, hospitalet m.m. Pga. deres adfærd. Så kommer de tilbage til os, og så skal vi forsøge at overtale dem til at tage tilbage og fortsætte behandlingen." (Medarbejder i Natcaféen)

En anden medarbejder siger videre:

"Vi er i mange sammenhænge den sidste instans. Jeg bliver hyppigt ringet op fra kriminalforsorgen eller psykiatrien, som gerne vil udskrive til os. Det kan man ikke, men de kan ikke stille mere op og sender dem over til os. Der var et eksempel på en bruger, der blev sendt til os af politiet, fordi han havde brændt sin lejlighed af. Han var her en nat, men det var ikke et sted for ham. Vi står som de sidste på listen. Hvis de ringer og vil udskrive til os, siger vi nej, da det ikke er et realistisk sted at udskrive til, og så bliver folk jo udskrevet til gaden." (Medarbejder i Natcaféen)

Natcaféen har i dette lys en form for opsamlingsfunktion, hvor borgere uden andre muligheder sendes til Natcaféen, og hvor andre aktører henviser til Natcaféen, når andre muligheder synes udtømt. Som et nødovernatningstilbud er det imidlertid problematisk, at borgere, som ikke har andre steder at være, henvises til et sted som Natcaféen, som reelt ikke har kapacitet og mulighed for at indgå i et længerevarende og støttende forløb med brugerne. Natcaféen forsøger i disse tilfælde at balancere mellem at forblive en behandlingsfrizone og samtidig alligevel sikre, at brugere med akut behov får den nødvendige hjælp, når det er påkrævet.

5.5 Tilgang til arbejdet i Natcaféen

Efter i de ovenstående afsnit at have set nærmere på rammerne og nogle af de centrale udfordringer i Natcaféens arbejde, går dette afsnit tættere på Natcaféens tilgang til arbejdet og brugerne. I afsnittet vil der være særligt fokus på at få tydeliggjort, hvad Natcaféens medarbejdere ser som deres opgave og rolle i forhold til brugerne.

Som det er beskrevet i kapitel 4 bygger indsatsen i Natcaféen på et kristent fundament. Dette kommer særligt til udtryk i deres menneskesyn og tilgang til brugerne, hvor medarbejderne lægger vægt på at møde brugerne på deres præmisser. Videre gør det sig gældende, at medarbejderne betragter brugerne som ligeværdige individer uanset deres livssituation. Natcaféens ambition er i tilgangen til brugeren at søge at afbøde den stigmatisering, som brugeren som oftest mødes med andre steder i samfundet. Frem for at blive set og forstået som "narkomanen", "alkoholikeren", "den prostituerede", "den sindslidende", "den hjemløse" osv. søger Natcaféen at møde mennesket bag – se brugerne i øjnene og anerkende dem som personer¹³. De menneskelige relationer er det helt primære fokus i indsatsen i Natcaféen.

Det er dermed centralt for indsatsen i Natcaféen, at alle mennesker skal have mulighed for at få dækket deres mest basale behov samt for at kunne tilbringe natten et trygt og varmt sted¹⁴.

Kirkens Korshær ønsker, at Natcaféen skal være et rummeligt tilbud, hvor der er plads til alle, uanset brugernes baggrund og problemstillinger. Målet med indsatsen i Natcaféen er ifølge medarbejderne i høj grad at være et frirum og et helle for brugerne. Heri ligger, at Natcaféen skaber en ramme for, at brugerne kan få ro og hvile fra det hårde liv på gaden, hvor de har mulighed for

¹³ Alle, der træder ind ad vores dør, fortjener bedre!: Rapport om Kirkens Korshærs Nørrebroarbejde: 2009: 14.

¹⁴ Temadrøftelse med Natcaféens faste medarbejdere og korshærsleder d. 26.10.2010.

at lægge sig til at sove, mens medarbejderne passer på deres ting og værdigenstande. Brugerne skal dermed ikke bekymre sig om at blive bestjålet eller overfaldet.

5.5.1 Omsorg

Kirkens Korshærs tilgang er baseret på tre grundlæggende principper; nærhed, varme og omsorg. Kirkens Korshær formulerer deres overordnede mål med indsatsen i Natcaféen på følgende måde:

"... at skabe tillid og mod hos den enkelte til på egne præmisser at turde komme videre i sit liv, når de er klar til at gøre forsøget."¹⁵

Kirkens Korshær skriver uddybende herom i rapporten om deres arbejde fra 2009, at deres strategi groft sagt består i:

"... at omsorg fører til tillid, at vores omsorg af, anerkendelse og tillid til de mennesker, som benytter vores sted, bliver omsat til deres tillid til os og i sidste ende verden."

Mange af brugerne i Natcaféen er brugere, som kommer igen over længere tid, og medarbejderne oplever her, at når den grundlæggende tillid er etableret, får de ofte mulighed for at motivere den enkelte bruger yderligere. Fx kan deres rolle være at fungere som brobygger til det offentlige system eller til herberger.

At kunne komme i Natcaféen og overnatte her medfører en mere tryk situation for brugene, idet de ikke er nødsaget til at opholde sig på gaden. Ved at danne en tryk ramme om brugerne med tilbud om fx en kop kaffe, et bad, rent tøj o.l. forventes brugerne at få bedre muligheder for at (gen)skabe personlige kompetencer og derved også få lyst og evne til at indgå i sociale sammenhænge og få dannet et netværk¹⁶.

Såfremt det er muligt, tilstræbes det i dette arbejde, at Natcaféen kan bidrage til en forandring af brugernes livsbetingelser og derigennem til forøget livskvalitet. For en del af brugerne indskrænker målsætningen sig dog til at hjælpe den aktuelle bruger med at få dækket den enkelte nats akutte behov¹⁷.

"Vi laver aldrig aftaler, hvor de skal vende tilbage næste dag og opfylde en aftale. Hver nat er en ny nat, vi tager ikke det med, de før har gjort. Når natten er slut, kan vi gøre status, men det er ikke noget, man skal tage med til næste nat". (Medarbejder i Natcaféen)

Dette handler i høj grad om brugernes udsathed, og at natten er et meget udsat tidspunkt, hvor mange af brugerne er trætte efter en hård dag og har brug for søvn.

"Vi tilbyder dem et trykt og roligt sted, hvor de lægger stressen fra sig. Her er nogen, som passer på dem. I parken kan de blive overfaldet. De kan puste ud og slappe af her. De bliver ikke rullet, når de sover, så de kan sove roligt her, fordi deres penge bliver låst inde". (Medarbejder i Natcaféen)

Natcaféens brugere er en meget udsat gruppe, hvoraf mange lever et hårdt liv på gaden om dagen – og mange har som nævnt heller ikke noget sted at bo. Natcaféen er for nogle en af de eneste muligheder, de har for at overnatte inden døre.

En helt central del af Natcaféens arbejde og tilbud består derfor i omsorgsarbejde for brugere, som har behov for at få dækket umiddelbare fysiske behov som et måltid mad, hvile eller varme i en kold tid og tag over hovedet for natten. Maden kan spille en meget central rolle i relationsar-

¹⁵Alle, der træder ind ad vores dør, fortjener bedre!: Rapport om Kirkens Korshærs Nørrebroarbejde: 2009: 14. Kirkens Korshær (2009).

¹⁶ Ibid.

bejdet med brugerne. Det kan være vejen til at få skabt kontakten, mens andre har et meget centralt behov for at få mad.

Maden og andre materielle goder kan således være vejen til at få skabt kontakten til brugerne. Særligt bliver dette centralt, når det handler om brugere, som medarbejderne ikke deler et sprog med. Maden kan derfor være en måde at vise omsorg på. En medarbejder siger herom:

"Det har aldrig været det materielle behov, der har været i front. Maden har været udtryk for at være god mod en, man fx ikke kan kommunikere med pga. de sproglige barrierer. Maden kan her være vejen til at få skabt en kontakt med disse brugere. Det er det sjælelige, det er det vigtige – maden kan være vejen til det. (Medarbejder i Natcaféen)

I forhold til disse brugere vil medarbejderne ofte forsøge at vise deres omsorg ved at være særligt opmærksomme i deres kropssprog, når de giver disse brugere mad. Herunder fx huske, hvis en bruger ikke spiser svinekød eller særligt godt kan lide bestemte typer pålæg.

Dette kan umiddelbart opleves som meget små ting, men er en meget central del af indsatsen i Natcaféen, idet medarbejderne gennem denne opmærksomhed på brugerne kan signalere anerkendelse og accept af brugerne, og det er et centralt element i relationsarbejdet i Natcaféen.

Tilgangen til dette arbejde er i høj grad qua brugernes udsathed og de rammer, som Natcaféen arbejder under gennem en skadesreducerende tilgang, hvor medarbejderne søger at skabe et frirum for brugerne i et eller hårdt liv på gaden.

5.5.2 Skadesreducerende tilgang til brugerne

En central præmis for indsatsen i Natcaféens er, at medarbejderne i Natcaféen i høj grad arbejder ud fra en skadesreducerende tilgang. Det primære fokus for caféens arbejde er således ikke nødvendigvis at få brugerne ud af deres misbrug eller i behandling, eller at de kommer i beskæftigelse, men at man med udgangspunkt i brugerens aktuelle situation og ønsker kan bidrage til, at brugerne ikke bliver tiltagende dårligere.

Dette særlige fokus skal dels ses i forhold til brugernes udsathed, og dermed hvad der er realistisk i forhold til deres livssituation, men ikke mindst skal det ses i forhold til de økonomiske og ressourcemæssige rammer, som er udgangspunktet for indsatsen.

Medarbejderne vægter højt, at Natcaféen skal være en et frirum og en behandlingsfrizone for brugerne. Hermed menes, at Natcaféen skal være et fristed for brugerne, hvorfor medarbejdere hverken stiller krav eller forventninger til brugerne om deres fremtidige udvikling. En medarbejder siger herom:

"I huset stilles der ingen krav eller forventninger om, hvor de skal hen. De er, hvor de er. Det er styrende for processen."(Medarbejder i Natcaféen)

Medarbejderne understreger, at deres rolle i caféen ikke er en behandlerrolle, ligesom de i deres forståelse af Natcaféen som et frirum for brugerne vægter, at brugerne har mulighed for at komme uden at skulle yde. Der er særlig fokus på at give brugerne omsorg og tryghed, og brugerne kan således benytte sig af de aspekter af tilbuddet, de har lyst og overskud til samt behov for. Som det formuleres i Kirkens Korshærs rapport om Nørrebroarbejdet, så er et af de bærende principper i Natcaféens arbejde at:

"Omsorg fører til tillid, som igen fører til øget livsværdi"¹⁸.

Udgangspunktet er dermed hele tiden den enkelte bruger og de behov, denne har. Hvis behovet er at blive ladet i fred, så kan man få lov til det i Natcaféen.

¹⁸ Rapport om Kirkens Korshærs Nørrebroarbejde: Alle, der træder ind af vores dør, fortjener bedre!: 2009: 13

"Vi er et sted, hvor man kan nyde uden at yde. Vi stiller ikke forventninger eller krav til brugerne. De kan være i fred hos os. Vi laver ikke opsøgende arbejde. De får lov at sidde i fred og ro, hvis det er det, de vil. Det er på deres præmisser, og man kan være anonym, hvis man vil. Vi er et fristed for brugerne, hvor de ikke bliver registreret, når de kommer ind i huset". (Medarbejder i Natcaféen)

Medarbejderne lægger således vægt på, at de ved at lade brugerne være i fred skaber rum og mulighed for, at der etableres en tillidsrelation på brugerne præmisser, hvor brugerne kan følge med. Når denne tillidsrelation er skabt, kan brugerne henvende sig til dem, når de har mod på det og behov for det.

Behovene er forskellige blandt brugerne – lige som at den enkelte bruger i perioder kan have forskellige behov. En af medarbejderne formulerer det således:

"Det er noget forskelligt, vi giver dem hver især. Eksempelvis er stofmisbrugernes basale behov søvn. De har haft en rigtig hård dag og kommer for at få fred og ro og sove trygt. De har et andet behov end gruppen af de psykisk syge, de kommer for samtale og nærhed. Andre kommer igen kun for de fysiske behov, eksempelvis kommer romaerne primært for at spise, sove og få tøj". (Medarbejder i Natcaféen)

Det er centralt for medarbejderne i Natcaféen at bidrage til at gøre det liv, som den enkelte bruger har valgt at leve, så tåleligt og menneskeligt værdigt som muligt. Medarbejderne accepterer brugerens valg, frem for at kræve stoffrihed. Natcaféens medarbejdere forsøger i stedet at møde brugeren på brugerens præmisser og give så megen støtte og hjælp som muligt, inden for disse præmisser.

En af medarbejderne siger herom:

"Vi har ikke mulighed for at påtvinge vores brugere en forandringsproces, og tit opsøger de os, fordi de ikke har ressourcerne til at efterleve de krav, som det offentlige system stiller til dem. Derfor er dialogen altid en balancekunst mellem at motivere og at respektere brugernes ønsker." (Medarbejder i Natcaféen)

Medarbejderne fremhæver samtidig, at en behandlingsfrizone ikke betyder, at medarbejderne ikke kan tale med brugerne om at gøre noget ved deres problemer og hjælpe dem, hvis de gerne vil have hjælp. En medarbejder udtrykker dette synspunkt således:

"Jeg skal ikke stille krav, jeg skal lave motivationsarbejde." (Medarbejder i Natcaféen)

Den skadereducerende tilgang kommer konkret til udtryk ved medarbejdernes hjælp til at dække både fysiske (fx tøjvask, mad og et sted at sove) såvel som psykiske behov (fx samtale og socialt nærvær), som brugeren ikke kan få opfyldt på anden vis.

Samlet set kan man således sige, at medarbejderne arbejder ud fra en skadereducerende tilgang, men at de konkrete tiltag, der følger af denne tilgang, altid er betinget af brugerens eget initiativ og ønske om at modtage den skadereducerende hjælp.

5.5.3 Konfliktåndtering

For at kunne skabe et trygt og rart rum for brugerne er konfliktåndtering en meget central del af medarbejdernes indsats. I Natcaféen opstår der af og til konflikter, dels mellem brugere og medarbejdere og dels brugerne imellem. Konflikterne kan svinge fra at handle om relativt små ting, som fx at en bruger hælder vodka i sin kaffe, selvom man ikke må drikke alkohol i Natcaféen, til større konflikter med voldelige episoder, hvor brugere kommer op at slås, eller medarbejdere bliver overfaldet.

Medarbejderne giver udtryk for, at det er vanskeligt helt at undgå konflikter, når 40 meget forskellige brugere fra 7 forskellige nationaliteter med en blanding af både mænd, kvinder, stofmisbrugere og psykisk syge samles på meget lidt plads. På den anden side fremhæves det, at der er en ånd i huset, som fremmer tolerance og rummelighed mellem brugerne og derfor virker til at

mindske konfliktniveauet. Denne ånd understøttes af medarbejderne, i det de aktivt forsøger at appellere til brugernes medmenneskelighed, når en konflikt er undervejs. Desuden fremhæver såvel medarbejdere som brugere, at personalet i Natcaféen er meget tilgængeligt og derfor hurtigt kan træde til i en konfliktsituation.

Ifølge medarbejderne er der særligt to årsager til, at de går de ind i konflikterne i Natcaféen. For det første for at sikre at caféen er et trygt sted, både for medarbejdere og for de brugere, som ikke er en del af konflikten. En medarbejder udtrykker dette synspunkt således:

"Vi løser konflikterne for at kunne tilbyde et trygt og varmt sted. Hvis ikke vi går ind og signalerer, at her prioriterer vi, at der skal være fred og ro, så spolerer det aftenen for 38 andre brugere. Så må de, der har en konflikt, gå udenfor. Her prioriterer vi tryghed og ro." (Medarbejder i Natcaféen)

For det andet går medarbejderne ind i konflikter for, som en medarbejder udtrykker det, at vise medmenneskelighed. Medarbejderne fremhæver, at de ved at sætte fokus på medmenneskelighed giver en form for social træning til de brugere, som er i konflikt. Dette forstået således, at medarbejderne ved at gå ind i konflikterne træner brugerne i at tale pænt og opføre sig ordentligt over for andre mennesker.

I forhold til konflikter er der en særlig problemstilling vedrørende det store antal brugere, som medarbejderne ikke kan tale med, som følge af et manglende fælles sprog. Dette forhold gør det vanskeligt at hjælpe, når der opstår konfliktsituationer med denne brugergruppe. Medarbejderne giver imidlertid udtryk for, at selvom de måske ikke kan kommunikere sprogligt med disse brugere, så kan de stadig løse mange konflikter med kropssprog og ved at vise, at i Natcaféen er der plads til alle.

Også i forhold til konflikter kommer den individuelle tilgang, som man arbejder ud fra i Natcaféen, til udtryk. Der er således stor forskel på, hvordan medarbejderne håndterer konfliktsituationer. Nogle reagerer meget håndfast, mens andre har en mere rolig og udglattende tilgang. Generelt forsøger medarbejderne dog at give brugerne tid og rum i konfliktsituationer til at forstå, at de har overskredet en grænse og skal falde til ro, inden den pågældende bruger bliver bedt om at forlade caféen.

Der er altså et stort fokus på brugernes sociale adfærd i caféen. Målet er dels at skabe et roligt og trygt sted for brugerne, men også at brugerne opnår en vis grad af social træning i forhold til at kunne omgås andre mennesker, som de kan tage med sig, når de skal i kontakt med andre mennesker i deres hverdag, herunder de sociale myndigheder.

5.5.4 Motivationsarbejde

Som ovenfor beskrevet lægges der i Natcaféen i høj grad vægt på en skadesreducerende tilgang, men medarbejderne lægger også vægt på at være med til at motivere brugerne til at få lyst til at foretage forandringer i deres liv, fx sundhedsmæssigt, boligsmæssigt, aktiveringsmæssigt o.l. via det relationsarbejde, de har i forhold til brugerne. Men der er klare begrænsninger og udfordringer i dette arbejde – ikke mindst set i forhold til den meget udsatte målgruppe.

Om Natcaféens arbejde med brugernes forandringsspektiver siger korshærshædschefen overordnet:

"Aktiviteten om natten går primært på overnatning, mens den om dagen går på en masse andre ting. Men hvis ikke man havde et udviklingspotentiale i forhold til brugerne også om natten, så kunne vi lige så godt lukke det. Selvfølgelig er der et udviklingspotentiale, som ligger i samtalen og samværet med brugerne. Det er klart, hvis de udelukkende kommer for at sove og ligger og gør det over lang tid, så tager det lang tid at skabe en menneskelig kontakt. Derudover er det lettere at arbejde med brugerne om dagen end om natten, fordi deres påvirkningsgrad er mindre." (Korshærshædschef)

Ud over at tilbyde brugerne at få dækket akutte behov for den aktuelle nat betragtes samtalen og samværet med brugerne altså som helt centrale dele af tilbuddet og den indsats, som ydes til

Natcaféens brugere. I denne tilgang til arbejdet med brugerne er der ikke fokus på at arbejde med langsigtede planer for de enkelte brugeres personlige forandringsprocesser eller dokumentation af, om der for den enkelte bruger via indsatsen i Natcaféen skabes en forandringsproces. Korshærchefen siger herom:

"Brugerne er ikke bundet op af succeser. Succesen ligger i den daglige kontakt. Det er en succes, hvis de er blevet vasket og fået rent tøj. Det er ikke bundet op på noget, der kan registreres. Det er den grund holdning, vi har i Kirkens Korshær på vores varmestuer, at vi ønsker ikke at dokumentere, om noget har hjulpet – for de normer og de rationaler, der bliver sat op af det offentlige og hele den management kultur, der er i dag – er stik imod vores menneskesyn." (Korshærchef)

I relationsarbejdet med den enkelte bruger respekteres det, at de menneskelige relationer er vigtigst, og medarbejderne forsøger så vidt muligt at tage udgangspunkt i og hensyn til den enkeltes ressourcer.

"Det er meget forskelligt, hvordan vi er over for de forskellige brugere. Der er en forskellig indgangsvinkel til næsten alle sammen." (Medarbejder i Natcaféen)

Medarbejderne søger at tilpasse deres kontakt med den enkelte bruger, og man søger at udnytte, når nogle medarbejdere 'oplever en god kemi' med en bruger og opnår gode relationer. Medarbejdernes personlighed bruges således aktivt i relationsarbejdet med brugerne, og man søger at understøtte, at mere dybdegående samtaler med brugere (om særlige problemstillinger, forslag, hjælp eller lign.) tages af de medarbejdere, som har den bedste relation til den enkelte bruger.

5.5.5 Rummelighed

Målsætningen i Natcaféen er at kunne rumme alle typer brugere. En af medarbejderne udtaler herom:

"Både fysisk og psykisk rummer vi rigtig mange, de ikke kan rumme andre steder. Vi tager imod alle uanset forfatning. Vi gør, hvad vi kan for at rumme alle." (Medarbejder i Natcaféen)

Som følge af denne målsætning er Natcaféen et sted, som i høj grad modtager personer, som ikke passer ind i andre eksisterende tilbud til hjemløse, misbrugere og psykisk syge. Dette er ikke mindst aktuelt i forhold til de udenlandske brugere, som ikke har et lovligt opholdsgrundlag og som derfor ikke kan benytte de kommunale § 110-tilbud.

Samtidig kan det også være brugere, som fravælger de kommunale § 110-tilbud. Dette kan handle om, at de fx ikke kan betale for opholdet, at de ikke kan få plads andre steder, hvor de må have deres hund med, eller at de har en adfærd, som gør, at de enten er uønskede, og/eller at de har meget vanskeligt ved at overholde reglerne på de pågældende boformer. Natcaféens tilbud kan siges at være med til at sikre en bredde i tilbuddene til hjemløse og andre udsatte mennesker, og det sigter ydermere mod at være dét sted, som er i stand til at rumme mennesker, der ellers vanskeligt kan rummes andre steder.

