



BRUGERPERSPEKTIVER – COVID 19

En opsamling på tværs af 32 organisationer, som arbejder med målgrupper, der befinder sig i en stærkt udsat position

SocialRespons 

For Oak Foundation Denmark, september 2020

 **OAK**
FOUNDATION
DENMARK

INDHOLD

INDLEDNING.....	3
MÅLGRUPPERNE	5
NEGATIVE ÆNDRINGER I BRUGERNES SITUATION SOM FØLGE AF COVID-19.....	7
POSITIVE ÆNDRINGER I BRUGERNES SITUATION SOM FØLGE AF COVID-19.....	13
TILTAG FOR AT IMØDEKOMME BRUGERNES UDFORDRINGER.....	15
TVÆRGÅENDE TEMATIKKER	18
ANBEFALINGER.....	25

INDLEDNING

I denne rapport sammenfattes resultaterne af en undersøgelse omhandlende brugerperspektiver på nedlukningen af det danske samfund i foråret 2020, som følge af COVID-19 pandemien, der stadig raser verden over. Undersøgelsens formål er at få indblik i, hvilke problematikker der gjorde sig gældende for undersøgelsens stærkt udsatte målgrupper i tiden, der var præget af COVID-19. Ligeledes er et formål med undersøgelsen at etablere viden om, hvordan målgruppernes behov og udfordringer bedst muligt kan understøttes i tilfælde af, at samfundet kommer til at stå overfor en lignende situation i fremtiden.

Undersøgelsen er initieret af Oak Foundation Denmark, som også har formidlet kontakten til de fleste deltagere i undersøgelsen. Undersøgelsens deltagere er hovedsageligt karakteriseret ved at være sociale organisationer og projekter (herefter kaldet organisationer), der beskæftiger sig med stærkt udsatte målgrupper. I forbindelse med dataindsamlingen blev der taget kontakt til 39 organisationer, hvoraf 32 bidrog til undersøgelsen. Hovedparten af disse organisationer har modtaget COVID-19 relaterede akutmidler fra Oak Foundation Denmark. I undersøgelsen indgår imidlertid også organisationer, som ikke har modtaget disse akutmidler. Det skyldes, at organisationerne, som blev inviteret til at deltage i undersøgelsen, samtidig blev opmuntret til at pege på andre organisationer, hvis brugerperspektiver kunne være relevante at medtage.

Dataindsamlingen til undersøgelsen har fundet sted i august måned 2020. På trods af COVID-19's fortsatte påvirkning af samfundet, har det på dette tidspunkt været muligt for organisationerne at kigge tilbage på COVID-19 nedlukningen af samfundet og de udfordringer, deres målgrupper stod overfor i denne tid. Samtidig skal det dog understreges, at flere organisationer peger på, at de på mange måder stadig føler 'at de står midt i det'. Det skyldes både, at organisationerne endnu ikke til fulde har kunnet vende tilbage til deres før-COVID-19-praksis i indsatserne rettet mod målgrupperne, og ligeledes at COVID-19 nedlukningen har påvirket mange af de stærkt udsatte borgere i et omfang, som gør, at mange organisationer fortsat kæmper med at håndtere COVID-19 pandemiens efterdønninger blandt brugerne.

Undersøgelsen i denne rapport bygger på andenhåndserfaringer. Det vil sige, at det er de adspurgte organisationer, der har påtaget sig opgaven med at videreformidle brugernes behov og udfordringer relateret til COVID-19 nedlukningen af samfundet til brug for undersøgelsen. Denne metode er bl.a. valgt på baggrund af undersøgelsens korte tidsperspektiv, og fordi organisationerne har et godt overblik over de respektive målgruppers behov relateret til COVID-19. Det har de i kraft af deres løbende og tætte kontakt med brugerne, ligesom flere organisationer har