Natcaféen sigter således mod at være et tilbud for brugere, som ikke har andre steder at gå hen, og et tilbud for nogle af de allersvageste borgere i Københavnsområdet. Som en medarbejder udtrykker det:

"Vi er et lavtærskeltilbud, vi stiller mindst krav. Vi tager dem, de andre ikke vil lege med. Man er menneske før noget som helst andet, og så sorterer vi ikke i dem, når de kommer til vores dør, som mange andre tilbud gør." (Medarbejder i Natcaféen)

Rummelighed i Natcaféen handler ikke kun om, hvem der er velkomne og benytter tilbuddet. Det handler i høj grad også om tilgangen til arbejdet og den atmosfære, der skabes i caféen. At rummelighed er vigtig i Natcaféen, understreges af princippet om, at hensynet altid tages til den svageste bruger.

Konkret kommer denne tilgang til udtryk i situationer, hvor én bruger fx føler sig generet af, at en anden bruger lugter, så er det førstnævnte bruger, som må forlade caféen, hvis han ikke kan leve med lugten. Medarbejderne gør ligeledes meget ud af at være rummelige i forhold til adfærd. Mange brugere har – eventuelt pga. deres tidligere liv (fx omsorgssvigt, manglende socialisering) og/eller deres aktuelle situation (misbrug, sindslidelse) en adfærd, der i mange andre sammenhænge ville blive betragtet som uacceptabel¹⁹.

Medarbejderne bruger megen tid og mange ressourcer på brugernes interne konflikter. En medarbejder siger herom:

"Vi har et hus, der er sammensat af 40 forskellige mennesker, både kvinder, mænd, psykisk syge, stofmisbrugere, romaer osv. De sidder tæt sammen. Mange psykisk syge har svært ved at være sammen med mange mennesker. Personer, der skal dele bord med nogen, de ikke vil, fordi den person eksempelvis lugter. Det løser vi ved at sige, at det kan godt være han lugter, men sådan er det, der skal være plads til jer alle. Vi forsøger at appellere til deres medmenneskelighed – ved at forklare, at hvis du skal være her, skal han også." (Medarbejder i Natcaféen)

Medarbejderne prioriterer denne del af indsatsen meget højt. Dette gør man for at øge brugernes forståelse og tolerance for andre mennesker med henblik på at styrke brugernes sociale kompetencer og evne til omgås andre mennesker uden at skabe konflikter. Samtidig vil man i Natcaféen gerne vise brugerne, at der faktisk er steder og mennesker, som vil dem det godt og viser dem tillid. Brugere kan på den måde få øget tiltro til omverden. En medarbejder beskriver dette på følgende måde:

"Vi har 40 brugere og syv forskellige nationaliteter med forskellige sprog, der ikke kommunikerer. Vi har nogle små grupperinger, der ikke kan kommunikere, på meget lidt plads i et meget dårligt indeklima og med nogle meget ramte mennesker. Det giver selvfølgelig nogle konflikter, men alligevel eksisterer der en vis intern tolerance. Det er vores hus, der smitter af. Vi skal være der alle sammen på trods af sproglige og andre barrierer. Det er rummelighed og tolerance." (Medarbejder i Natcaféen)

Men at denne indsats er højt prioriteret, handler ligeledes om, at konflikter på de få kvadratmeter, der er til rådighed, er en udfordring for stedet og gør det utrygt for andre brugere og for medarbejderne. En medarbejder siger herom:

"Vi løser konflikterne for at kunne tilbyde et trygt og varmt sted. Hvis ikke vi går ind og signalerer, at her prioriterer vi, at der skal være fred og ro, så spolerer det aftenen for 38 andre brugere, så må de der har en konflikt gå udenfor. Her prioriterer vi tryghed og ro. Hvis de ikke selv kan finde ud af det, kan det blive nødvendigt at tilkalde politiet. Vi skal løse konflikter for at vise medmenneskelighed, men selvfølgelig også for at kunne holde åbent i caféen. Hvis vi blander os i en konflikt, er det også for at kunne være i caféen, både for personalet og brugene." (Medarbejder i Natcaféen)

På trods af ambitionen om at rumme alle brugere er der alligevel nogle situationer, hvor Natcaféen ikke kan rumme alle typer brugere. Medarbejderne tilkendegiver således, at det i visse tilfælde kan være nødvendigt at bede en bruger om at forlade caféen. Dette kan fx skyldes (volde) konflikter eller trusler, som personalet ikke kan håndtere, eller hvis tilstedeværelsen af en enkelt bruger gør, at caféens øvrige brugere føler sig utrygge. I sådanne tilfælde kan brugere gives karantæne fra Natcaféen. Det er dog tydeligt i interviewene med Natcaféens medarbejdere, at der skal meget til, før der gives karantæne til en bruger, og at det er en sanktion, som medarbejderne nødt vil anvende, fordi Natcaféen for mange brugeres vedkommende er eneste alternativ til at overnatte på gaden.

Andre aktører fremhæver ligesom medarbejderne, at rummeligheden er det særegne ved Natcaféen. Som lederen af Projekt Udenfor udtrykker det:

¹⁹ Rapport om Kirkens Korshærs Nørrebroarbejde: Alle, der træder ind af vores dør, fortjener bedre!: 2009: 13, Kirkens Kors Hær.

"De [Natcaféen] rummer altså bare det laveste af det laveste." (Leder af Projekt Udenfor)

Han fremhæver desuden, at Natcaféen for mange misbruges vedkommende er eneste mulighed, fordi de, som følge af deres misbrug, ikke har råd til en herbergsplads, hvorfor de i stedet vælger et akut nattilbud som Natcaféen.

Der er imidlertid andre aktører på hjemløseområdet, som Rambøll har talt med i forbindelse med evalueringen, som ikke er helt ukritiske over for den rummelige tilgang, som man arbejder ud fra i Natcaféen. Flere giver således udtryk for, at det meget brede rummelighedsbegreb medvirker til, at de etnisk danske brugere bliver skubbet ud af andre etniske grupper. Dette skyldes dels, at der er så mange udenlandske brugere, at de danske brugere ikke føler, der er plads til dem, dels at nogle danske brugere føler sig truet af de udenlandske brugere. Dette synspunkt genfindes i interviewene med brugerne.

En anden aktør fremhæver en anden negativ side ved den brede rummelighed i Natcaféen. Han mener således, at man i nogle tilfælde er for rummelig. Som han selv udtrykker det:

"De, der kommer, har ikke nogle grænser, men er grænsesøgende, og det er sundt at få grænser for almindelig social omgangstone". (Samarbejdspartner)

Medarbejderne lægger endvidere, som tidligere beskrevet, meget stor vægt på, at Natcaféen er og skal være et anonymt tilbud.

"Et anonymt nattilbud. Det er det vi er, og det er det, vi er gode til". (Medarbejder i Natcaféen)

Dette er særligt vigtigt, fordi Natcaféen er et af de meget få steder, hvor brugerne kan komme anonymt, hvilket for nogle brugeres vedkommende er helt essentielt. At Natcaféen er et anonymt tilbud betyder fx, at det er et af de eneste steder, som folk uden dansk statsborgerskab eller opholdstilladelse kan komme, fordi de offentligt støttede tilbud ikke må modtage disse brugere. På denne måde arbejder Natcaféen for, at rummeligheden skal omfatte alle og borgere, som ellers ikke har mulighed for at få hjælp andre steder. På denne måde spiller både princippet om anonymitet og rummelighed sammen.

5.6 Perspektivering af værdigrundlaget

Natcaféens rummelighed og princip om at arbejde som en behandlingsfri zone fremhæves af forskellige samarbejdspartnere og aktører på området som både godt, men også som en særlig udfordring i arbejdet med brugerne.

En af de øvrige aktører fremhæver, at en negativ side ved den behandlingsfri tilgang i Natcaféen kan være, at man på denne måde medvirker til at fastholde brugerne i status quo, fordi man accepterer, at brugerne lader stå til. Vedkommende mener, at det ofte vil være bedre i stedet at skubbe (kærligt) til brugerne, så de udvikler sig i en positiv retning.

"Natcaféen i Stengade er et supplement for dem, som systemet ikke kan rumme, men hvis ikke man går ind og prøver at arbejde med folk, så er det jo bare en nødløsning." (Samarbejdspartner)

Flere samarbejdspartnere fremhæver nattilbud som meget vigtige og centrale steder og tilbud til at møde og få skabt en relation til nogle af de mest udsatte brugere. Nattilbuddene kan bruges som et fundament til at skabe øget livskvalitet for disse borgere. Det opleves dog som en udfordring primært at være et nattilbud i forhold til den indsats, man kan give brugerne. En samarbejdspartner siger blandt andet:

"Man kan ikke hjælpe, hvis man kun er et nattilbud. Men man kan tage imod mennesker på mange forskellige måder, så man kan rumme dem og tilfredsstille de basale behov, man kan kun linke videre og forbedre livskvalitet om natten. Det er vigtigt at

skabe en relation og skabe tillid, så de kan fortælle om deres håb og drømme og så blive hjulpet videre. Det er et skridt på vejen til turde ønske noget nyt. Man kan lave forarbejdet i et nattilbud. Man kan skabe en tillidsrelation, så de kan hjælpes et andet sted". (Samarbejdspartner)

En anden samarbejdspartner fremhæver fordelene i at være et sammenhængende tilbud, hvor det er muligt i dagtimerne at følge op på det relationsarbejde, som er indledt om natten.

"Om natten kan de meget udsatte være rigtig svære at fange, fordi de er meget påvirkede for eksempel, og en af de ting, der er rigtig godt her, det er jo netop, at vi både har åbent om dagen og om natten. Så hvis det er, at man ikke får fat i dem om natten, har vi jo mulighed for at gøre det om dagen, hvor det ofte er en anden adfærd og omvendt." (Samarbejdspartner)

Andre oplever, at der er brug for denne type steder, hvor brugerne kan være uden, at der bliver stillet krav og forventninger til dem om at ændre deres liv, og at Natcaféen er med til at sikre, at der er en bredde i tilbuddene til denne meget sammensatte målgruppe. Ikke mindst opleves Natcaféens som havende en betydningsfuld rolle i forhold til at være et af de steder, som kan tilbyde de udenlandske borgere uden lovligt ophold et sted at overnatte inden dørene.

5.7 Opsamling

Den ovenstående analyse viser, at Natcaféens fysiske rammer består af relativt små, nedslidte, spartansk indrettede lokaler, som bærer præg af mange års intensivt brug. Videre viser analysen, at Natcaféens tilbud overordnet kan opdeles i basale ydelser, herunder nødovernatning, forplejning og fysisk hygiejne, og i sociale aspekter, såsom socialt samvær, støtte og vejledning.

Som den ovenstående analyse har vist, er der i medarbejdernes tilgang til brugerne særligt fokus på en skadesreducerende indsats og omsorg til en meget udsat brugergruppe.

I forhold til medarbejdernes tilgang til brugerne ses det overordnet, at medarbejderne lægger vægt på en rummelig tilgang baseret på et princip om, at Natcaféen skal kunne favne en bred og sammensat målgruppe, bestående af brugere, der kan være svære at rumme inden for rammerne af det etablerede system. I Natcaféens tilgang til brugerne lægges der endvidere vægt på anvendelse af en individuel tilgang, hvor medarbejderne med blik for de enkelte brugeres behov og kompetencer arbejder med træning af sociale færdigheder.

I Natcaféen lægges der særligt vægt på relationen mellem medarbejdere og brugere. Relationen er baseret på ligestilling, og udgangspunktet er hele tiden, at der skabes en relation på brugernes præmisser med udgangspunkt i, hvad deres aktuelle behov er. Brugeren bestemmer, hvad de ønsker at bruge medarbejderne til at tale om. Hvis den enkelte bruger ønsker at være i fred, respekteres dette også.

Det er centralt i medarbejdernes tilgang at skabe et trygt og sikkert rum for brugerne, som her får mulighed for at slappe af og sove uden stress fra livet på gaden og uden krav om at skulle indgå i forandringsprocesser. Medarbejderne søger at motivere brugerne til at skabe ændringer i deres liv, hvis brugerne ønsker det. Men der er i Natcaféen ingen særlige krav om, at brugerne skal indgå i et længerevarende forløb om at sætte særlige mål og ønsker for fremtiden. Der sættes ikke en større udredning i gang, når brugeren træder ind af døren, og brugeren kan vælge at komme helt anonymt og benytte Natcaféen som et trygt og kendt sted, hvor han kan sove trygt uden at bekymre sig om at få stjålet deres ting. I mødet med Natcaféen mødes brugerne med accept og imødekommenhed.

Hvis en bruger ønsker hjælp og støtte til at skabe en forandring i sit liv, fx komme i kontakt med kommune, behandlingsinstitution eller forsorgshjem, kan medarbejderne i et begrænset omfang hjælpe ved at skabe kontakt til dagtilbuddet eller andre instanser, som kan hjælpe brugere videre, men indsatsen i Natcaféen handler primært om fortsat at motivere og understøtte den enkelte bruger til selv at igangsætte en evt. forandringsproces. Dette sker med særlig fokus på omsorg og tillid mellem medarbejder og bruger.

6. NATCAFÉENS BRUGERE

Kapitlet tager udgangspunkt i kvalitative interview med brugere af Natcaféen, ligesom der er gennemført observationer i Natcaféen i oktober 2009 samt i oktober 2010. Videre er der foretaget interview med Natcaféens medarbejdere om deres løbende monitorering af udvalgte brugere. Endelig baseres kapitlet på registreringer af brugerne i Natcaféen foretaget af Natcaféens medarbejdere.

6.1 Natcaféens brugere – en udsat målgruppe

Natcaféens målgruppe er blandt de mest udsatte borgere i det danske samfund. Eftersom Natcaféen er et tilbud om nødovertagning er målgruppen hjemløse eller funktionelt hjemløse, som ikke er i stand til at opholde sig deres bolig om natten. Det er mennesker, som går ensomme rundt i byen i nattetimerne. Mange er endvidere ofte stærkt misbrugende og har svære psykiske problemstillinger.

Herudover er det kendetegnende for målgruppen, at de gennemgående har meget begrænset kontakt med social- og sundhedssystemet. Årsagen kan være, at de har opgivet at modtage hjælp, at de ønsker at forblive anonyme, eller at de ikke kan rummes i øvrige tilbud. Nogle brugere synes at have en række dårlige erfaringer fra tidligere kontakt til social- og sundhedssystemet, hvor de måske har oplevet, at de ikke har fået den hjælp, de selv mener at have behov for. Ifølge medarbejderne i Natcaféen oplever flere af caféens brugere, at de på herberger bliver presset til at forsøge at foretage forandringer, og mange af brugerne ender med at blive smidt ud og evt. få karantæne, fordi de har vanskeligt ved at indordne sig under de konkrete regler og rammer.

En betydelig andel af brugerne i Natcaféen har endvidere ikke et lovligt opholdsgrundlag i Danmark. De har derfor ikke mulighed for at få hjælp i det etablerede social- og sundhedssystem og har dermed meget begrænsede muligheder for at få hjælp.

Hovedparten af de brugere, som kommer i Natcaféen lever med andre ord et utilpasset og meget ustabil liv og kommer i Natcaféen som den sidste udvej for at få hjælp til at dække forskellige akutte behov.

I evalueringen anvendes følgende definition af hjemløshed, som også anvendes af SFI i forbindelse med hjemløsetællingen:²⁰

”Som hjemløse regnes personer, som ikke disponerer over egen (ejet eller lejet) bolig eller værelse, men som er henvist til midlertidige boalternativer, ellers om bor midlertidigt og uden kontakt hos slægtninge, venner eller bekendte. Som hjemløse regnes personer uden lovligt opholdssted den kommende nat.”

I det følgende beskrives centrale karakteristika ved brugerne i Natcaféen.

6.2 Generelle karakteristika ved brugerne

Natcaféen anvendes af mange forskellige typer mennesker, der vanskeligt lader sig beskrive og definere entydigt. Overordnet set kommer de dog alle i netop Natcaféen, fordi det er det eneste sted, der lukker dem ind uden at stille spørgsmålstejn ved deres tilstedeværelse og personlige situation. For en større del af Natcaféens brugere gælder det, at de ikke har lovligt ophold i Danmark og derfor har meget begrænsede overnatningsmuligheder.

Karakteristisk for målgruppen er - trods forskellighed - ensomheden. De fleste af brugerne mangler basale sociale netværk. For disse brugere gælder det, at jagten efter kontakt fører dem til Natcaféen. Særligt ensomme mennesker med psykiske lidelser har behov for et sted, hvor der selskab om natten. Nogle har valgt herberget fra, og alternativet til Natcaféen er for mange af

²⁰ Lars Benjaminsen (2009): Hjemløshed i Danmark. National kortlægning. SFI: 09:25. s. 19

brugerne gaden. Behovet for restitution er stort for brugerne, særligt for de hjemløse misbrugere, der har brug for at lade op, så de kan være parate til endnu et hårdt døgn på gaden. Livet som misbruger på gaden er fysisk krævende, og i Natcaféen kan de øjne muligheden for en rolig nat.

Stort set alle brugerne af Natcaféen lever et ustabil liv på kanten af samfundet. Nogle brugere lever af overførselsindkomst, fx førtidspension eller kontanthjælp, men størstedelen af brugerne har ingen reel indkomst. Brugernes kontakt til det sociale system er meget skrøbelig, og et egentligt forsørgelsesgrundlag er sjældent afklaret. Nogle lever af at samle flasker, tigre, samle skrald mv. Andre arbejder illegalt og/eller bedriver en anden form for kriminalitet. For nogle brugere er Natcaféen et fast tilholdssted, mens det for andre kun bruges for en kortere periode.

For en del af brugerne gælder det, at personalet har svært ved at kommunikere med dem, enten fordi de er psykisk ustabile, er meget påvirkede af alkohol og/eller stoffer, eller fordi brugerne ikke taler et sprog, som personalet forstår. Over halvdelen af Natcaféens brugere er af andet etnisk oprindelse end dansk og har ikke dansk som primærsprog. I caféen tales der alt fra grønlandsk og russisk til afrikanske dialekter.

Som det fremgår af denne beskrivelse anvendes Natcaféen i reglen af nogle af de svageste og mest udsatte i det danske samfund. Denne gruppe er ikke homogen, men udgøres i praksis af en række meget forskellige brugere. Følgende uddrag fra observationsnoter i forbindelse med natobservationer i Natcaféen synliggør brugernes grad af udsathed.

"Den gruppe af brugere, som kommer den nat er meget blandede. Men generelt ser alle meget forhutlede og forkomne ud. Tøjet er beskidt, og caféens fyldes hurtigt med en tung og sødlig lugt af forskellige kropslugte, blandet med lugten af cigaretter og alkohol. Brugere virker trætte og sultne og søger hurtigt op til caféens bord for at få kaffe og noget at spise. Mange er meget påvirkede enten af alkohol, stoffer eller begge dele. Flere af dem, der kommer, holder sig for selv og søger ikke kontakt med de andre brugere. De fleste virker trætte og glade for at komme ind i varmen efter at have ventet på at caféen skulle åbne."
(Observationsnoter, observationsrunde 1)

Ifølge medarbejderne er stort set alle brugerne hjemløse eller funktionelt hjemløse. Når de ikke overnatter i Natcaféen, bor de på gaden eller på skift på andre lignende natvarmestuer, fx i Mændenes hjem, herberget i Hillerødgade, på Sundholm eller i de midlertidige overnatningstilbud En varm seng eller NatNød. Nogle bor indimellem hos familie og bekendte. Enkelte af brugerne har en midlertidig bolig i form af en udslusningsbolig eller et botilbud i tilknytning til et herberg, og en mindre del af brugerne har egen bolig, men har svært ved at anvende denne.

Overordnet set gør det sig gældende, at hovedparten af Natcaféens brugere har et misbrug af eksempelvis stoffer, alkohol, medicin eller hash. Andre brugere, herunder flere af de afrikanske brugere, har krigstraumer af forskellig art, nogle som følge af at have været børnesoldater i hjemlandet. Nogle igen lider af en psykisk sygdom. En af medarbejderne siger herom:

"Vores målgruppe er de dårligste af de dårligste. Vi er den sidste udvej. Dem, der kommer hos os, har ikke noget bedre alternativ – så ville de have valgt det i stedet. Det er dem, som ikke kan rummes i de etablerede tilbud. Dem, der har en adfærd, som gør, at de ikke være der, eller som ikke må være der ifølge lovgivningen – dem har vi stadig flere af." (Medarbejder i Natcaféen)

På baggrund af interview med medarbejderne er de typiske problemstillinger og symptomer blandt Natcaféens brugere følgende:

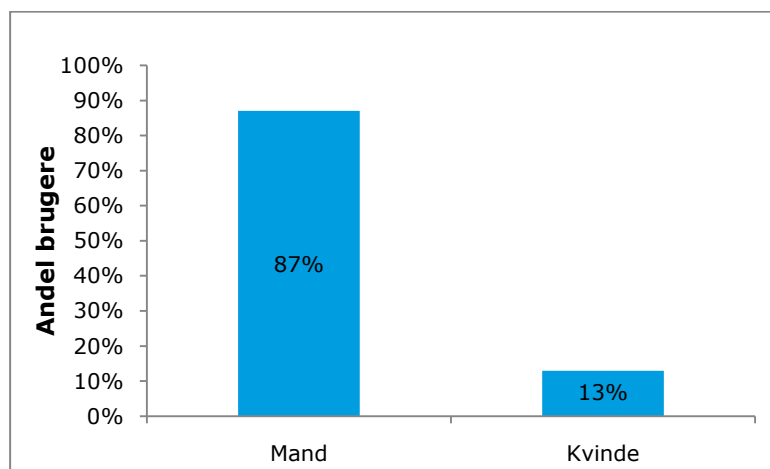
- Hjemløse og funktionelt hjemløse
- Stofmisbrugere og personer med blandingsmisbrug
- Alkoholmisbrugere
- Psykisk syge
- Borgere uden lovligt ophold i Danmark
- Ensomme med egen bolig

En af Natcaféens samarbejdspartner udtaler om caféen og caféens brugere:

"De rummer altså bare det laveste af det laveste. Natcaféen er jo lavet, fordi der ikke var nok plads på herbergerne. Og så rummer de den voksende gruppe af brugere uden lovligt ophold, som vi og de andre steder ikke kan tage ind. Så de udfylder et helt basalt behov, det gør de." (Samarbejdspartner)

Kirkens Korshær har foretaget brugeroptællinger i henholdsvis Natcaféen og Dagvarmestuen i 2009 og 2010. På baggrund af disse brugertællinger fremgår det, at hovedparten af brugerne af caféen er mænd. Nedenstående figur viser den gennemsnitlige fordeling af mænd og kvinder i Natcaféen i 2009 og 2010.

Figur 6.1: Andelen af brugere i Natcaféen opdelt på køn



N= 25.108, (samlet antal brugere i 2009-2010)

Af figuren ovenfor ses for det første, at langt størstedelen, dvs. 87 pct., af Natcaféens brugere er mænd. Fordelingen mellem mænd og kvinder i caféen har generelt været stabil henover opgørelsesperioden 2009-2010.

I det følgende beskrives sammensætningen af Natcaféens brugere set i forhold til brugernes herkomst. I forhold til opgørelserne vedrørende brugernes herkomst er det væsentligt at understrege, at opgørelserne, idet Natcaféen er et anonymt tilbud, beror på personalets skønsmæssige vurderinger af brugernes herkomst, baseret på deres udseende og medarbejdernes viden om brugerne. Derfor er opgørelserne vedrørende brugernes herkomst behæftet med en vis usikkerhed, og konklusioner på baggrund heraf må drages med forsigtighed.

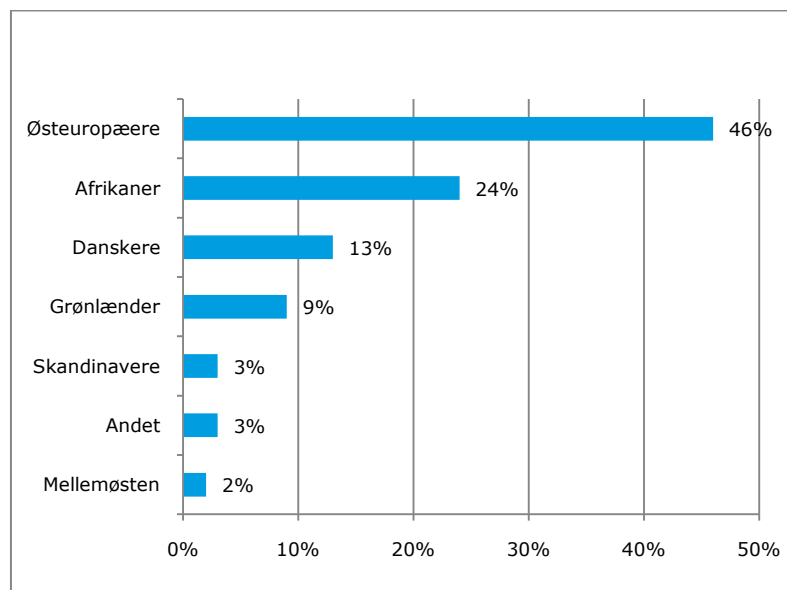
I forhold til brugernes herkomst rummer Natcaféen en sammensat gruppe med forskellige etniske tilhørsforhold. Herunder:

- danskere
- grønlandere
- østeuropæere

- romaer
- vestafrikanere
- flygtninge fra Afrikas Horn
- folk fra Mellemøsten og Nordafrika

Figuren nedenstående viser fordelingen mellem caféens brugere i over en periode på to år. Af figuren ses det for det første, at en større andel af Natcaféens brugere er henholdsvis østeuropæere eller afrikanere.

Figur 6.2: Brugere i Natcaféen fordelt på nationalitet



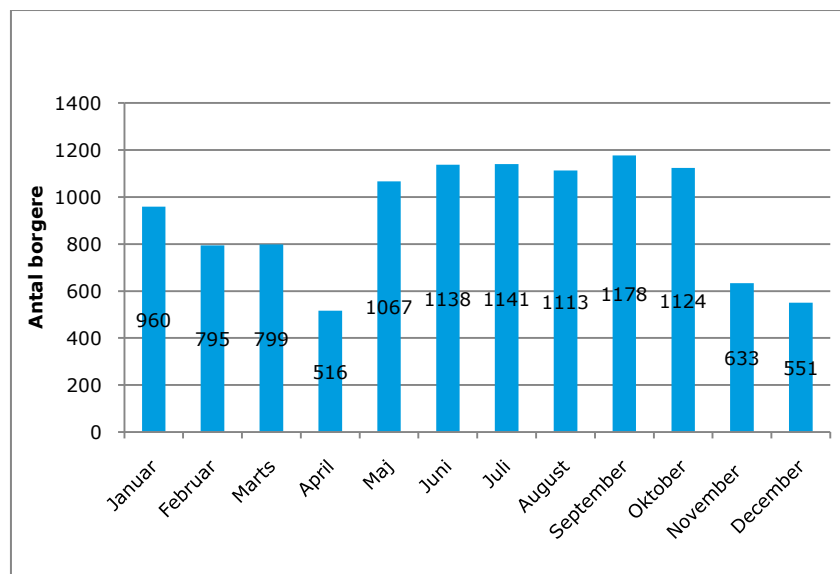
N=25335, brugere i 2009-2010

Af figuren fremgår det, at østeuropæerne og afrikanerne tilsammen udgør 70 pct. af Natcaféens brugere.

I forhold til den relativt lave andel af danskere og grønlandere, der tilsammen udgør 22 pct. af brugerne i caféen, er erfaringen hos medarbejderne, at danske og grønlandske brugere fortrækker gradvist fra caféen, grundet et stigende antal brugere med anden etnisk baggrund end dansk. Ifølge medarbejderne er en af årsagerne til, at der kommer flere brugere med anden etnisk baggrund end dansk, at disse borgere bevæger sig op gennem Europa og strander i Danmark. I vinteren 2010, hvor flere af brugerne med anden etnisk baggrund end dansk i højere grad valgte at overnatte i de midlertidige tilbud, oplevede medarbejderne, at flere af de faste danske brugere vendte tilbage til caféen.

For at give et overblik over det samlede antal af brugere i caféen ses i nedenstående figur det gennemsnitlige antal brugere af Natcaféen i perioden 2009-2010.

Figur 6.3: Gennemsnitlige antal brugere af Natcaféen per måned



Figuren viser, at den gennemsnitlige belægning for Natcaféen i registreringsperioden var høj, selvom der er mindre forskelle henover perioden. Således ses det af figuren, at der i flere af årets måneder på månedsbasis har været over 1000 brugere igennem caféen. Det lavere antal brugere i månederne januar-april skyldes til dels, at flere af de udenlandske brugere i denne periode har benyttet de midlertidige tilbud i vintermånederne 2010, herunder det nyoprettede tilbud En varm seng, som åbnede vinteren 2010. Ligeledes har flere af brugerne benyttet sig af tilbuddet Nat-Nød, et midlertidigt, anonymt tilbud til hjemløse i vintermånederne. Ifølge medarbejderne gælder dette særligt for romaerne og østeuropæerne, som typisk har valgt at overnatte i En varm seng. At antallet af brugere i april måned er lavt skyldes, at Natcaféen var lukket det meste af april måned i 2010 i forbindelse med et voldsomt angreb på caféen fra unge med anden etnisk baggrund fra lokalområdet²¹.

På baggrund af interview med medarbejderne samt observationer i Natcaféen er det tydeligt, at der generelt har været et stort pres på Natcaféens tilbud gennem de seneste år. Erfaringen blandt medarbejderne er, at de mange nætter må afvise flere brugere, fordi Natcaféen er fuldt booket.

6.3 Hvorfor vælger brugerne Natcaféen?

I de foregående afsnit har vi set på, hvorledes de forskellige brugere af Natcaféen bruger Natcaféen. I forlængelse her af ses i det følgende på brugernes bevæggrunde for at vælge at komme i Natcaféen.

For nogle af brugerne er der tale om, at Natcaféen er et af de eneste steder, der vil tage imod dem. En medarbejder forklarer, hvorledes at Natcaféen netop er et lavtærskeltilbud til de allersvageste borgere, og at Natcaféen ind imellem fungerer som opsamlingssted for mennesker, der ikke kan være andre steder:

"Nogle er så fysisk dårlige, at de lugter, men hvis hospitalet ikke vil tage dem, så tager vi dem ind, for de er de svageste." (Medarbejder i Natcaféen)

Hovedparten af brugerne vælger dog i højere grad end ovenstående eksempel selv at komme i Natcaféen. I interview og samtaler angiver brugerne følgende primære grunde til, at de benytter Natcaféen:

- fordi de gerne vil være sammen med andre og tale med medarbejderne om natten
- fordi de har behov for et sted at sove

²¹ Se afsnit 1.4

- fordi de ikke kan klare at være alene om natten, selv om de har egen bolig
- fordi de er psykisk syge og kan komme, når de bliver angste for at være alene

Der er på tværs af den samlede målgruppe for Natcaféen forskel på, om de har mulighed for at anvende andre tilbud. For nogle er der tale om, at de er blevet udelukket eller har fået karantæne pga. problematisk og ofte voldelig eller forstyrrende adfærd, mens det for andre er de lov-mæssige rammer, der afholder dem fra at gøre brug af kommunale tilbud. Endelig er det for andre brugere igen personlige relationer til medarbejdere og andre brugere eller 'tradition', der udgør den primære årsag til, at de vælger at komme i Natcaféen.

På baggrund af interviewene med brugerne fremgår det, at behovet for overnatning for flere af brugerne hænger sammen med, at de enten havde karantæne fra herberger eller ikke ønskede at bruge dem. Brugere er i interview blevet spurgt, hvorfor de ikke bruger nogle af de andre tilbud. Sammenfattende på disse spørgsmål angiver brugerne, at de oplever, at der på mange af de øvrige tilbud er:

- For mange stoffer
- For mange regler
- For mange krav om struktur på dagligdagen.

Dette kan på den ene side ses som et udtryk for brugernes grad af udsathed og er netop udtryk for, at brugerne ikke evner at leve op til de adfærds- og normkrav, de møder andre steder. På den anden side er der også brugere, der angiver, at der er for mange stoffer andre steder, og for disse brugere er der altså tale om, at de oplever, at Natcaféen tilbyder en ramme, hvor de ikke generes af andre brugeres stofindtag eller stofhandel.

I tillæg hertil fremhæver flere af brugerne, at de ikke har den samme tætte relation og kontakt til medarbejderne på andre natherberger, som de har med medarbejderne i Natcaféen i Stengade. Flere af brugerne fortæller i interviewene, at de ikke bryder sig om den omgangsform, der er mellem brugere og medarbejdere på herbergerne.

Endelig er en central årsag til, at mange af brugerne vælger at komme i Natcaféen, at de ikke i forhold til lovgivningen er berettiget til at benytte tilbuddene, da de ikke har lovligt ophold i Danmark.

Ud over at brugerne oplever Natcaféen som et trygt rum væk fra gaden, er en af de primære årsager til, at brugerne overnatter i Natcaféen frem for i andre tilbud, ifølge brugerne selv, at Natcaféen ligger meget centralt i København. To af de interviewede brugere udtaler herom:

"It is easy to come here, because it is close to the city center." (Bruger)

"Det ligger tæt på centrum, så er der ikke så langt at gå, det betyder også en del." (Bruger)

Lokalitet har særligt betydning for gruppen af danske brugere med stort misbrug og eller psykiske problemstillinger. Det er kendetegnede for disse brugere, at de i høj grad er lokalt forankrede på Nørrebro. Enten fordi de af fysiske årsager ikke er særligt mobile, fordi de har egen bolig i nærmiljøet, eller endelig fordi de historisk har haft en tilknytning til området.

En af caféens faste brugere med stort misbrug udtaler om, hvorfor han kommer i Natcaféen frem for andre steder:

"Jeg er fra Nørrebro. Det her, det er mit lokale sted. Det er mit nabolag kan man sige... Dette er det bedste sted i byen for sådan en som mig, sådan er det. Vi lever jo her på Nørrebro, så det er det bedste sted at komme." (Bruger)

Nedenstående tabel 5.1 giver en oversigt over tilbud til hjemløse og socialt udsatte på Nørrebro.

Tabel 6-1 Tabeloversigt over tilbud til hjemløse og socialt udsatte i lokalområdet

Navn	Tilbudstype	Åbningstider	Målgruppe	Tilbud og aktiviteter
Brugerforeningen	Værested	Man-fre 10.00-15.00	Aktive stofmisbrugere	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Morgenmad ▪ Bad ▪ Vaskeri ▪ Udlevering af kondomer og kanyler
Missionaries of Charity	Varmestue	Alle dage 15.00-16.30	Alle, hjemløse og anderledes trængende	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aftensmad ▪ Tøjudlevering
Værestedet Stefanns	Varmestue	Alle dage 12.00-17.00	Alle	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Frokost ▪ Aftensmad ▪ Rådgivning ved medarbejdere
Varmestuen hotel Jens	Varmestue	Man-fre 9.30-14.00 søn 10.30-15.00	Alle	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Café ▪ Frokost ▪ Tøjudlevering ▪ Bad ▪ Rådgivning ved socialrådgivere ▪ Ture ud af huset
Askovgården – Det gule hus	Værested	Man 13.00-19.00 tirs-ons 13.00-21.00 fre og søn 13.00-17.00	Sindslidende	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mad ▪ Bad ▪ Vaskeri
Morgencaféen for hjemløse	Socialpædagogisk værested	Man-tors 8.00-14.00 fre 8.00-13.00	Hjemløse, udsatte	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Morgenmad ▪ Frokost ▪ Rådgivning ved medarbejdere ▪ Overnatning ▪ Bad ▪ Læge ▪ Tandlæge ▪ Sygeplejerske ▪ Tøjudlevering
Projekt Offside	Aktivitets- og samværssted	Man-fre 9.00-16.00	Alle, sindslidende	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Morgenmad ▪ Frokost ▪ Værksted
En varm seng	Nødherberg	Kl. 20-08.	Alle	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Akut overnatning ▪ Mad ▪ Bad ▪ Tøjudlevering
NATNØD	Nødherberg	Januar, februar, marts. Kl. 21-08 (2010)	Alle	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Akut overnatning ▪ Mad ▪ Bad ▪ Tøjudlevering

Navn	Tilbudstype	Åbningstider	Målgruppe	Tilbud og aktiviteter
Kirkens Korshærs Herberg i Hillerødgade	Herberg for kortere midlertidige ophold, bofællesskab og boenhed for længere ophold	Natcaféen: 23.30-07.30 Herberget: døgnåbent	Socialt vanskeligt stillede mænd og kvinder	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Morgenmad ▪ Frokost ▪ Tøjudlevering ▪ Bad ▪ Vaskeri ▪ Opbevaring af ejendele ▪ Sygeplejerske ▪ Rådgivning
Gaderummet/ Regnbuen	Herberg og værested	Døgnåbent	Alle, unge i alderen 18-30 år er særligt velkomne	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Overnatning ▪ Sygeplejerske ▪ Rådgivning ved medarbejdere ▪ Psykologer ▪ Kulturelle tilbud ▪ Malerværksted ▪ Computer/internet, ▪ Gratis telefon

Tabellen viser, at der lokalt på Nørrebro er en række væresteder, varimestuer og herberger, der rummer enkelte eller flere af de tilbud, som Natcaféen rummer. I den forbindelse er det dog væsentligt at understrege, at langt hovedparten af de øvrige tilbud kun er åbne for de af Natcaféens brugere, som har lovligt ophold i Danmark.

I næste afsnit ser vi nærmere på de forskellige måder, hvorpå brugerne bruger Natcaféen.

6.4 Forskellige måder at bruge Natcaféen på

I det følgende gives en uddybende beskrivelse af, hvorledes de forskellige brugere af Natcaféen anvender caféen. De forskellige måder at bruge caféen på er differentieret på baggrund af hyppigheden og karakteren af den måde, de enkelte brugere benytter Natcaféen på. Derudover indfanger de forskellige typer anvendelse af caféen blandt brugerne også aspekter, såsom særlige karakteristika hos brugerne, herunder brugernes problemer og behov for hjælp.

Formålet med her at anvende en inddeling af forskellige måder at bruge caféen på er at afdække, på hvilken måde brugernes brug af Natcaféen er differentieret på tværs af caféens sammensatte brugergruppe. Det er således centralt for forståelsen af Natcaféens brugere, at de har meget forskellige måder og formål med at komme i caféen. Når vi i det følgende ser på Natcaféens brugere ud fra deres forskellige måder at anvende caféen på, bidrager dette til at anskueliggøre den kompleksitet og sammensathed, der er kendetegnende for Natcaféens brugere.

Opdelingen i måder at anvende caféen på anvendes som en analytisk tilgang til at beskrive sammensatheden i Natcaféens målgruppe og de forskellige måder, hvorpå de gør brug af caféens tilbud. Brugere er herunder differentieret ud fra forskellige grader af misbrug og centrale problemstillinger. Graden af misbrug blandt de forskellige brugere har betydning for deres adfærd og brug af caféen.

Brugere kan over tid skifte mellem de forskellige måder at benytte caféen på.

De primære typer brug af Natcaféen er som følger:

- **Daglige brugere af caféen.** De daglige brugere af caféen er karakteriseret ved, at de fleste er hjemløse og har et stort misbrug, nogle er gadesovere, andre er funktionelt hjemløse. Hovedparten af de daglige brugere består af danske og grønlandske brugere.
- **Nattevandrere og sporadiske brugere af caféen.** De sporadiske brugere af caféen er personer, som ikke kan være alene om natten. De er ofte psykisk syge eller psykisk sårbare. Mange har et mønster, hvor de kommer og går flere gange i løbet af natten og flere gange i løbet af ugen. Nogle brugere har egen bolig, andre er hjemløse. Nattevan-

drener kommer primært i caféen grundet behov for socialt samvær, tryghed, søvn og gratis mad. Blandt denne type brugere af caféen er der en mindre gruppe brugere med egen bolig, som overvejende kommer i caféen for at få dækket sociale behov.

- **Omvandrende/midlertidige brugere.** Personer, som kommer periodisk i en kortere eller længere periode, hvorefter de ophører med at komme. Det kan enten ske, fordi de har fået andre muligheder, er taget tilbage til deres oprindelsesland, er blevet fængslet eller er kommet i behandling.

De omvandrende eller midlertidige brugere af caféen består af en sammensat gruppe brugere. Overordnet set gælder det, at de omvandrende brugere primært kommer i caféen grundet tilbud om gratis overnatning, mad, bad og tøjudlevering.

Det gør sig gældende, at hovedparten af de midlertidige brugere har anden etnisk oprindelse end dansk og er uden permanent ophold i landet.

Der er forskel på sundhedstilstanden og graden af misbrug blandt de forskellige midlertidige brugere. Dette ses særligt i forhold til de forskellige etniske grupper. De forskellige etniske grupper blandt Natcaféens brugere inkluderer herunder:

- Romaer (intet eller meget begrænset misbrug)
- Østeuropæere (varierende grad af misbrug blandt denne type brugere, nogle har et begrænset misbrug, andre har et stort misbrug)
- Afrikanere: vestafrikanere, traumatiserede flygtninge fra Afrikas Horn, folk fra mellemøsten og Nordafrika (intet eller begrænset misbrug, nogle med alvorlige psykiske problemstillinger).

Typer brug af Natcaféen			
	Brug af caféen	Primær brug af ydelser	Problemstillinger
1	Kommer dagligt/flere gange om ugen i caféen	Overnatning, mad, fysisk omsorg og social kontakt	Stærkt misbrugende
2	Kommer sporadisk i caféen	Mad, fysisk omsorg og social kontakt	Overvejende psykiske problemstillinger, også misbrug
3	Kommer sporadisk/periodisk i caféen	Overnatning, mad og tøjudlevering	Hovedparten af disse brugere har ikke noget betydeligt misbrug

For at illustrere de udfordringer og etiske dilemmaer, som Natcaféens medarbejdere står over for i relation til de forskellige brugere, samt for at synliggøre mangfoldigheden og sammensatheden i Natcaféens målgruppe har vi valgt at beskrive eksempler fra de forskellige typer brug af caféen gennem et antal brugercases, som viser typiske karakteristika ved den forskellige måde, hvorpå caféen benyttes af Natcaféens sammensatte brugergruppe, samt centrale karakteristika og problemstillinger hos brugerne. Disse brugercases indgår ligeledes i den følgende analyse af Natcaféens brugere.

6.5 Faste brugere af caféen med stort misbrug

Der er en mindre gruppe faste, daglige brugere, som er i Natcaféen mere eller mindre permanent, og som medarbejderne karakteriserer som nogle af de mest udsatte af caféens brugere.

De faste brugere af caféen består både af utilpassede danske og en større gruppe grønlandere. For de utilpassede danske misbrugere gælder det, at hovedparten af brugerne er mænd i alderen 35- 55 år. Andre igen kommer, fordi de har afsonet straf, og nogle, fordi de har haft en konflikt i hjemmet. Alle med det problem, at de akut befinder sig på gaden og ikke har andre steder at gå hen. De, der har bolig, kommer gerne for at socialisere eller finde tryghed, og nogle af disse brugere kommer fast igennem meget lang tid. For nogle gælder det, at de har en beskyttet bolig eller et værelse på et herberg eller lignende. Andre igen har en lejebolig, som de måske ikke kan holde ud at opholde sig i. Disse brugere kommer primært i Natcaféen for at have social kontakt til andre mennesker. De er ensomme om natten og søger derfor kontakten til andre brugere af

Natcaféen og til personalet. Nogle af disse brugere har karantæne fra andre tilbud, for andre gælder det, at deres tilstand er så dårlig, at de ikke er i stand til at opsøge andre tilbud og ikke formår at fastholdes i en kontakt med andre tilbud. Vurderingen blandt Natcaféens medarbejdere er, at der er tale om brugere, som har vanskeligt ved at leve op til de forventninger, der er til dem andre steder – både af behandlingsmæssig karakter og sociale tilbud. Mange af brugerne har også dyr og kommer netop specifikt i Natcaféen i Stengade, fordi de her, i modsætning til mange andre steder, må have deres husdyr med. Denne gruppe brugere er videre karakteriseret ved enten ingen eller ringe kontakt med sagsbehandlere. Brugere har en meget skrøbelig kontakt, hvis nogen, til det sociale system og meget begrænset hjælp derfra.

Medarbejderne beskriver, at der i perioder har været en tendens til at gruppen af danske brugere fortrækker gradvist fra caféen grundet det stigende antal brugere med anden etnisk baggrund end dansk, der kommer i caféen.

Nedenstående er et caseeksempel på en typisk fast bruger af caféen med store misbrugsproblemer.

Boks 6.1: Hans – en dansk misbruger

Hans er 51 år og har boet på Nørrebro hele sit liv. Han er misbruger af alkohol og stoffer og tidligere straffet for mord og tyveri mm., hvilket gav ham mange års fængsel. Efter løsladelsen fik han tildelt en "skæv bolig", men han fungerer ikke i egen bolig og kommer der derfor aldrig. Han er kommet i Natcaféen og Dagvarmestuen igennem de sidste 15-17 år og lever af sin pension. Hans har ingen kontakt til sin familie.

Den sidste lange periode er han kommet i Stengade meget ofte. Stengade er som Hans' hjem. Hans kommer så godt som dagligt, og det har han gjort i et langt forløb. Han kommer, fordi det er trygt, der er nogen, han kender, og der er nogen, han kan læne sig op af." Hans kommer i caféen, fordi der er bygget en tillidsrelation op mellem ham og personalet på stedet. Derudover har Hans en stærk relation til Nørrebro.

(Dokumentationen af brugerforløb)

For gruppen af grønlandere gælder det, at der er lidt flere kvinder end blandt de utilpassede danske misbrugere, men hovedparten er dog stadig mænd i alderen tyve år og op efter. De grønlandske brugere er kendetegnet ved at være rejst væk fra deres tætte familierelationer. Mange kom med en intention om at tage en uddannelse eller et arbejde, men er af forskellige årsager mislykkedes i deres forsøg og er i stedet endt i et alkoholmisbrug. Idet flere af dem bor på steder, hvor det ikke er tilladt at have gæster, mødes de i stedet i Natcaféen. Videre gælder det for disse faste brugere af caféen, at de har et sparsomt ordforråd på andre sprog end deres modersmål og er på den baggrund vanskelige for personalet at kommunikere med.

Nedenstående præsenterer en case på en typisk fast bruger af caféen af grønlandsk oprindelse, som har store misbrugsproblemer.

Boks 6.2: Lille Jesper – en grønlandsk mand

Lille Jesper er en grønlandsk mand omkring 50 år. Medarbejderne kender ikke meget til hans forhistorie. Lille Jesper modtager kontanthjælp. Han er misbruger med et bredt forbrug. Han er kommet i Natcaféen gennem flere år. Han kommer ikke så ofte, men stabilt.

Han bærer sit misbrug godt, hvilket vil sige, at han kun sjældent virker meget påvirket, og at det er til at føre en normal samtale med ham. Lille Jesper er sød og flink og har gode sociale evner. Han er meget omsorgsfuld og hjælper ofte de andre. Af og til hjælper han desuden med at rydde op i cafeen, uden at han blevet spurgt. Han har en god relation til de andre brugere og medarbejderne.

(Dokumentationen af brugerforløb)

For en del af brugerne af Natcaféen udgør Natcaféen et fast holdepunkt, som de vender tilbage til nat efter nat. Det er typisk mennesker med alvorlige sociale problemer og misbrug, som opsøger Natcaféen, fordi de oplever at blive behandlet på en måde, som de føler sig trygge ved. Selvom relationerne til Natcaféens personale forbliver begrænsede, udgør Natcaféen for disse brugere et vigtigt omdrejningspunkt for indgå i en vis social ramme med andre om natten. Ligeså vigtigt er det dog, at Natcaféen sikrer dem et sted at overnatte og fysisk pleje og omsorg.

6.6 Nattevandrere, sporadiske brugere af caféen med psykiske problemstillinger

Nattevandrere er sporadiske brugere af Natcaféen. Der er som oftest tale om mennesker, som ikke kan være alene om natten. Nogle af disse brugere kommer med jævne mellemrum i caféen, mens andre kun kigger forbi caféen fra tid til anden. Flere af brugerne kommer blot forbi i løbet af natten, men bliver som oftest ikke i caféen en hel nat. Mange har således et mønster, hvor de kommer og går flere gange i løbet af natten og flere gange i løbet af ugen. Det er først og fremmest de hjemløse, som overnatter. Nattevandrere overnatter generelt ikke. Nogle af de psykisk syge brugere, som tidligere har overnattet, er ophørt med det, efter at de havde fået bolig i andre botilbud.

Fælles for disse brugere er, at de typisk er over 25 år og blandet af køn. Gruppen har før bestået primært af etnisk danske, men består nu af et stigende antal personer med anden etnisk baggrund end dansk, herunder flere af polsk eller russisk oprindelse. Der er få af brugerne, som har deres egen bolig, men fx på grund af sindslidelse, ensomhed eller konflikter med andre personer er det vanskeligt for dem at opholde sig der. Det kan være konflikter med kæresten, de bor sammen med, men det kan også være, fordi de har svært ved at sætte grænser for andre, og der derfor er flyttet en eller flere personer ind i deres lejlighed. Nogle kommer, fordi de er blevet udskrevet fra hospitalet eller løsladt fra fængslet uden et sted at tage hen, nogle kommer, fordi de har haft en konflikt i hjemmet som ovenstående eller blot mangler et sted at gå hen.

En af medarbejderne udtaler herom:

"De brugere, der har psykiske problemer og har en bolig, kommer her på grund af stemningen, fordi det er uhyggeligt at være i deres bolig, og fordi de ikke ved, hvordan de selv får lavet mad. Nogle kommer for det sociale. De har brug for nogle at snakke med eller bare det at være omkring andre mennesker." (Medarbejder i Natcaféen)

En anden medarbejder udtaler følgende om en af caféens brugere, der tilhører denne brugergruppe:

"Hvis Natcaféen ikke var der, ville hun gå hvileløst rundt og ikke kunne finde ro. Natcaféen er hendes base, og hun er kommet der længe. Her passer de på hende og støtter hende i ikke at blive alt for dårlig. Hun finder den accept og kærlighed, hun ikke kan få andre steder." (Medarbejder i Natcaféen)

Den nedenstående case er et eksempel på en nattevandrer med psykiske problemstillinger.

Boks 6.3: Sanne – en dansk sindslidende

Sanne er en dansk kvinde i 60'erne. Hun er psykisk syg og alkoholiker. Desuden ryger hun lidt hash en gang imellem, men er ikke voldsomt påvirket af andet end medicin, hvilket hun til gengæld er stærkt påvirket af. Hun er svært sindslidende, og der er store udsving i hendes misbrug, og hendes psykiske tilstand svinger meget. Sanne lever af sin førtidspension.

Sanne er kommet i Natcaféen gennem mange år. Sanne er en af de gamle faste brugere, og hun er en ældre dame, som medarbejderne forsøger at passe på. Hun kommer ofte hen på natten, og Natcaféen sørger altid for at tage hende ind, fordi det socialt og omsorgsmæssigt er meget vigtigt for Sanne. Hun kommer for at sove, også selvom hun har fået en plads i et botilbud for psykisk syge. Hun kan ikke være hjemme om natten, da hun altid er meget urolig her og ikke kan finde ro. Hun sidder ofte bare og kigger ud i luften. Sanne kommer også for at spise mad og hente tøj. Hun har flere gange fået hjælp til at skifte forbindinger, men beder ellers ikke om hjælp.

Hun er meget usoigneret - lugter og tisser af og til i bukserne. Hun henter også rent tøj. Hun vil helst bare tage de rene bukser på uden at vaske sig. Medarbejderne skal overtale hende til at tage et bad. Natcaféen smider hendes gamle tøj ud, når det lykkes at få hende i bad.

(Dokumentationen af brugerforløb)

Nogle af disse brugere har, som eksemplet ovenfor viser, ligeledes misbrugsproblemer. Navnlig gruppen af psykisk syge misbrugere udgør ifølge medarbejderne en særligt sårbar gruppe blandt caféens brugere. En national kortlægning af hjemløshed i Danmark foretaget af SFI viser i forlængelse heraf, at det kan være vanskeligt for de psykisk syge misbrugere at få behandling for deres psykiske sygdom i det psykiatriske behandlingssystem, da det kan være vanskeligt at håndtere misbrugsproblematikken, herunder at skelne mellem, hvilke symptomer der skyldes psykisk sygdom, og hvilke der er relateret til misbruget²². Samtidig kan det være vanskeligt at give denne gruppe en fornøden behandling på misbrugsbehandlingssteder på grund af mangel på den fornødne psykiatriske kompetence. Gruppen af psykisk syge misbrugere falder således ofte 'imellem' systemerne. Natcaféen er ét af de steder, som samler sådanne mennesker op.

6.7 Omvandrede/midlertidige brugere

Den type brugere består af en række undergrupper, der ud over forskellig etnisk oprindelse er kendetegnet ved forskellige former for midlertidig eller periodisk anvendelse af caféen. Fælles for denne type brugere af caféen er, at de ikke har lovligt ophold i Danmark. Deres muligheder for at benytte andre tilbud i lokalområdet er således yderst begrænset. Ifølge dansk lovgivning opholder man sig ulovligt i landet, hvis man er uden tilknytning til arbejdsmarkedet og dermed ikke er i stand til at forsørge sig selv. Man har derfor ikke ret til kontanthjælp, overnatning på kommunale herberger, hospitalsbehandling eller social omsorg.

De kommunale tilbud til hjemløse har hjemmel i Servicelovens § 110:

*"Kommunalbestyrelsen skal tilbyde midlertidigt ophold i boformer til personer med særlige sociale problemer, som ikke har eller ikke kan opholde sig i egen bolig, og som har behov for botilbud og for tilbud om aktiverende støtte, omsorg og efterfølgende hjælp."*²³

²² Lars Benjaminsen: Hjemløshed i Danmark 2009, en kortlægning. SFI 09:25.

²³ <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0900.aspx?s21=serviceloven&s22=%7c10%7c&s113=0>

Af Servicelovens § 2²⁴ fremgår det, at de borgere, som har mulighed for at få hjælp efter Servicelovens bestemmelser, er borgere med lovligt ophold i landet.

Nedenstående er et uddrag fra en skrivelse fra Socialministeriets departement, som er udsendt til KL med henblik på at informere kommunerne om retningslinjerne i forhold til udenlandske hjemløse. Skrivelsen, som blev udsendt i december 2010, specificerer lovgivningen og retningslinjerne vedrørende udenlandske hjemløse og ophold på forsorgshjem og væresteder med hjemmel i serviceloven.

"Forsorgshjem og herberger er botilbud beregnet til midlertidigt ophold efter servicelovens § 110. Der er tale om en individuel ydelse efter serviceloven, og optagelse er derfor betinget af, at pågældende har lovligt ophold her i landet. Herudover skal pågældende være omfattet af målgruppen for tilbuddet, der er "personer med særlige sociale problemer, som ikke har eller ikke kan opholde sig i egen bolig, og som har behov for botilbud og for tilbud om aktiverende støtte, omsorg og efterfølgende hjælp." (...) Tilsvarende gælder optagelse af besøgende i natcaféer mv. etableret i tilknytning til en § 110-boform. Da der er tale om åbne tilbud uden visitation og registrering, kan det fx på grund af sprogproblemer mv. være vanskeligt at vurdere, om der er tale om personer, der lovligt opholder sig her i landet, og som tilhører målgruppen. Der kan derfor være behov for en nærmere undersøgelse af de pågældendes baggrund og situation, som kan gennemføres inden for 1-2 dage." (Orientering om udenlandske hjemløse og ophold på forsorgshjem og væresteder med hjemmel i serviceloven § 110, departementet 2010)

Gruppen af udenlandske brugere uden lovligt ophold i Danmark har dermed kun mulighed for at benytte private tilbud til hjemløse.

For gruppen af romaer gælder det, at de typisk kommer til Danmark som en samlet familie. De er rejst med bus hertil og har ofte planlagt hjemrejse igen efter en kortere eller længere periode i landet. De er i vestlig målestok fattige, er her illegalt og kommer for tjene penge (typisk ved at tigge på gadehjørner). Forældrene kommer for at overnatte i Natcaféen. De er i hovedreglen ikke misbrugere, men idet de ofte kommer i grupper og kun taler deres eget sprog, kræver det en vis indsats fra personalet at få romaerne installeret i huset.

Det er karakteristisk for disse brugeres brug af caféen, at de kommer periodisk. Romaerne kommer typisk tre måneder ad gangen og er så væk i tilsvarende tre måneder. Medarbejderne oplever, at særligt romaerne har det svært i Danmark, da der er meget få steder, de må komme. Romaerne har typiske ikke noget misbrug, men de er fysisk nedslidte i den forstand, at de har et meget dårligt helbred, dårlige tænder m.m. Medarbejderne fra Natcaféen vurderer, at de er meget isolerede og nederst på den sociale rangstige. Romaerne har nærmest ingen kontakt til de andre hjemløse.

En af medarbejderne udtaler om romaerne:

"Romaerne bærer præg af, at de er et jaget folkefærd, idet de er dårlige til at rydde op efter dem selv og har dårlig hygiejne". (Medarbejder)

Medarbejderne oplever, at romaerne er meget mødestabile, forstået således, at de kommer på samme tidspunkt hver aften. De er ikke konfliktskabende, men deres tilstedeværelse skaber konflikter i caféen, idet mange af de andre brugere afreagerer på dem, idet de blandt brugerne befinder sig lavest i hierarkiet.

Nedenstående er en case med en periodisk bruger af Natcaféen.

²⁴ Serviceloven § 2: Enhver, der opholder sig lovligt her i landet, har ret til hjælp efter denne lov: <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0900.aspx?s21=serviceloven&s22=%7c10%7c&s113=0>.

Boks 6.4: Marie – en romakvinde**Marie - en romakvinde**

Marie er en romamor på ca. 50 år. Hun kommer i caféen sammen med sin mand og voksne børn. Personalet skønner, at hun kommer fra Rumænien. Hun har været i Danmark flere gange og kommer fast i caféen i de perioder, hvor hun er i Danmark. Hun er meget isoleret i relation til de andre hjemløse og medarbejderne.

I starten havde personalet ingen kontakt til Marie, men nu kommunikerer hun mere med personalet, dog primært med de kvindelige medarbejdere. Grundet den sproglige barriere er kommunikationen ofte begrænset til fagter og tegninger. Medarbejderne vurderer, at Marie kommer i cafeen for at få mad, sove og for at føle sig tryk. Hun holder sig for sig selv og søger ikke at gøre væsen af sig selv, fordi hun er udsat i caféen, som ene romakvinde. Hun taler ikke med de andre romaer.

(Dokumentationen af brugerforløb)

En anden type brugere, der anvender caféen sporadisk, er de østeuropæiske brugere. For gruppen af østeuropæere gælder det, at denne gruppe primært består af mænd, som er rejst til Danmark med et ønske om at få et job og forbedre deres livsvilkår. Nogle er lige ankommet, andre har været i Danmark et godt stykke tid og er nu strandet her, fordi de ikke har fået job og ikke har nogen penge at rejse hjem for. De, der er så heldige at få et job, ophører som regel med at komme i Natcaféen. En del kommer dog igen i de perioder, hvor de står uden arbejde. Mange af østeuropæerne stifter med tiden fast bekendtskab med alkohol eller diverse euforiserende stoffer. De kommer i Natcaféen, fordi det er det eneste sted, de bliver lukket ind, og fordi de kan mødes med andre fra deres hjemland. De østeuropæiske brugere taler i hovedregel kun deres eget sprog og er derfor vanskelige at kommunikere med for personalet i Natcaféen.

En af Natcaféens samarbejdspartner udtaler sig om denne type af hjemløse, der anvender Natcaféen.

"Mange af dem [østeuropæerne] har boet på gaden, og så har de prøvet nogle af de væresteder, hvor de så er blevet smidt ud, fordi de faktisk ikke kan få hjælp de steder, fordi så bliver der lukket i for pengekassen... [...]... De har reelt ingen andre muligheder" (Samarbejdspartner)

For gruppen af traumatiserede flygtninge fra Afrikas Horn gælder det, at de hovedsageligt er mænd i slutningen af tyverne, der er flygtet fra deres hjemland, og er ofte krigstraumatiserede. Efter at have boet på asylcenter, mens deres asylsag er blevet behandlet, har de via deres sagsbehandler fået hjælp til at finde en lejlighed eller er i psykiatrisk behandling på et sygehus. Begge grupper kan ikke klare natten alene og kommer for at se, om der er nogle, de kender i Natcaféen. De, der ikke er under behandling, er i hovedsagen misbrugere af forskellige former for narkotika.

Derudover er der to mindre grupper, herunder vestafrikanere. Denne gruppe består primært af unge velfungerende mænd i alderen 20-30 år, som er kommet til Danmark for at søge lykken. De sørger for hinanden og har et tæt sammenhold. Endelig huser caféen en mindre gruppe brugere fra Mellemøsten og Nordafrika. Disse brugere er primært muslimske mænd i alderen 20-50 år. Mange er traumatiserede, psykisk syge og/eller misbrugere. De står uden for arbejdsmarkedet og har som oftest ingen tætte relationer til andre i caféen.

En af Natcaféens samarbejdspartner udtaler sig om grupperne af afrikanske hjemløse.

"Afrikanerne er en gruppe, der bliver større og større. Det har jo noget at gøre med, at de ikke kan komme ind andre steder, altså der er fokus på østeuropæerne i Samuelkirken, og tilbuddet i Thorsgade [NatNød], der kan de lukke 40 ind, men der er ikke rigtig nogle steder, som er målrettet specifikt de afrikanske brugere, som er en ny

gruppering i de danske gader, og det har jo noget at gøre med krisen, der kradser, og de arbejder sig op i gennem Europa." (Samarbejdspartner)

Nedenstående er en case med en bruger, som er kendetegnende for de sporadiske brugere af Natcaféen.

Boks 6.5: Johannes – en afrikansk mand

Johannes er afrikaner på omkring 35 år. Han er i god fysisk form, men har psykiske problemer, medarbejderne mener, at han evt. lider af posttraumatisk stress grundet sin tid som børnesoldat. Det kommer til udtryk ved, at han ikke bryder sig om høje lyde. Han reagerer ikke på venlig tiltale, men på direkte ordrer. Johannes er kommet i caféen i 1 ½ år.

Han er altid pæn i tøjet og velsoigneret. Han har et moderat misbrug, som består af alkohol. Det er svært for medarbejderne at vurdere, om han er den del af et socialt netværk blandt afrikanerne.

Om vinteren er han der ofte. Han har mest været der om morgenen. Medarbejderne oplever, at nogle afrikanere bor mange sammen i lejligheder. Når han ikke er i caféen, vurderer medarbejderne, at han er i en sådan lejlighed.

Medarbejderne vurderer, at han kun kommer for maden. Nogle gange har de set ham tale aggressivt med nogle af de andre afrikanerne, men medarbejderne ved ikke, hvad det handler om. Medarbejderne har kun meget begrænset kontakt til ham, og han spørger aldrig om hjælp eller opsøger social kontakt med medarbejderne.

(Dokumentationen af brugerforløb)

6.8 Udenlandske brugere – en sproglig barriere for indsatsen

I forhold til gruppen af omvandrede/midlertidige brugere er det vigtigt at nævne, at en stor del af brugerne i Natcaféen ikke taler et sprog, som medarbejderne forstår eller taler, hvilket i høj grad påvirker den indsats, der kan ydes i forhold til brugerne. En medarbejder siger herom:

"Sprogbarriererne er et dilemma. Det er træls, at man ikke kan nå et skridt længere og forstå situationen. Eksempelvis hvad var det, hun havde brug for at fortælle mig om hendes baby derhjemme? Det kan jeg godt tage med hjem og tænke over. De kan få det samme fysisk som de andre brugere – men den anden del, der går det galt. Så forsøger man at være ekstra opmærksom på dem ved at huske at sige goddag og farvel, og jeg bruger kropssproget til at signalere, at jeg er opmærksom. Selvom man ikke kan sige det, kan man vise det." (Medarbejder i Natcaféen)

For en stor del af brugerne er der derudover tale om brugere, som ikke har lovligt ophold her i landet, og hvor forandringsperspektivet og den indsats, medarbejderne kan yde, er meget begrænset. Natcaféen kan give dem tryghed og opfylde nogle meget basale behov, og de kan i et vidst omfang være med til at henvise disse brugere til de få tilbud, de kan gøre brug af. Men ud over dette har de meget vanskeligt ved at hjælpe disse brugere.

I det følgende præsenteres en brugercase med en af disse brugere uden et lovligt opholdsgrundlag i Danmark, som ikke deler et fælles sprog med medarbejderne.

Boks 6.6: En romafamilie uden danskundskaber

En familie fra Rumænien er gennem en periode på ca. 4-5 år kommet i Natcaféen. Familien består af flere individer, herunder flere børn i forskellige aldre. Familien kommer så godt som hver nat i Natcaféen, men der er kortere eller længere perioder, hvor nogle af familiemedlemmerne er væk. Da medarbejderne ikke deler et fælles sprog med familien, ved de ikke med sikkerhed, hvor de så opholder sig. Eksempelvis er sønnen væk i en periode, hvor medarbejderne mener via den begrænsede dialog, at han er syg og derfor tilbage i hjemlandet til behandling.

Familien kommer primært i Natcaféen for at sove, få mad og få gratis tøj.

Medarbejderne giver familien råd og vejledning, så godt det kan lade sig gøre uden et fælles sprog. Fx havde en pige fået siddesår af at sidde på gaden. Medarbejderne hjalp med at henvise til gadesygeplejersken, hvilket sket ved, at medarbejderne printede en seddel, hvoraf kontaktoplysninger fremgik.

Langsomt har familien lært at kommunikere så småt med medarbejderne via tegnsprog og lærer at indordne sig under de regler og rammer der er her. Familien lærer så småt det danske velfærdssystem at kende i forhold til, hvilke steder de har mulighed for at få hjælp og støtte.

(Dokumentation af brugerforløb)

Det ovenstående caseeksempel illustrerer, hvordan sproget i forhold til disse brugere er en barriere i forhold til, hvordan medarbejderne kan få skabt en relation til disse brugere. Medarbejderne søger, fordi de ikke via sproget kan indgå i en dialog med disse brugere, at skabe relationen gennem deres kropssprog og ved at være ekstra opmærksomme på disse brugere. Uden et fælles sprog lykkes det alligevel medarbejderne at skabe en relation til brugerne, og brugerne får den hjælp de kan få via Natcaféen.

6.9 Opsamling

Afsnittet har vist, at Natcaféens brugere udgør en meget udsat gruppe af borgere med sammensatte problemstillinger og symptomer. Herunder er følgende problemstillinger kendetegnende for caféens brugere:

- Hjemløshed og funktionelt hjemløse
- Stofmisbrug, blandingsmisbrug
- Alkoholmisbrug
- Psykisk sygdom
- Borgere uden lovligt ophold i Danmark
- Ensomhed

Natcaféens målgruppe er sammensat af en række forskellige typer brugere med forskellige problemstillinger og forskellige måder og årsager til, at de benytter Natcaféens tilbud.

De tre centrale måde, hvorpå brugerne anvender caféen, som kommer i Natcaféen, er, set i forhold til brug af caféen, som følger:

- Daglige brugere med stort misbrug, nogle er gadesovere, andre funktionelt hjemløse. Hovedparten af denne brugergruppe består af danske og grønlandske brugere.
- Sporadiske brugere af caféen, som er psykisk syge eller psykisk sårbare. Overvejende hjemløse. De bruger primært caféen for at få opfyldt behov for socialt samvær, søvn, og gratis mad.

- Omvandrende/midlertidige brugere, der kommer grundet tilbud om gratis overnatning, mad, bad og tøjlevering. Ofte af anden etnisk oprindelse end dansk uden permanent ophold i landet. Der er forskel på sundhedstilstanden og graden af misbrug blandt de forskellige etniske grupper i blandt denne type brugere.

7. HVAD FÅR BRUGERNE UD AF AT KOMME I NATCAFÉEN?

Dette kapitel indkredser og belyser resultaterne af Natcaféens arbejde. Kapitlet søger at besvare, hvad brugerne får ud af at komme i Natcaféen. Samtidig bidrager kapitlet med en vurdering af, om brugernes udbytte kan ses som tilfredsstillende set i lyset af brugernes situation.

Det er vigtigt at forstå, at det udbytte, som brugerne kan få af at komme i Natcaféen, må ses i sammenhæng med brugernes situation, når de kommer i Natcaféen. Jo dårligere brugerne har det, desto vanskeligere kan det være at vurdere forandringer i brugernes situation, da tegnene på forbedring kan være helt minimale og meget vanskelige at identificere. I en sammenhæng, hvor Natcaféen endvidere gør meget ud af, at stedet først og fremmest er til for at dække brugernes helt akutte behov, vil brugernes udbytte ligeledes skulle vurderes i forhold hertil.

Natcaféens brugere er indbyrdes meget forskellige, og caféens funktioner for brugerne varierer alt efter de enkelte brugeres konkrete behov. En af medarbejderne beskriver nedenstående, hvorledes Natcaféens har forskellige funktioner for brugerne:

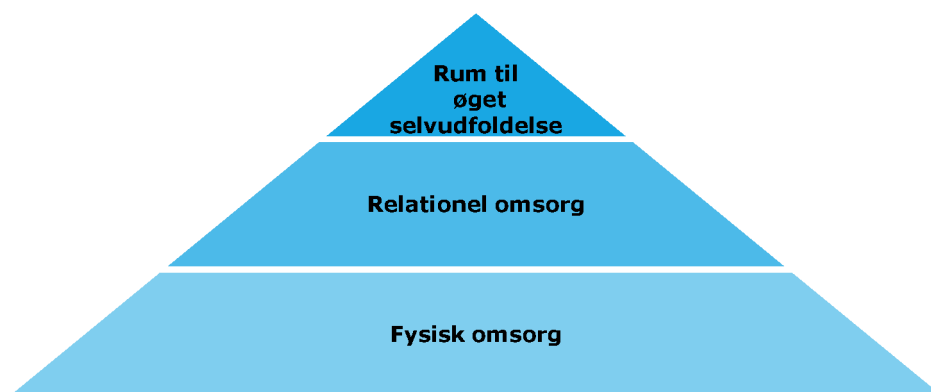
"Det er noget forskelligt, vi giver dem hver især. Eksempelvis er stofmisbrugernes basale behov søvn. De har haft en rigtig hård dag og kommer for at få fred og ro og sove trygt. De har et andet behov end gruppen af de psykisk syge, de kommer for samtale og nærhed. Andre kommer igen kun for de fysiske behov, eksempelvis kommer romaerne primært for at spise, sove og få tøj." (Medarbejder i Natcaféen)

Betydningen af søvn, fred, ro, samtale, mad og tøj er i sagens natur, at helt basale menneskelige behov opfyldes. I et evalueringsspektiv er det vanskeligt at dokumentere betydningen heraf, særligt når det sker i en sammenhæng, hvor kontakten til brugerne udelukkende foregår om natten, anonymt, og hvor man ikke ved, hvornår brugerne dukker op næste gang.

Som en analytisk ramme for forståelsen af brugernes udbytte af at komme i Natcaféen anvendes en tretrinsmodel, som ses nedenstående²⁵. Modellen illustrerer, at dækning af individets primære fysiske grundbehov og dernæst sekundære sociale behov kan bane vejen for, at brugeren også får dækket et behov for anerkendelse og selvudfoldelse og dermed opnår et større rum for selvudfoldelse.

Modellen skal ses i sammenhæng med medarbejdernes tilgang til arbejdet med brugerne, hvor tilgangen og kontakten til brugerne i høj grad tager udgangspunkt i dækningen af basale fysiske behov, som bruges til også at sætte fokus på de menneskelige relationer. For at Natcaféen skal kunne skabe forandringer i den enkelte brugers livssituation, må der skabes en tillidsfuld relation mellem brugeren og medarbejderne. I Natcaféen tager relationsarbejdet altså afsæt i, at brugeren kommer i Natcaféen for at få opfyldt helt basale fysiske behov.

Figur 7.1 Brugernes udbytte af caféen



²⁵ Modellen og de tilknyttede beskrivelser af grundbegreberne er inspireret af Videns- & formidlingscenter for socialt udsatte (2005): *Rum til at være. Dilemmaer ved omsorg for værestedsbrugere med alkoholmisbrug.*

Modellen illustrerer forskellige typer omsorg i arbejdet med udsatte brugere. Disse tre domæner i omsorgsarbejdet i relation til brugerne af caféen danner rammen for forståelsen af brugernes udbytte af at komme i Natcaféen.

Fysisk omsorg refererer til tilfredsstillelse af de fysiske behov, at komme ind i varmen, få mad og et trygt sted at sove.

Relationel omsorg refererer til den nærhed og det fællesskab, der skabes i de relationer, der opstår mellem medarbejdere og brugere i caféen, når brugerne kommer for at få deres fysiske behov dækket.

Rum til øget selvudfoldelse refererer til et rum, hvor udvikling, forandring og forsoning med sig selv gøres mulig. Det skal understreges, at der tænkes på *rum for* at skabe forandring, ikke *krav om* forandring. Frem for kun at tilbyde brugerne med et alkoholmisbrug skadesreduktion kan man med rum til øget selvudfoldelse understrege, at man ikke har opgivet at hjælpe brugeren med at få øje på nye muligheder. Det centrale her er at finde en balance mellem at kunne motivere den enkelte bruger til at ønske at skabe forandringer i sit liv og handlemønstre, samtidig med at det skal foregå på et niveau og i et tempo, som brugerne kan følge med i, og som ikke skræmmer dem væk, fordi de oplever, at de ikke kan leve op til disse krav og forventninger. Indsatsen skal hele tiden være på brugernes præmisser og med udgangspunkt i, hvor brugerne er, også hvis brugerne igen falder tilbage i deres hidtidige adfærdsmønstre.

I det følgende ses nærmere på, hvilke funktioner Natcaféen set fra et brugerperspektiv opfylder, og hvilken betydning dette har for brugerne af caféen.

Brugernes udbytte af at komme i Natcaféen falder overordnet set i tre hovedspor:

- **Stabilisering af tilstanden via opfyldelse af akutte og basale fysiske behov**
 - Brugere får dækket akutte fysiske og basale behov, herunder overnatning, mad, drikke, tøj og personlig hygiejne.
- **Brugere bliver i stand til at indgå i social kontakt med andre via socialt samvær og omsorg fra andre mennesker**
 - Brugere får et trygt frirum og et afbræk fra tiden på gaden og mulighed for at være sammen med andre mennesker, det vil sige dække fælles sociale behov.
- **Brugere oplever anerkendelse og værdighed via akuthjælp og rådgivning til diverse problemstillinger**
 - Brugere får mulighed for anonyme, uformelle personlige samtaler om brugernes personlige situation samt rådgivning og vejledning om tilbud og muligheder, det vil sige dække individuelle behov.

I det følgende uddybes hvorledes hver af disse dimensioner kommer til udtryk som udbytte for brugerne af Natcaféen.

7.1 Stabilisering og skadesreduktion via opfyldelse af akutte og basale fysiske behov

I Natcaféen får brugerne dækket en række basale fysiske behov. Behovene, som dækkes, illustrerer, at hovedparten af brugerne lever eller opholder sig på gaden, og for disse brugere handler det helt konkret om at have et sted at gå hen for at få varmen, få mad og et trygt sted at sove.

Set i forhold til Natcaféens fokusområder handler det her også om at forbedre brugernes personlige hygiejne (ved at give mulighed for og eventuelt hjælpe med til, at brugerne går i bad, skifter tøj og/eller får vasket tøj). Dette er med til at give brugerne øget værdighed, og det understøtter en form for 'normalisering', som står i kontrast til den udstødelse og stigmatisering, som brugerne ellers oplever gennem deres liv på gaden. Ved at sikre, at brugerne tilbydes og gennemfører helt almindelige rutiner, som almindelige mennesker, der har et sted at sove, står op om morgenen, tager hånd om den personlige hygiejne, får morgenmad, drikker kaffe og går ud af døren,

bidrager Natcaféen til at skabe en grad af værdighed og en flig af normalitet i brugernes ellers meget kaotiske liv.

Nødovernatning og tryghed i et frirum

Brugerne af Natcaféen kommer, fordi deres kroppe er trætte, og fordi de har behov for at sove, spise og eventuelt få et bad. Hovedparten af brugerne kommer, når Natcaféen åbner og bliver der og overnatter og går igen, når Natcaféen lukker. Der er dog en mindre gruppe brugere, som kommer i caféen og blot er der enkelte timer midt på natten. Flere brugere kommer og går løbende natten igennem.

Et helt centralt udbytte for brugerne ved at komme i Natcaféen er netop at have et sted at sove og hvile ud. Ud over at give ly for koldt og dårligt vejr om natten giver Natcaféen brugerne beskyttelse og et frirum fra det stressende liv på gaden. Brugere skal således ikke bekymre sig om at blive overfaldet, når de sover i Natcaféen, hvilket kan være et problem, hvis de sover på gaden. En af medarbejderne udtaler herom:

“Livet på gaden er stressende. Brugere kommer her og får mulighed for at slappe af, uden at skulle være på vagt. Vi tilbyder et trygt og roligt sted, hvor de lægger stress fra dem. Her er der nogen, der passer på dem. I parken kan de blive overfaldet. De kan puste ud og slappe af. De bliver ikke rullet, når de sover, så de kan sove roligt.”
(Medarbejder i Natcaféen)

For nogle af de hjemløse brugere spiller det således en rolle, at de føler en større tryghed ved at overnatte i Natcaféen end at sove udendørs eller hos tilfældige bekendtskaber. Det samme billede tegnede sig fra observationerne i caféen. Følgende er et uddrag af observationsnoter fra observationer i caféen i 2009.

Opbevaring af ejendele – tryghed til at sove

“Bagagen blev opbevaret under bordet i køkkenet. Proceduren i huset er, at brugerne angiver et navn ved indlevering af bagagen, og så kan de hente bagagen igen om morgenen. Flere af brugerne kom i løbet af natten for at få udleveret nogle af deres ejendele. Dette gjaldt som oftest øl, da flere af brugerne vågnende i løbet af natten og gik ud for at få en smøg og en øl. Der er endvidere et aflåst skab, hvor brugerne kan få værdigenstande opbevaret. Dette benyttede mange brugere sig af. Flere af brugerne kommenterede, at det var rart, at man trygt kunne overlade sine ting i medarbejdernes varetægt. Den løbende udlevering af ejendele var et naturligt omdrejningspunkt for lidt samtale mellem medarbejdere med brugere. (Observationsnoter, observationsrunde 1)

Medarbejderne samt flere af de kvindelige brugere fremhæver Natcaféen som et trygt sted at sove, hvor man ikke skal bekymre sig om at blive overfaldet eller voldtaget, idet kvinderne oftest sover i caféens rum, hvor medarbejderne kan holde øje med, hvad der foregår. En af caféens kvindelige brugere udtaler herom:

“Som kvinde er det fint at være her, for det er ikke så stort, man kan sove tæt på køkkenet, så de kan se, hvis der er noget. Jeg sover aldrig i rummet med madrasserne.” (Bruger)

For nogle af brugerne er Natcaféen eneste mulighed for nødovernatning. Det, der typisk kan hindre brugere i at anvende øvrige tilbud, er som oftest, at de har karantæne i andre herberger eller væresteder, fordi de har svært ved at begå sig inden for de rammer, der er for adfærd de pågældende steder. Brugere søger herefter Natcaféen, fordi de ikke er velkomne eller kan rummes i øvrige tilbud.

Anonymitet nævner brugere også som en anden væsentlig begrundelse for, hvorfor de kommer i Natcaféen. Natcaféen er et af de få steder, hvor man kan komme anonymt og bydes velkommen uden, at der spørges til personnummer, opholdsgrundlag eller i øvrigt stilles særlige krav og for-

ventninger om forandringsparathed. For en væsentlig andel af brugerne er situationen, at de ikke har adgang til de kommunale tilbud, da de ikke har opholdstilladelse eller dansk statsborgerskab. En af brugerne fortæller:

"This place [Natcaféen] means that I can get rest and get back some of my resources, also because I can eat here." (Bruger – observation 14.10.10)

Adspurgt om brugeren kommer på andre herberg, fortæller han, at han en enkelt gang har været på Hillerødgade, men at han ikke kunne overnatte dér, fordi han ikke har lovligt ophold i Danmark.

"It is too far away and also they said that the place is not for people like us." (Bruger)

Det er et centralt aspekt i forhold til en stor del af caféens brugere, at de ikke har andre alternativer til Natcaféen ud over de midlertidige nødovernatningstilbud, som ikke har stabile åbningstider. Disse brugere af Natcaféen kommer i caféen som en sidste udvej, idet caféen repræsenterer deres eneste stabile mulighed for overnatning i København. Dette gælder hovedparten af de afrikanske brugere, de østeuropæiske brugere og romaer.

Et andet centralt aspekt ved anonymiteten i caféen er ligeledes, at det generelt giver brugerne en følelse af frirum og fred til at være. Der er ikke som på andre steder mulighed for, at sagsbehandlere, politi m.fl. har indsigt i deres brug af stedet. Dette er på tværs af brugerne af caféen noget som fremhæves som centralt, og det giver ifølge brugerne en oplevelse af at være på et helle, hvor man kan få lov til at opholde sig, næsten uanset hvem man er.

Opfyldelse af basale behov: Mad og drikke

Flere brugere tilkendegiver således, at de er meget glade for muligheden for at få noget god og gratis mad at spise.

To af brugerne udtrykker således følgende:

"Here the food is free, this means a lot for people like me, for us only a couple of kroner is a lot." (Bruger)

"Maden er gratis her, og den smager rigtig godt, det betyder også rigtig meget for mig. Der er mange der kommer her bare for at spise, og så går de igen. Det er jo gratis, så det er der mange der ved." (Bruger)

Følgende er et uddrag fra observationsnoter i forbindelse med observationer i caféen.

"Alle får tilbudt gratis mad, the og saft. Derudover kan man købe kaffe for 2 kr. pr. kop eller 5 kr. for hele natten. (Kaffen, der bliver serveret til morgenmaden, inden brugerne tager af sted om morgenen, er gratis). Dem, som ikke blev lukket ind pga. pladmangel, fik også tilbudt mad uden for. Maden bliver kaldt en Stengadeplatte og består af madder med forskelligt pålæg pyntet med fx løg, agurk el. lignende. Medarbejderne sørger for, at der altid er pålæg til dem, der ikke spiser svinekød, og man må få så mange madder, man vil, så længe der er mad. Jeg oplevede flere gange, at medarbejderne lavede en platte uden specifikke typer pålæg til bestemte brugere (fordi brugerne ikke kan lide en bestemt slags pålæg). Brugerne udviste glæde og taknemmelig over, at medarbejderne huskede deres bestemte præferencer. En af medarbejderne forklarede, at dette var en måde at give anerkendelse til de enkelte brugere på, særligt ift. til de brugere, hvor den sproglige barriere gjorde det svært at kommunikere på anden måde end via konkrete handlinger." (Observationsnoter, 2 observationsrunde)

Medarbejdernes vurdering er, at hovedparten af de faste danske og grønlandske brugere har mulighed for at få mad andre steder i løbet af dagen, mens maden i caféen for mange af de øvrige brugere udgør dagens måltid:

"Der er mange steder i KBH, der tilbyder mad. Maden er ikke afgørende for de danske brugere, det er mere omsorg og tryghed, der er vigtigt for de brugere. Mit indtryk er, at flere af de andre brugere ikke får meget mad i løbet af dagen, og de er sultne, når de kommer om aftenen." (Medarbejder i Natcaféen)

På baggrund af observationerne i caféen samt interviewene med brugerne fremgår det, at den gratis mad i caféen har stor betydning for brugerne. Udleveringen af gratis mad i caféen har både en social funktion i kraft af den sociale kontakt, der opstår i forbindelse med udleveringen af maden. Samtidig er måltidet i caféen en afgørende del af flere af brugernes daglige kost. På baggrund af samtalerne med medarbejderne og observationerne fremgår det, at hovedparten af brugerne benytter tilbuddet om at spise i caféen. I den forbindelse fremhæver flere af brugerne væsentligheden af, at der ingen brugerbetaling er for maden.

Hygiejne, personlig pleje og udlevering af tøj

Der er desuden mulighed for at komme i bad i Natcaféen. I forhold til bedefaciliteterne i caféen fremhæver medarbejderne, at de på nuværende tidspunkt ikke er hensigtsmæssigt indrettet, idet brugerne bliver nødt til at tage deres tøj af uden for brusekabinen, for at det ikke skal blive vådt, når de går i bad. Dette gør, at mange kvindelige brugere vælger ikke at benytte tilbuddet om at få et bad i caféen.

Der er generelt stor forskel på, hvor meget brugerne benytter muligheden for at tage bad. Det er kendetegnende, at særligt de kvindelige brugere kun i meget begrænset omfang anvender bedefaciliteterne i caféen grundet bedefaciliteternes indretning. Nogle af kvinderne vælger at bade i nattetimerne, når de andre brugere sover, eller får en af de ansatte til at holde vagt uden for baderummet, mens de bader.

Medarbejderne hjælper nogle af de mest udsatte brugere med at tage sig sammen til at komme i bad, og i nogle tilfælde hjælper de brugerne med at tage bad. På baggrund af interviewene med medarbejderne fremgår det, at disse brugere har meget dårlig personlig hygiejne, og at hjælpen til den personlige pleje for mange derfor er stærkt tiltrængt. En af medarbejderne siger med udgangspunkt i en bestemt bruger:

"Han har et kraftigt stof- og alkoholmisbrug, og han kommer ikke i bad ret tit. Til sidst var de andre brugere begyndt at brokke sig, fordi han lugtede så meget. Der var ingen, der ville ligge ved siden af ham og sove. Da vi så fik tøjet af ham, havde han lort og pis ned af benene. Det var den rene elendighed. Men det er jo der, vi må gå ind og hjælpe dem. Da han så kom ud af badet og fik noget rent tøj på, så lavede han ligesom lidt op igen. Det handler jo om at give dem noget værdighed tilbage og følelsen af at være menneske. Det er det, den basale fysiske omsorg i sin rene enkelthed går ud på." (Medarbejder i Natcaféen)

Ovenstående situation er udtryk for den rolle, som Natcaféen spiller for en del af brugerne, hvor caféen tager sig af helt basal personlig pleje og hygiejne. Samtidig indikerer det, hvor dårligt fungerende en del af målgruppen er, hvor de ofte vil være overladt helt til sig selv, hvis de ikke har Natcaféen at komme i.

Ud over hjælp til at bade støtter medarbejderne ligeledes brugerne med andre former for personlig omsorg som fx sårpleje. En af medarbejderne udtaler om betydningen af denne hjælp til hygiejne og fysisk pleje for en af caféens faste brugere med stort misbrug:

"Der kan man sige er, at det er hans redning, at der er sådan et hus som vores hus, fordi det er der, han får de muligheder for at få den hjælp, der skal til. Når vi så lukker ned [den midlertidige lukning i april 2010²⁶], så er der jo ingen, der hiver fat i ham og siger,

²⁶ Natcaféen lukkede fra marts til maj 2010 pga. overfald og kast med brosten mod Natcaféen. Se afsnit 1.4 for nærmere beskrivelse.

nu skal du vist i bad eller tager sig af hans sår. Så bliver han siddende, hvor han sidder, indtil det gør så ondt, at han er nødt til at ringe efter nogen, der kan komme og hjælpe ham." (Medarbejder)

Medarbejderne fremhæver i den forbindelse, at det at tilvejebringe denne fysiske omsorg for de allersvageste brugere, som kan have svært ved at føle sig accepteret andre steder, er et centralt aspekt i forhold til at hjælpe brugerne videre og skabe positive forandringer for dem. Det er grundlaget for at give brugerne øget værdighed. En af medarbejderne udtrykker om sammenhængen mellem basal fysisk omsorg og accept:

"Vi kan give ham accept. Han ved, at vi kan rumme ham. Vi ser ikke ned på ham, fordi han lugter eller er ulækker. Han kan komme her, når han ikke må komme andre steder." (Medarbejder i Natcaféen)

Ud over caféens badefaciliteter er der i caféen ligeledes mulighed for at få vasket tøj i løbet af natten samt at få udleveret brugt tøj. Dette benytter mange brugere sig af. Tøjkask fungerer som en central del af caféens arbejde med at understøtte en vis grad af normalitet i brugernes liv. En af medarbejderne beskriver denne ydelse således:

"Vi understøtter det at være normal og være menneske. Hos os får de nogle normale elementer, så de kan bevare noget identitet som et fungerende menneske. Vi vasker deres tøj, mens de sover, hvis de vil have det, så de kan stå op og gå ud af døren friske og pæne ud i tøjet, klar til en ny dag." (Medarbejder i Natcaféen)

På baggrund af observationerne og interviewene med brugerne fremgår det, at dette tilbud i caféen har stor betydning for brugerne. En af brugerne udtrykker følgende:

"It is also great that they wash your clothes, and you don't have to do it yourself here. They take care of us here in that way. This is important to me." (Bruger)

Brugernes liv på gaden betyder, at de ofte har behov for andre fornødenheder, der kan lette livet på gaden. Nedenstående uddrag fra observationerne i caféen synliggør tøjudleveringens betydning for en del af brugerne.

"Flere kom og spurgte om varmt tøj. Det var stor efterspørgsel efter sokker og undertøj, men dette er en mangelvare og flere måtte gå uden. Medarbejderne søgte at finde tøj, der passede til de enkelte brugere. En bruger havde flere nætter i træk efterspurgt en ny hue. Der var kommet nye tøjforsyninger, og brugeren fik en hue. Han var meget glad og taknemmelig og beholdt huen på hele natten". (Observationsnoter, 1. observationsrunde)

Samlet set ses det af ovenstående, at bedre hygiejne og understøttende personlig pleje er et centralt udbytte for brugerne. Bedre personlig hygiejne og pleje, medvirker til, at der indføjles en øget grad af normalitet i brugernes liv. Samtidig betyder tøjudleveringen, at brugerne modtager vigtige fornødenheder, der f.eks. kan give varme på en kold dag på gaden. At ovenstående tilbud reelt fremstår som særdeles vigtige for brugerne og er med til at gøre en forskel for brugerne vidner om, hvor udsatte brugerne af Natcaféen er.

Skadesreduktion

Indsatserne i Natcaféen er i mange henseender udtryk for, at man arbejder ud fra en målsætning om skadesreduktion. Natcaféen tilbyder hjælp til mennesker, der lever eller opholder sig på gaden, mennesker med et kraftigt misbrug eller alvorlige psykiske problemer, og mennesker som af forskellige årsager er udelukket fra at modtage hjælp andre steder. Brugerne får i Natcaféen konkret hjælp, der kan være med til at reducere de forskellige former for skader, som brugerne har som følge af deres udsatte position og livet på gaden (dårlig hygiejne, sår, ringe ernærings-tilstand, manglende selvværd).

At brugerne har et sted at komme hen, hvor de får mad, hvor de får hvilet, og hvor der er nogen, som motiverer dem til at få rensset et sår el. lignende, betyder, at de får opfyldt nogle helt basale behov og måske, at man undgår en forværring af deres tilstand.

Set som en skadesreducerende indsats stilles der i tilgangen til brugerne ikke på forhånd krav eller forventninger om, at brugerne skal være indstillet på at skabe forandringer i deres liv. I stedet er det en målsætning, at man i Natcaféen yder en indsats, der kan bidrage til, at brugerne ikke bliver dårligere. Vurderet i forhold til de problemer og den situation, som brugerne har, må det i mange tilfælde ses som en succes, hvis det med indsatsen i Natcaféen lykkes at stabilisere brugernes tilstand og undgå en forværring af deres livssituation, grundet de skader og problemer, som brugerne har.

Natcaféen fungerer i den forbindelse for en del af brugerne som et stabilt og trygt sted, hvor man har en kontakt til omverdenen, og Natcaféens medarbejdere får en funktion som nogen, der i sidste ende kan reagere ift. fx behandlingssystemet, hvis det vurderes nødvendigt. En af medarbejderne omtaler en konkret situation med en bruger, som netop illustrerer denne funktion.

"Han var ved at dø, fordi han havde 30 liter vand i kroppen pga. kraftig stof- og alkoholmisbrug og blev fundet ude på Nørrebrogade i en lyskasse. Han blev båret ned til os, og vi fik ham kørt på hospitalet. Han var så svulmet, at vi ikke kunne give ham bukser på, fordi hans hud var så spændt, at han hylede, hvis vi rørte ved ham. Han havde så ondt. Han ville ikke efterlades alene på hospitalet pga. de erfaringer, vi tidligere talte om. Han ville ikke være der alene, så en grønlandsk bruger tog med ham og sad hos ham hele natten. Han kom efterfølgende til Jylland hos Blå kors og blev ædru og kom tilbage til Nørrebro." (Medarbejder Natcaféen).

Citatet er med til at understrege Natcaféens betydning lokalt, som det sted, der er med til at samle de aller mest udsatte op, når brugerne ikke øjner andre muligheder. At brugerne bringer en meget syg bruger til Natcaféen vidner om, at Natcaféen i brugernes bevidsthed er et sted, hvor man kan få hjælp og møder forståelse, når alt andet ikke synes at virke. Det skadesreducerende perspektiv er i denne sammenhæng også ensbetydende, med at Natcaféen ganske enkelt sikrer hjælp og overlevelse for mennesker, som uden dette tilbud kunne være i risiko for at dø.

Nedenfor beskrives en brugercase med en grønlandsk mand, som er stærkt misbrugende. Han er stærkt påvirket af sit misbrug både fysisk og mentalt. Blandt andet er han alkoholment, og man skal ofte gentage ting for ham mange gange. Han har meget vanskeligt ved at følge behandlinger, som igangsættes for ham, fordi han glemmer, hvad han får forskellig medicin for. Medarbejderne forventer ikke, at de kan bidrage til, at der sker nogen forandring i hans tilstand. Succeskriteriet er snarere, at han har et trygt og stabilt sted, han kan komme. Et sted, hvor man kan afhjælpe de mest akutte ting, og hvor han kan få et sted at sove. Et sted, der kan gøre det mindre umenneskeligt og uværdigt for ham at dø. Medarbejderne forventer, at han lige så stille drikker sig ihjel, med mindre der pludselig sker en indsats fra sundhedssystemets side.

"En bruger fortæller, da han kommer, at han er stukket af fra hospitalet. Han har været indlagt for infektion i sit ene ben, og han har tydeligvis stadig meget ondt i benet, men han har oplevet, at de på hospitalet behandler ham dårligt, fordi han er en besværlig hjemløs, hvorfor han har forladt afdelingen og er taget ned i Natcaféen i stedet. Medarbejderne bruger en del tid på meget forsigtigt at motivere ham til at tage tilbage til afdelingen, så han kan få behandling for sit ben. En af medarbejderne ringer et par gange til hospitalet, hvor der laves en aftale med dem om, at brugeren kommer tilbage til afdelingen, så han undgår at skulle vente endnu engang i skadestuen for at blive indlagt. Medarbejderne ringer til en taxa, som kører ham til hospitalet. En af de andre brugere lover at komme og besøge ham dagen efter." (Observationsnotater, observationsrunde 1)

Opsamlende ses det i forhold til brugernes udbytte af at komme i Natcaféen, at stabilisering af tilstanden via opfyldelse af akutte og basale fysiske behov for mange af brugerne er det primære

udbytte. Samtidig må det konstateres, at det for mange af brugerne meget sjældent er realistisk at forestille sig større og mere vedvarende forandringer i brugernes situation. Brugerne får dækket akutte fysiske og basale behov, herunder overnatning, mad, drikke, tøj og personlig hygiejne. På baggrund af dokumentationsforløbet, hvor medarbejderne gennem en periode på tre måneder har fulgt 20 udvalgte brugeres brug af Natcaféen og deres udbytte af caféen ses det, at opfyldelse af akutte og basale fysiske behov er et central udbytte for langt hovedparten af brugerne. Således ses det, at opfyldelse af akutte fysiske behov er et primært udbytte af at komme i Natcaféen for 17 ud af 20 brugere. For et mindre antal af brugerne skønner medarbejderne på baggrund af observationerne, at der for en mindre andel af brugerne kan spores en positiv udvikling i forhold til forbedret sundhedstilstand, dette gælder for 4 af de 20 brugere (se bilag 3 oversigt over brugere i dokumentationsforløbet).

7.2 Brugere bliver i stand til at indgå i social kontakt med andre via socialt samvær og omsorg fra andre mennesker

Ud over at tilgodese akutte behov for fysisk omsorg, som overnatning, mad og personlig pleje, udgør det sociale samvær et væsentligt udbytte for brugerne. Dette opnås igennem nærhed og det fællesskab, der skabes i de relationer, som opstår mellem medarbejdere og brugere i caféen, når brugerne kommer for at få deres fysiske behov dækket. Natcaféens rum giver mulighed for, at der kan skabes relationer – mellem brugere og medarbejdere og brugerne imellem.

Denne relationelle omsorg ydes i kontakten mellem medarbejder og bruger – en kontakt, det kan tage lang tid at opbygge, og som typisk drejer sig om fysiske behov, indtil en tillidsrelation er opbygget. At tilliden er etableret, konstateres for eksempel ved, at brugeren begynder at fortælle om sig selv eller henvender sig til medarbejderne med et konkret problem. I denne tillidsrelation skabes et rum for omsorg, en omsorg, der kan gå videre end den fysiske og relationelle omsorg.

Nogle af de interviewede brugere udtaler om det sociale samvær i caféen og relationen til medarbejderne:

"Det er godt, at man har et sted, hvor man kan komme hen og slappe af, hvor man kender folk. Personalet og dem, der kommer her, det er altid mange af de samme." (Bruger)

"Det gode ved stedet her [Natcaféen] er også personalet. Dem kan man tale med om ting. På nogle af de andre steder, der stikker de til én hele tiden. Her der kommer man selv, hvis man gerne vil snakke og have hjælp til noget, hvorimod man nærmest bliver angrebet andre steder." (Bruger)

Opfattelse af Natcaféen som et frirum deles ligeledes af andre centrale aktører på hjemløseområdet. En repræsentant fra Projekt Udenfor udtaler herom.

"Kirkens Korshær har det jo sådan, at når man kommer i deres institution eller deres varmetuer, så er det et helle. Og der har man fred. Det gør, at der er et sted, hvor de kan have ro, og hvor de kan slappe af, og de ikke behøver at sidde og kigge sig over skulderen, om der kommer en eller anden socialarbejder, der hiver dem i nakken og siger 'du skulle vist have været i møde i går. Hvor blev du af?'" (Repræsentant for Projekt Udenfor).

Det sociale samvær fremhæves ligeledes af Natcaféens medarbejdere som det vigtigste udbytte for mange af caféens brugere. Da brugerne generelt lever et hårdt liv og ofte ikke har mange andre at dele deres bekymringer med, oplever medarbejderne, at det er særligt vigtigt, at de står til rådighed til anonym samtale og sjælesorg.

Et eksempel på det nære forhold mellem brugere og personale beskrives således af en af caféens medarbejdere:

"Vores familiære stemning er vigtig, da mange ikke har kontakt til egen familie. Mange mangler sociale kontakter. De har behov for noget, de ved, der er trygt. Eksempelvis fejrer vi fødselsdag for brugerne". (Medarbejder Natcaféen)

I temadrøftelserne med medarbejderne ses flere eksempler på brugere af caféen, som opfatter caféen som deres faste holdepunkt og som deres hjem. En af medarbejderne udtaler følgende om en af brugerne, som er en stærkt misbrugende grønlandsk bruger med psykiske problemstillinger:

"Jeg tror godt, at han forstår, at vi er ansatte, og han forstår også godt, at det ikke er hans hjem, men inde i hans hoved, så er caféen hans hjem. Han bruger også Dagvarmestuen." (Medarbejder)

Trygheden ved det kendte, og det at komme det samme sted hver dag, hvor rutinen er den samme, betyder meget, særligt for brugerne med psykiske problemstillinger. En af medarbejderne udtaler om én af denne type brugeres udbytte af at komme i caféen.

"For hende handler det om, at hun bliver kendt der [i caféen], at folk ved, hvem hun er og har en historie med hende, som de andre har. Hun har en historie med huset. Det er der folk ved, hvem hun er. Ved, hvad hun hedder. Det der med at huske navne, det betyder meget." (Medarbejder)

Når vi i interviewene har spurgt ind til, hvorfor brugerne vælger Natcaféen frem for herberger eller andre nattilbud, er det tydeligt, at mange af brugerne oplever, at deres relation til medarbejderne i Natcaféen er en anden end den, de oplever andre steder.

Den sociale relation mellem brugerne og medarbejderne fremgik ligeledes af observationerne i caféen som et centralt udbytte for flere af caféens brugere. Det følgende uddrag fra observationsnoter fra observationer i caféen synliggør den hverdagsagtige og hjemlige relation mellem de faste brugere i caféen og medarbejderne.

Relationen mellem medarbejdere og brugere

"Det var en meget godmodig stemning mellem brugerne og medarbejderne. Det var tydeligt, at medarbejderne kendte de fleste af brugerne. Medarbejderne hilste på brugerne med navn, når de kom ind i caféen og spurgte ind til forskellige småting. Flere af brugerne kom i løbet af natten ud i køkkenet og fik en snak, når de ikke kunne sove og for at brokkede sig over småting – nogen, der fyldte i caféen, eller nogen, der snorkede. Det var tydeligt, at medarbejderne havde styr på, hvem af brugerne, der havde størst behov for at sove. Når der blev en madrass ledig i løbet af natten, talte de indbyrdes om, hvem af brugerne i stolene, madrassen burde gå til." (Observationsnoter, observationsrunde 1)

I nedenstående brugercase er der vist et eksempel med en meget sindslidende kvinde, som er kommet i Natcaféen gennem mange år. Hun er nu flyttet ind i et botilbud for sindslidende, men kommer fortsat om natten, da hun her har svært ved at finde ro. Brugercasen udgør et eksempel på, hvorledes brugere via relationel omsorg bliver stand til at indgå i social kontakt med andre via socialt samvær og omsorg fra andre mennesker.

Boks 7.1: Brugercase – stabilisering via social kontakt og støtte

En svært psykisk syg kvinde på 50 år, som ligeledes har et alkoholmisbrug, er gennem mange år kommet i Natcaféen. Det svinger i perioder meget, hvor meget hendes adfærd er påvirket af hendes sindslidelse og misbrug. Hun er i dag flyttet i et botilbud for sindslidende. Medarbejderne oplever hende i perioder som voldsomt påvirket af sin medicin.

Hun kommer stort set i Natcaféen hver nat. Hun kommer for at sove, fordi hun er meget urolig om natten og har svært ved at finde ro. Efter at hun er flyttet i botilbuddet, kommer hun ofte hen på natten.

Hun er ofte meget usoigneret, og hun har ofte tisset i bukserne. Natcaféen og medarbejderne er vigtige og faste holdepunkter for hende. Hun smiler ofte og er glad for at se dem. Hun vil gerne have, at medarbejderne tager sig lidt af hende. Når hun har det dårligt, vil hun gerne nusses af medarbejderne og se tv.

Ud over et sted at få tryghed, en mulighed for at sove, og det sociale kommer hun for at spise, hente tøj og få hjælp til at skifte forbindinger. Medarbejderne får hende indimellem i bad – hvilket dog ikke er med hendes gode vilje. Hun går som oftest med til at få rene bukser på, hvis hun har tisset i bukserne, men vil helst bare tage dem på uden at blive vasket. Denne problemstilling er dog aftaget, efter hun er flyttet i botilbuddet.

Miljøet i og omkring Natcaféen er hendes sociale netværk. Hun er respekteret af de andre brugere. Det betyder noget for hende at komme i Natcaféen, hvor de kender hende. Her har hun en historie og et socialt netværk.

Natcaféen fungerer som et stabilt og trygt sted for hende i lokalområdet, hvor hun kan gå hen, frem for at gå hvileløst rundt i gaderne på Nørrebro om natten. Natcaféen er med til at passe på hende og støtte hende i, at hun ikke bliver alt for dårlig. Gennem den relationelle omsorg, som medarbejderne gennem årene har givet denne kvinde, er der blevet opbygget en meget tillidsfuld relation, og når hun har det meget dårligt, har hun brug for at få ekstra omsorg i Natcaféen, som er et trygt sted for hende.

I forhold til hende handler det særligt om at sikre, at hun ikke bliver tiltagende dårligere, og at hun bevarer et værdigt liv, og i den forbindelse er Natcaféen et vigtigt supplement i forhold til det botilbud, hun bor i.

(Dokumentation af brugerforløb)

Kontakten til Natcaféen har for denne bruger betydet, at hun ikke går rundt på gaden på Nørrebro i nattetimerne alene. Natcaféen er dermed et vigtigt supplement til hendes botilbud, idet man særligt i nattetimerne er med til at sikre, at hun ikke kommer til skade eller bliver tiltagende dårligere, fordi hun går rundt alene uden et sted at gå hen. Natcaféen er et trygt rum for hende, hvor hun har en social kontakt til andre, som passer på hende i en meget udsat position.

Et liv på gaden, og for nogen et isoleret liv med en sindslidelse og et stærkt misbrug, har medført, at flere af brugerne har manglende sociale kompetencer, og derfor kan det ofte ende i konflikter mellem brugere og medarbejdere. Som det fremgår af ovenstående, oplever nogle af brugerne, at de gradvist tør åbne sig for medarbejderne og andre brugere. De tør gøre opmærksom på sig selv og deres behov, og de tør spørge medarbejderne om råd og vejledning. Gennem en basal social træning i Natcaféen, hvor konflikter løbende håndteres, bliver brugerne i stand til at omgås andre – både andre brugere i Natcaféen og medarbejdere.

På baggrund af observationerne og interviewene med brugerne er det tydeligt, at relationen til medarbejdere i caféen og stemningen i caféen for brugerne er noget særegent og positivt ved at komme i Natcaféen. Muligheden for uformel social kontakt i nattetimerne er noget, som særligt har betydning for Natcaféens faste brugere samt de sporadiske brugere af caféen med psykiske

problemstillinger. Den sproglige barriere i forhold til flere af de etniske grupper, der kommer i caféen gør, at medarbejdernes muligheder i forhold til at tale med disse brugere er yderst begrænsede. Særligt for gruppen med brugere fra Afrika og romaerne gælder det, ifølge personalet, at de er svære for personalet at komme ind på livet af. Således er det kendetegnende i forhold til disse brugere, at den hjælp, som det er muligt for personalet at tilbyde, begrænser sig til hjælp til at dække basale fysiske behov, såsom mad og drikke, et sted og sove og et varmt bad.

Opsamlende viser afsnittet, at et vigtigt udbytte af at komme i Natcaféen for flere af brugerne er den sociale kontakt de har med personalet og de andre brugere i caféen. Brugere får et trykt frirum og et afbræk fra tiden på gaden og får via Natcaféen dækket sociale behov. På baggrund af dokumentationsforløbet, hvor medarbejderne gennem en periode på tre måneder har fulgt 20 udvalgte brugere af Natcaféen ses det, at omkring halvdelen af de observerede brugere (9 brugere) i caféen vurderes at få dækket sociale behov, idet de indgår i sociale relationer med andre. Den sociale omgang med personalet og de øvrige brugere bevirker, at nogle af brugerne i højere grad bliver i stand til at indgå i social kontakt med andre uden at der opstår konflikter. (se bilag 3 oversigt over brugere i dokumentationsforløbet).

7.3 Øget rum for selvudfoldelse gennem anerkendelse og værdighed

Gennem opbyggelsen af tillid mellem medarbejdere og brugere, åbnes endvidere for at Natcaféens medarbejdere kan give mere individuel rådgivning og støtte til den enkelte, som også på sigt kan bedre situationen for brugeren i kraft af, at brugeren får flere muligheder for selv at træffe valg i fremtiden. Dette foregår på mange planer, fra det helt akutte til det mere generelle.

En af de udenlandske brugere uden lovligt ophold får en nat et akut astmaanfald. I første omgang taler medarbejderne med ham om at blive henvist til Sundhedsrummet dagen efter. De udleverer kontaktoplysninger dertil, men Sundhedsrummet åbner først kl. 13 dagen efter. Brugeren får det tiltagende dårligere, og han kan ikke vente, til Sundhedsrummet åbner med at få behandling. Medarbejderne taler derfor med ham om at komme på hospitalet i stedet. I akutte situationer skal hospitalet også behandle borgere uden lovligt ophold og cpr.nr. Den pågældende bruger endte med at komme på hospitalet via en taxaordning, som Natcaféen har, som sikrer, at brugere der akut har brug for det, kan blive transporteret til sygehuset. Brugeren fik akut behandling for sin astma.

Det kan også være hjælp ved forskellige former for rådgivning og vejledning. Fx har medarbejderne hjulpet brugere med at genoptage kontakten til deres børn og med at lede efter forsvundne familiemedlemmer.

Nogle af brugerne udtrykker om relationen til medarbejderne i caféen og deres vejledende funktion:

”Personalet har hjulpet mig med mange ting. Vi har også talt om, hvordan jeg kan få kontakt med mine børn igen. Og de har også hjulpet mig med at forsøge at komme ud af mit misbrug. Der er friere tøjler her, hvis jeg har brug for at få et spark i røven, så kan jeg bede om at få det, og så får jeg det også. Det er det gode ved det. At man selv er med til at bestemme, når man har brug for hjælp.” (Bruger)

Andre eksempler på støtte, som medarbejderne giver, er, at de eksempelvis besøger brugere, som ligger på hospitalet, tager til begravelser eller hjælper brugere med kontakt til gratis tandlægebehandling. Herunder hjælper medarbejderne, hvis der opstår behov for sårpleje og hjælper brugerne med kontakt til det etablerede sundhedssystem. Enten ved at sende dem videre på hospitalet eller give dem råd og vejledning om, hvor de kan henvende sig i dagtimerne og få hjælp af forskellig art.

Af nedenstående uddrag fra observationsnoterne i forbindelse med observationer i caféen fremgår det, at brugerne ofte opsøger medarbejderne for at få hjælp frem for at tage på hospitalet, fordi de ikke er trygge ved at benytte det offentlige sygehussystem.

"Alle medarbejdere kan give førstehjælp. Og derudover forsøger personalet at hjælpe brugerne, hvis de oplever et behov for det. Fx rense og give plaster på sår, forsøge at få dem, der har behov, til at tage på skadestuen eller kontakte gadesygeplejersken. Denne aften kom en af brugerne og skulle have hjælp til at skifte en forbindelse på et sår og fik hjælp af en af medarbejderne hertil. Jeg fik bagefter at vide, at de længe havde tilskyndet brugeren til at få såret behandlet på hospitalet, men at han aldrig kom derop, og at de derfor forsøgte at hjælpe ham ved at rense og forbinde såret." (Observationsnoter, observationsrunde 1)

På baggrund af interviewene med brugerne fremgår det, at brugerne oplever, at muligheden for at få hjælp til forskellige problemstillinger er en medvirkende faktor i forhold til oplevelsen af trykthed. En af de interviewede brugere udtrykker dette således:

"The people here are friendly, you can come and have a talk in the kitchen, it is not like this in the other places, there they keep to themselves, and we [brugerne] are out there on the other side. They are here to help, if you need them, and that keeps you safe." (Bruger)

Medarbejdernes muligheder i forhold til at rådgive og hjælpe de forskellige typer brugere i caféen er meget forskellige. For de brugere, som ikke har lovligt ophold i Danmark, gælder det eksempelvis, at medarbejderne kun har mulighed for at henvise brugerne til anonyme, mobile sundhedstilbud, så som sundhedsrummet. En af medarbejderne udtaler følgende om gruppen af romaer, som er nogle af de brugere, der ikke har lovligt ophold i Danmark:

"Romaerne kommer i caféen for at få dækket deres basale behov. For romaerne fungerer caféen som er rent serviceorgan. Vi har også flere gange hjulpet dem til at komme i Sundhedsrummet. Det er deres eneste mulighed for at blive tilset, hvis de har en tandbyld eller noget andet, der smerter dem. Udfordringen er ofte at finde frem til problemet. Der er den sproglige barriere ofte en udfordring, og vi må have fat på papir og blyant." (Medarbejder)

At opleve anerkendelse og værdighed

Et særligt element i målet for indsatsen for en stor del af Natcaféens brugere er at skabe værdighed i brugernes tilværelse. Dette hænger ofte meget tæt sammen med opfyldelsen af basale og akutte behov samt skadereduktionen. Der lægges vægt på, at brugerne kan og skal anerkendes som dem, de er, der hvor de er. Der er ikke et krav om, at de skal skabe en forandring – hverken her og nu eller på sigt. Medarbejderne søger at skabe et rum for, at brugerne kan tale med dem og få støtte, hvis de ønsker det, og når de er klar til at modtage denne hjælp og støtte. De er det sted, som har en stabil kontakt til disse brugere, til trods for, at de er fx er svært misbrugende.

Nedenfor er beskrevet en case med en bruger, som er stærkt misbrugende og til tider voldelig. Denne bruger er kommet i Natcaféen gennem de sidste 4-5 år. Medarbejderne har gennem tiden fået etableret en god kontakt med ham, hvor han efterhånden bruger dem til at tale med om sin situation. Det er særligt den relationelle omsorg, der er central i indsatsen i forhold til denne bruger. Når han har det skidt, drikker han meget og bliver meget beskidt og lugter meget. Medarbejderne viser ham hele tiden, at der er plads til ham i Natcaféen, også i de perioder hvor han har det allerværst. De er med til at skabe værdighed i hans liv ved at sikre, at han får et sted at sove og hvile og fx kommer i bad, når han er for beskidt eller har haft uheld på grund af sin tilstand.

Dette gengælder han ved at vise dem, at han har tillid til dem – dels ved at han overhovedet lukker dem ind i sit liv, og at han taler med dem.

Boks 7.2: Brugercase

En ca. 35 år mand fra Polen er oprindeligt kommet til landet som håndværker. Han er kommet i Natcaféen igennem de sidste 4-5 år. Når han ikke er i Stengade, opholder han sig på nogle af de øvrige tilbud til hjemløse i København, hvis han kan komme til det. Ellers sover han og en anden bruger på Universitetet, i solcentre, møntvaskerier eller i telt.

Han er misbruger af både piller, alkohol og hash. I perioder er han stærkt misbrugende og kan være meget voldelig i sin adfærd. I andre perioder er misbruget mere under kontrol. Han fik sukkersyge for ca. 2 år siden, hvilket har præget hans helbred. Han ser mere afpillet ud nu, og hans fysiske fremtoning er dermed heller ikke længere så voldsom.

Han kommer i Natcaféen for at sove, hilse på de andre brugere og hente sin post. Caféen er for ham et stamsted, en stamcafe og et kontaktsted, hvis han er blevet væk fra sine venner i byen, fortæller medarbejderne. Han bruger ofte medarbejderne til at tale med, og han taler med dem om så godt som alt. Han beder ikke om hjælp til noget. Men personalets relation er en vigtig kontinuerlig kontakt for ham.

Vurderingen er, at han aldrig kommer hjem til Polen og bliver reetableret som borger. Succeskriteriet for ham er snarere, at han dør nogenlunde værdigt og ikke for smadret, siger medarbejderne.

"Det virker, som om han har givet op. Han kan ikke stoppe med at drikke, og det virker som om, han har accepteret det, men han klynker ikke." (Medarbejder, Natcaféen)

Medarbejderne forklarer, at de forsøger at hjælpe ham med at beholde værdigheden ved at få ham i bad, når han har haft uheld. De sørger for, at han får noget at spise, og så får de nogle "lidt drengagtige snakke om at have rejst og have set en del".

Natcaféen accepterer ham, som han er, og han ved, at her er et sted, hvor han er velkommen, og hvor de kan rumme ham. *"Vi ser ikke ned på ham, fordi han lugter eller er ulækker. Han kan komme her, når han ikke må komme andre steder."* (Medarbejder, Natcaféen)

Til gengæld viser han respekt for medarbejderne ved dels at tale med dem og bruge dem. På samme måde fortæller han, når temperamentet løber af med ham, idet han så advarer om, at han nu vil slå, så de kan nå at flytte sig. Han er et eksempel på en bruger, som har vanskeligt ved at begå sig i selskab med andre, men som Natcaféen har fået etableret en relation til.

(Dokumentation af brugerforløb)

Mange af brugerne oplever en negativ kontakt til omverdenen, herunder de sociale myndigheder og sundhedssystemet, fordi de bliver mødt med fordomme. Gennem kontakten med Natcaféen, hvor der lægges meget vægt på den relationelle omsorg og den menneskelige kontakt til den enkelte bruger, oplever brugerne, at nogen genkender dem og smiler til dem. De oplever at blive anerkendt, som den de er, og gennem den tryghed og tillid, som denne relationelle omsorg giver brugerne, oplever de anerkendelse og værdighed.

Opsamlende ses det af ovenstående, at medarbejderne støtter og vejleder brugerne i stort og småt. En del af medarbejdernes støtte til brugerne tager form af, at de i særlige tilfælde fungerer som bindeled til social- og sundhedsområdet, herunder at få sendt brugere med akutte fysiske eller psykiske problemstillinger videre til de relevante hospitaler eller psykiatriske skadestuer. Derudover hjælper og støtter medarbejderne brugerne i forhold til de konkrete behov. Anerkendelsen og værdigheden opnås som ovenfor nævnt ligeledes af brugerne gennem opfyldelsen af akutte og basale behov i Natcaféen. Det handler om, at nogen har lyst til at bruge tid på at tale med dem og lytte til dem og ikke mindst røre ved dem, at de får mad og et sted at sove, får va-

sket tøj – og at de næste morgen kan træde ud af døren og starte på en ny dag. Men det kan også komme til udtryk via en skadereducerende indsats, hvor brugeren får den basale pleje eller får en primær kontakt til medarbejderne og de øvrige brugere, som gør, at de får en værdig afslutning på deres liv.

For nogle af brugerne betyder følelsen af anerkendelse og værdighed via den akutte hjælp og rådgivning, at de i større udstrækning oplever, at udvikling og forandring af deres situation er mulig. I dokumentationsforløbet viste det sig, at oplevelsen af anerkendelse og øget værdighed forekom hos 6 af de 20 brugere, som medarbejderne fulgte (se bilag 3), i form af at brugerne synligt ændrede fremtoning og adfærd i Natcaféen.

7.4 Opsamling

På baggrund af den ovenstående analyse fremgår det, at brugerne for det første oplever, at de i Natcaféen får hjælp til at få dækket fysiske behov. Brugere oplever, at Natcaféen er et trygt sted, hvor de kan slappe af, få et afbræk fra livet på gaden og sove i fred. Brugere har tillid til Natcaféens medarbejdere, og dette gør, at de tør at bede om hjælp både i forhold til hjælp til hygiejne og andre sundhedsrelaterede problemstillinger, såsom sårbehandling. Videre viser analysen, at Natcaféens brugere oplever medarbejderne som tilgængelige og nogle, de kan betro sig til om personlige udfordringer og problemer. Brugere tilkendegiver således, at de sætter stor pris på muligheden for den uformelle, støttende samtale med medarbejderne i nattetimerne.

Natcaféens brugere er nogle meget socialt udsatte borgere, som ofte søger ly i Natcaféen, fordi de ikke har andet fornuftigt opholdssted for natten. Udbyttet af at komme i Natcaféen i varierer i forhold til brugernes aktuelle problemstilling og behov.

I forhold til brugernes udbytte af Natcaféens tilbud viser analysen, at brugere ved at komme i caféen særligt opnår:

- Stabilisering af tilstanden via opfyldelse af akutte og basale behov
- At kunne indgå i social kontakt med andre
- En oplevelse af øget rum til selvudfoldelse gennem anerkendelse og øget værdighed

Brugere får således et trygt frirum og et afbræk fra tiden på gaden, og gennem den fysiske omsorg får de dækket akutte fysiske behov, herunder overnatning, mad, drikke, udlevering af tøj og hjælp personlig hygiejne. Et centralt aspekt er i den sammenhæng den skadereducerende virkning af den fysiske omsorg, som brugere modtager i caféen.

Videre samværet og sociale relationer med øvrige brugere og medarbejderne et vigtigt udbytte for brugere. Nogle brugere får via deres tilknytning til Natcaféen øgede kompetencer i forhold til at kunne indgå i sociale relationer med andre brugere og medarbejdere i Natcaféen. Endelig oplever brugere at få mulighed for at have anonyme samtaler med medarbejderne om deres personlige situation samt rådgivning og vejledning om tilbud og muligheder. De får dækket deres individuelle behov, hvilket medfører en oplevelse af anerkendelse og værdighed.

Analysen peger dog også på, at det på individniveauet er meget forskelligt, hvilket udbytte enkelte brugere har af at komme i Natcaféen. Der er således stor forskel på de forskellige brugergrupperes behov, formål og udbytte af at komme i Natcaféen.

For gruppen af udenlandske brugere, der er illegalt i Danmark gælder det, at Natcaféen udgør deres eneste stabile overnatningsmulighed. For den mindre faste kerne af danske og grønlandske brugere med stort misbrug samt for brugere med psykiske problemstillinger er årsagen til, at de kommer i Natcaféen frem for i de kommunale tilbud, overordnet set at de af forskellige årsager ikke kan rummes inden for rammerne af disse tilbud. For de stærkt misbrugende brugere gælder det, at flere af dem har fået karantæne fra andre herberger eller væresteder på grund af grænseoverskridende adfærd over for andre brugere eller over for personalet. Videre gælder det for denne type af brugere af caféen, at de i højere grad end andre brugere er lokalbundne, og deres færden begrænses således primært til Nørrebro og indre by.

For de brugere af caféen, som har psykiske problemstillinger, gælder det, at de er kommet i caféen igennem længere tid og føler sig trygge ved at komme i caféen. For flere af disse brugere spiller relationen til medarbejderne en afgørende rolle. Ligeledes er det afgørende, at der er adgang til caféen for brugerne hele natten, således at brugerne kan komme ind forbi, når de har behov for det.

I februar 2011 fulgte vi op på, hvad der siden afslutningen af observationsforløbet var sket med de 20 brugere, som medarbejderne havde fulgt i efteråret. Den nedenstående figur viser en oversigt over centrale ændringer i de 20 brugeres situation på tre parametre (sundhed, bolig og kontakt til social- og sundhedssystemet). Tabellen er baseret på en kvalitativ vurdering fra medarbejdernes side.

Tabel 7-1 Oversigt over udviklingsspor hos brugerne

	Bedring i situation	Uændret situation	Forværring af situation	Vides ikke	I alt
Sundhed	4	6	1	9	20
Bolig	2	9		9	20
Kontakt til social- og sundhedssystem	2	9		9	20

N=20 brugere

Af tabellen fremgår det, hvilke ændringer medarbejderne har set hos de brugere, der indgik i dokumentationsforløbet hen over vinteren. Tabellen viser, at der for en mindre andel af brugerne kan spores en positiv udvikling i forhold til forbedret sundhedstilstand, boligforhold eller etablering af kontakt til social og sundhedsvæsenet. For de resterende brugere i observationsforløbet gælder det, at to har forladt landet og er rejst tilbage til deres oprindelsesland, mens syv af brugerne ikke er set i caféen i flere måneder. Det er ikke til at sige, om dette dækker over, at brugerne har det bedre, uændret eller dårligere.

Opsummerende tegner ovenstående et billede af, at der blandt brugerne af Natcaféen er enkelte brugere, der forbedrer deres situation over tid. En del står i en uændret situation, mens man også mister kontakten til mange af brugerne med tiden.

Det er vigtigt at understrege, at det ikke er muligt at generalisere ud fra en så spinkel og kvalitativ opgørelse. Alligevel er tendensen i ovenstående analyse med til at understrege Natcaféens rolle og funktion som et akuttilbud, hvor hovedparten af brugerne kun kommer i Natcaféen i en afgrænset periode. Set i lyset af hvor dårligt fungerende brugerne af Natcaféen er, og af at Natcaféen er et akuttilbud om overnatning (med dertil hørende begrænsede muligheder for dyberegående indsatser eller brobygning), må det samlet set vurderes, som et forventeligt billede af mulige forandringer af situationen for brugerne.

Eftersom Natcaféen netop defineres som et akuttilbud, kan det i et fremadrettet perspektiv være vigtigt at holde opmærksomheden rettet mod de brugere, som forbliver i Natcaféen over længere tid for at vurdere om andre typer af indsatser eller tilbud måske kunne bidrage med en mere helhedsorienteret indsats for at bedre brugernes situation.

BILAG 1: FORANDRINGSTEORI FOR NATCAFÉEN

Problemstillinger

I København er natten for en stor gruppe mennesker lang. For mange af dem er det en stor udfordring at finde ro og ly for natten. Mange ensomme psykisk syge og misbrugere magter ikke at være alene i egen bolig – de er funktionelt hjemløse. De sidder dermed tilbage med et behov, der primært er af immateriel karakter. Det handler om, at de mangler et varmt og sikkert sted at tilbringe natten. Ud over de psykisk syge og misbrugerne befinder der sig hver nat et større antal mennesker i Danmark, som mere eller mindre akut står uden et sted at overnatte, og som ikke har andre alternativer end at tilbringe natten på gaden eller i byens parker. Årsagerne er forskellige, men de har alle det tilfælles, at de føler sig utrygge og udsatte. Problemet eksisterer i dag, på trods af at der findes en række etablerede herberger i byen. Dette hænger blandt andet sammen med:

- At der ikke er pladser nok til alle søgende i de etablerede herberger.
- At de etablerede herberger ikke kan rumme og derfor afviser folk, der har husdyr og/eller er meget støjende, psykisk ustabile eller på anden måde svært utilpassede.
- At de etablerede herberg ikke må huse og derfor afviser udlændinge uden opholdstilladelse i Danmark.
- At mange af dem, der lever på kanten af samfundet, ønsker så lidt mulig kontakt til det offentlige system. De forbinder de etablerede herberger, særligt dem, hvor de skal registrere sig for at komme ind, som nogle, der står i ledtog med det offentlige system, og går meget nødtigt derhen.

Det er problematisk, at netop de svageste er henvist til at overkomme natten alene hjemme eller ude på gaden. Til dels fordi de ikke føler sig tilpas med situationen, men i høj grad også fordi det for nogen kan få fatale konsekvenser: Eksempelvis er de lette ofre for overfald, og om vinteren risikerer særligt de svageste at blive syge eller direkte at fryse ihjel. Situationen forværres af, at hovedparten af disse mennesker enten ikke har ret til hjælp fra det danske system eller bevidst undlader at henvende sig til de rette instanser på trods af, at de har åbenlyst behov for hjælp; eksempelvis behov for hjælp til sårpleje, tandpleje eller generel rådgivning om deres situation.

Målsætningen

Natcaféens målsætning er først og fremmest, at alle mennesker skal have mulighed for at få dækket deres mest basale behov samt for at kunne tilbringe natten et trygt og varmt sted. I den sammenhæng yder personalet hjælp til at dække

både immaterielle og materielle behov. Personalet tilstræber i dette arbejde at gå ind på brugernes præmisser og anser det som en grundpræmis, at der udvises høj grad af medmenneskelighed i mødet med brugeren. Der arbejdes ud fra et princip om, at Natcaféen skal fungere som en behandlingsfrizone, og at brugerne skal gives rum til at være i fred. Såfremt det er muligt, tilstræbes det i dette arbejde, at Natcaféen kan bidrage til en forandring af brugernes livsbetingelser og derigennem til forøget livskvalitet. For en del af brugerne indskrænker målsætningen sig dog til at hjælpe den aktuelle bruger med at få dækket den enkelte nats akutte behov.

I denne sammenhæng udmærker Natcaféen i Stengade sig ved at være et sted, der lukker alle, der henvender sig, ind – uanset køn, nationalitet, fysiske og psykiske tilstand og/eller øvrige karaktertræk. Husdyr er i reglen også velkomne og kommer, ligesom dets ejer ind, uden at skulle registrere sig og dokumentere sin identitet. Børn under 18 afvises dog med den begrundelse, at der ofte opstår situationer i caféen, som de ikke bør være vidner til. Natcaféen kan endvidere, på grund af brandmæssige hensyn, maksimalt huse 40 mennesker ad gangen. I visse perioder må Natcaféens personale derfor ofte afvise folk i døren på grund af pladsmangel. I den forbindelse har Natcaféen valgt, at folk kommer ind efter princippet om først-til-mølle og ikke ud fra overvejelser om, hvem der har mest behov for at komme ind.

For de brugere, der kommer ind, fungerer stedet som et socialt samlingssted, et tryghedsrum, hvor basale behov kan dækkes, og/eller et nødovernatningssted, hvor retræte fra samfundet er mulig. Personalet lægger her vægt på, at alle brugere skal opfattes og behandles som anerkendelsesværdige personligheder og ønsker, så vidt det er muligt, at gå ind på brugernes præmisser og give dem det fri- rum, de har brug for. Hvis brugeren ønsker det, hjælper personalet med at formidle kontakt til diverse offentlige instanser. Endvidere bistår de flere brugere med den almindelige hygiejne, eksempelvis badning og hjælp til sårpleje. Natcaféen har i øvrigt en telefon i huset og tager gerne en samtale med eksempelvis utrygge psykisk syge, som ringer fra deres hjem. Sammensætningen af brugerne i Natcaféen er af flere årsager forskellig fra nat til nat. En naturlig følge heraf er, at nattens forløb også varierer meget. Nogle nætter forløber helt problemfrit, mens andre er præget af mange konflikter og uro – til tider af en sådan karakter, at politiet må tilkaldes. I den forbindelse opererer Natcaféen med et kortfattet regelsæt, som indbefatter forbud mod, at brugerne indtager nogen form for rusmiddel i caféen samt mod, at de opfører sig uacceptabelt og taler grimt over for personale eller brugere i Natcaféen. I de tilfælde, hvor disse regler overtrædes, bliver brugerne bedt om at forlade stedet og får i særlige tilfælde udstedt en karantæne af varierende varighed.

Målgruppe

Det er vanskeligt at give en entydig karakteristik af brugerne. Dog er hovedparten, det vil sige cirka 80 %, mænd i alderen 20 til 50 år, og det anslås, at cirka 50 % af disse er udlændinge (her eksklusive grønlænderne). Mange af brugerne er i øvrigt karakteriserede ved at være misbrugere, kriminaliserede og/ eller psykisk syge. Endvidere er de overordnet set kendetegnede ved at leve på sidelinjen af samfundet – med en følelse af, at deres forskellighed ikke kan rummes i det almene samfund.

Beskrivelse af forskellige kategorier af brugere

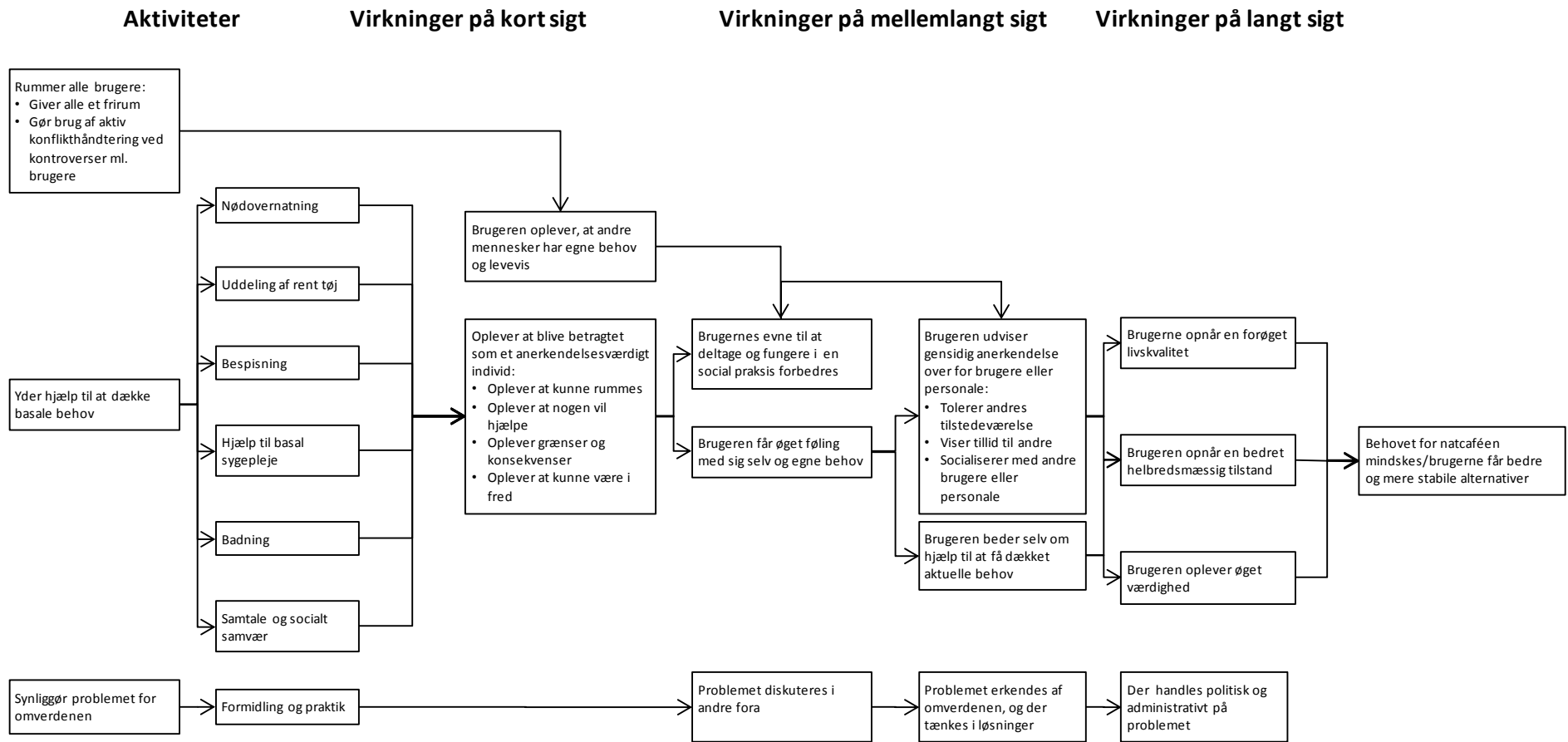
Natcaféen opererer ikke med en klar og afgrænset målgruppe. Grundtanken er snarere, at caféen er til for alle de mennesker, der måtte have et akut behov for at komme. Dette ønske omfatter en vision om at kunne være til hjælp for alle dem, som af den ene eller anden årsag er ekskluderet fra deltagelse i samfundet, eksempelvis fordi de opholder sig illegalt i Danmark, eller fordi de ikke magter at deltage. Andre og mere velfungerende borgere er for så vidt også velkomne, men bliver, såfremt de er akut hjemløse, opfordret til at henvende sig et andet sted med mindre "tunge" brugere. I reglen bruges Natcaféen dermed af de svageste og mest udsatte i det danske samfund. Denne gruppe er ikke homogen, men udgøres i praksis af en række arketyriske persongrupper:

- *Traumatiserede flygtninge fra Afrikas Horn:* Hovedsageligt mænd i slutningen af tyverne, der er flygtet fra deres hjemland og en fortid som børnesoldater. Efter at have boet i Saltholmslejren har de fået lejligheder i byen eller er i psykiatrisk behandling. De kan ikke kapere natten alene og kommer for at se, om der er nogle, de kender i Natcaféen. De, der ikke er under behandling, er i hovedsagen misbrugere af forskellige former for narkotika.
- *Grønlandere:* Denne gruppe udgøres af lidt flere kvinder end den ovennævnte, men hovedparten er dog stadig mænd i alderen tyve år og opad. De er kendetegnet ved at være rejst væk fra deres tætte familierelationer. Mange kom med en intention om at tage en uddannelse eller et arbejde, men er af forskellige årsager mislykkedes i deres forsøg og er i stedet endt i et alkoholmisbrug. Idet flere af dem bor på steder, hvor det ikke er tilladt at have gæster, mødes de i stedet i Natcaféen. De har et sparsomt ordforråd i andre sprog end deres modersmål og er på den baggrund vanskelige for personalet at kommunikere med.
- *Utilpassede danske misbrugere eller psykisk syge:* Denne gruppe er blandet af køn, men består igen hovedsageligt af mænd i alderen 35-55 år. Nogle kommer, fordi de er blevet udskrevet fra hospitalet, andre fordi de har afsonet straf og andre igen, fordi de har haft en konflikt i hjemmet. Alle med det problem, at de akut befinder sig på gaden og ikke har andre steder at gå hen. De, der har bolig, kommer gerne for at socialisere eller finde tryghed. Mange har også dyr og kommer netop specifikt i Natcaféen i Stengade fordi de her, i modsætning til mange andre steder, må have deres husdyr med.
- *Romaer:* Romaerne kommer typisk til Danmark som en samlet familie. De er rejst med bus hertil og har ofte planlagt hjemrejse igen efter en kortere eller længere periode i landet. De er i vestlig målestok fattige, er her illegalt og kommer for tjene penge (typisk ved at tigge på gadehjørner). Forældrene kommer for at overnatte i Natcaféen. De er i hovedreglen ikke misbrugere, men idet de ofte kommer i grupper og kun taler deres eget sprog, kræver det en vis indsats fra personalet at få romaerne installeret i huset.
- *Østeuropæere:* Primært mænd, som er rejst til Danmark med et ønske om at få et job og forbedre deres livsvilkår. Nogle er lige ankommet, andre har været i Danmark et godt stykke tid og er nu strandet her, fordi de ikke har fået job og ikke har nogen penge at rejse hjem for. De, der er så heldige at få et job, ophører som regel med at komme i Natcaféen. En del kommer dog igen i de perioder, hvor de står uden arbejde. Mange af østeuropæerne stifter med tiden et fast bekendtskab med alkohol eller diverse euforiserende stoffer. De kommer i Natcaféen, fordi det er det eneste sted, de bliver lukket ind, og fordi de kan mødes med andre fra deres hjemland. De østeuropæiske brugere taler

- i hovedregel kun deres eget sprog og er derfor vanskelige at kommunikere med for personalet i Natcaféen.
- *Vestafrikanere*: Denne gruppe består primært af unge velfungerende mænd i alderen 20-30 år, som er kommet til Danmark for at søge lykken her. De søger for hinanden og har et tæt, og for andre lukket, sammenhold.
 - *Folk fra mellemøsten og Nordafrika*: Primært muslimske mænd i alderen 20-50 år. Mange er traumatiserede, er psykisk syge og/eller misbrugere. De står uden for arbejdsmarkedet og har ingen reelle relationer, der kan støtte dem. De er i øvrigt meget lukkede og dermed svære at komme ind på livet af for personalet.
 - *Andre brugere*: Ud over ovennævnte brugere kommer der i mindre skala folk fra andre lande/med andre personlige baggrunde.

Som det kan ses, bruges Natcaféen af mange forskellige typer mennesker, der vanskeligt lader sig beskrive og definere entydigt. Overordnet set kommer de dog alle i netop Natcaféen, fordi det er det eneste sted, der lukker dem ind uden at stille spørgsmålstejn ved deres tilstedeværelse og personlige bagage. Stort set alle lever et ustabil liv på kanten af samfundet. Nogle brugere lever af pensioner eller kontanthjælp, men størstedelen af brugerne har ingen reel indkomst. Få er selvforsørgende ved at samle flasker, tigge, samle skrald etc. Andre arbejder illegalt og/eller bedriver en anden form for kriminalitet. For nogle brugere er Natcaféen et fast tilholdssted, mens den for andre kun bruges for en kortere periode. En del af brugerne har personalet svært ved at kommunikere med, enten fordi de er psykisk ustabile, eller fordi brugerne ikke taler et sprog, som personalet forstår. Derudover undlader personalet ofte at tage kontakt til brugerne af respekt for deres ønske om at ville være i fred. På den baggrund forbliver en gruppe af brugerne og deres liv ukendt for personalet, og personalets arbejde består primært i at bistå brugerne med praktisk hjælp til ting, der vedrører brug af husets faciliteter.

Forandringsteori for Natcaféen i Stengade 40



Kort forklaring af forandringsteori

Virkninger på langt sigt

En vigtig pointe i forhold til Natcaféen er, at det er et nødovernatningssted – ikke et fast tilholdssted. Natcaféen er med andre ord et ustabilt tilbud, og for langt de fleste af brugerne ville andre tilbud være at foretrække. Det er derfor et langsigtet mål, at der findes bedre og mere holdbare løsninger for de enkelte brugere. Hvis dette skal opnås, kræver det, at den enkelte bruger besidder en tilstrækkelig forståelse for sin situation, at han/hun anser sig som værdig til bedre vilkår, samt at han/hun har det fornødne overskud til at træde ind i nye rammer. En forudsætning for at dette er muligt er, at brugernes helbredsmæssige (fysiske eller psykiske) tilstand er på et niveau, hvor det ikke hæmmer de aktuelle handlemuligheder. Endvidere er det vigtigt, at brugerens samlede livskvalitet er blevet forbedret på det sidste, således at det står klart, at handling kan medføre øget livskvalitet. En forudsætning for at den enkelte bruger kan øge deres livskvalitet, værdighed og helbredsmæssige tilstand er, at brugeren selv ønsker en forandring og på den baggrund tager affære – enten ved selv at handle og ændre sit liv eller ved at spørge personalet om hjælp til at finde en mere holdbar og tilfredsstillende løsning. Endvidere er det påkrævet, at brugeren anerkender og stoler på andre mennesker og dermed gør positivt brug af andre menneskers tilstedeværelse og ressourcer.

Som et mere særskilt overordnet mål er det Natcaféens vision, at flere instanser vil bidrage til en ændret praksis for de mennesker, Natcaféen huser. Hvis denne vision skal realiseres, kræver det, at problematikken erkendes af omverdenen, og at praktikere arbejder på at finde alternative løsninger.

Virkninger på mellemlangt sigt

Ovenstående målsætning kræver for langt de fleste brugeres vedkommende, at deres evne til at deltage/fungere i en social praksis forbedres, samt at deres egenindsigt øges. Dette forudsætter, at brugeren besidder et forholdsvist positivt selvforhold, samt at brugeren er nået til et punkt, hvor psykisk sygdom, misbrug eller andre behov kan overses nok til, at andre mennesker kan rummes, og egne problemer kan tages til overvejelse. Hvis dette skal opnås, er det essentielt, at hver enkelt bruger oplever, at andre mennesker omkring dem anerkender og tolerer dem for dem, de er, samt, at der skabes et rum, hvor de kan lære at begå sig, herunder anerkende og tolerere andre mennesker og deres behov. I dette arbejde er det en forudsætning, at personalet i Natcaféen behandler hver enkelt bruger respektfuldt og medmenneskeligt, samtidig med at de sørger for, at der ikke foregår krænkelser brugerne imellem. Endeligt er det i den sammenhæng essentielt, at der skabes et vist "albuerum" til hver enkelt bruger, således at han/hun magter at sænke paraderne og forholde sig til sig selv og andre.

Hvad angår den særskilte vision om en fremtidig ændret praksis, så kan problematikken kun forventes erkendt af omverdenen, hvis den formidles ud og diskuteres i samfundet.

Aktiviteter

En forudsætning for, at brugerne oplever sig anerkendt, er, at deres problemer og behov tages alvorligt. Særligt vigtigt er det, at de mest basale behov imødekommes. I den sammenhæng er det en forudsætning, at der står relevante faciliteter og personale til rådighed for brugerne, således at der kan gives et måltid mad til de sultne, en soveplads til de trætte, pleje og omsorg til de syge og en snak til de utrygge og ensomme. Gennem disse aktiviteter oplever brugerne, at de bliver anerkendt som et værdigt menneske, samtidig med at de sander, at ikke alle handlinger (eksempelvis de handlinger, der krænker andre mennesker) bliver anset som anerkendelsesværdige. Hvis brugernes evne til at fungere sammen med andre mennesker skal forbedres, kræver det, at basale behov dækkes, samt at der skabes et rum, hvor den enkelte får et frirum til at være sig selv og dermed finde sin tilgang til andre mennesker. I den sammenhæng kræver det, at der er personale til stede, som kan agere buffere/mæglere mellem de forskellige brugere og sørger for, at der er ro og orden i huset.

Håbet er, at de studerende derefter formidler problematikken videre. I det hele taget forsøger Kirkens Korshær som organisation at synliggøre problematikken ved at formidle erfaringer fra både Dagvarmestuen og Natcaféen videre til relevante medier.

BILAG 2: OVERSIGT OVER INTERVIEWPERSONER

- Brian Sørensen, Natnød
- Jon Frydensberg, Natherberget i Hillerødgade
- April Chris, En Varm seng
- Martin Jeberg Kjær, afdelingsleder Lærkehøj
- Trine Weitmann, Københavns Kommunes Hjemløseenhed
- Brian Sørensen, Projekt Udenfor
- Tune Møller, MR Udsatte, Københavns Kommunes Socialforvaltning
- Thomas, Spark liv i håbet
- Hanne Pedersen, korshærleder af Natcaféen
- Annemette Nyfoss, korshærleder af Dagvarmestuen i Stengade
- Bjarne Lenau, korshærchef for Kirkens Korshær (til 31.12.2010)
- Helle Christiansen, korshærchef Kirkens Korshær (pr. 1.1.2011)
- Kim Clement, Kofoeds Kælder
- Lokalpolitiet Nørrebro
- Temadag med alle medarbejder i Natcaféen
- 3 x interviewrunder med alle medarbejdere
- Uformelle samtaler med brugerne

BILAG 3: OVERSIGT OVER UDVALGTE BRUGERE I DOKUMENTATIONS-ARBEJDET

Køn	Alder	Etnisk oprindelse	Udbytte af brugen af Natcaféen
Mand	50	Dansk	<ul style="list-style-type: none"> Akutte fysiske og basale behov, herunder overnatning, mad, drikke, tøj og personlig hygiejne dækkes Får et afbræk fra gaden i trygge rammer Indgår i sociale relationer og får omsorg fra andre mennesker Oplever anerkendelse og værdighed via akuthjælp og rådgivning
Kvinde	45	Roma	<ul style="list-style-type: none"> Akutte fysiske og basale behov, herunder overnatning, mad, drikke, tøj og personlig hygiejne dækkes
Mand	35	Afrikansk	<ul style="list-style-type: none"> Stabilisering af tilstanden via opfyldelse af akutte og basale fysiske behov
Kvinde	63	Dansk	<ul style="list-style-type: none"> Indgår i sociale relationer og får omsorg fra andre mennesker Oplever anerkendelse og værdighed via akut hjælp og rådgivning
Mand	35	Polsk	<ul style="list-style-type: none"> Akutte fysiske og basale behov, herunder overnatning, mad, drikke, tøj og personlig hygiejne dækkes Får et afbræk fra gaden i trygge rammer Indgår i sociale relationer og får omsorg fra andre mennesker
Mand	40	Dansk	<ul style="list-style-type: none"> Akutte fysiske og basale behov, herunder overnatning, mad, drikke og personlig hygiejne dækkes
Mand	35	Dansk	<ul style="list-style-type: none"> Akutte fysiske og basale behov, herunder overnatning, mad, drikke, tøj og personlig hygiejne dækkes Indgår i sociale relationer og får omsorg fra andre mennesker Får et afbræk fra gaden i trygge rammer
Mand	50	Grønlander	<ul style="list-style-type: none"> Akutte fysiske og basale behov, herunder overnatning, mad, drikke, tøj og personlig hygiejne dækkes Får et afbræk fra gaden i trygge rammer
Mand	40	Australsk	<ul style="list-style-type: none"> Akutte fysiske og basale behov, herunder overnatning, mad, drikke, tøj og personlig hygiejne dækkes Indgår i sociale relationer og får omsorg fra andre mennesker
Mand	35	Afrikansk	<ul style="list-style-type: none"> Akutte fysiske og basale behov, herunder overnatning, mad, drikke, tøj og personlig hygiejne dækkes
Mand	24	Roma	<ul style="list-style-type: none"> Akutte fysiske og basale behov, herunder overnatning, mad, drikke, tøj og personlig hygiejne dækkes
Mand	55	Grønlander	<ul style="list-style-type: none"> Akutte fysiske og basale behov, herunder overnatning, mad, drikke, tøj og personlig hygiejne dækkes Oplever anerkendelse og værdighed via akut hjælp og rådgivning
Kvinde	45	Polsk	<ul style="list-style-type: none"> Akutte fysiske og basale behov, herunder overnatning, mad, drikke og personlig hygiejne dækkes Indgår i sociale relationer og får omsorg fra andre mennesker
Mand	55	Grønlander	<ul style="list-style-type: none"> Indgår i sociale relationer og får omsorg fra andre mennesker
Mand	30	Grønlander	<ul style="list-style-type: none"> Akutte fysiske og basale behov, herunder overnatning, mad, drikke, tøj og personlig hygiejne dækkes Får et afbræk fra gaden i trygge rammer
Mand	40	Polsk	<ul style="list-style-type: none"> Akutte fysiske og basale behov, herunder overnatning, mad, drikke, tøj og personlig hygiejne dækkes
Mand	50	Grønlander	<ul style="list-style-type: none"> Indgår i sociale relationer og får omsorg fra andre mennesker
Mand	25	Afrikansk	<ul style="list-style-type: none"> Akutte fysiske og basale behov, herunder overnatning, mad, drikke, tøj og personlig hygiejne dækkes Oplever anerkendelse og værdighed via akut hjælp og rådgivning

Køn	Alder	Etnisk oprindelse	Udbytte af brugen af Natcaféen
			<ul style="list-style-type: none"> • Indgår i sociale relationer og får omsorg fra andre mennesker
Mand	40	Afrikansk	<ul style="list-style-type: none"> • Akutte fysiske og basale behov, herunder overnatning, mad, drikke, tøj og personlig hygiejne dækkes • Får anerkendelse og værdighed via akut hjælp og rådgivning • Socialt samvær og omsorg fra andre mennesker
Kvinde	50	Norsk	<ul style="list-style-type: none"> • Akutte fysiske og basale behov, herunder overnatning, mad, drikke, tøj og personlig hygiejne dækkes • Oplever anerkendelse og værdighed via akut hjælp og rådgivning • Indgår i sociale relationer og får omsorg fra andre mennesker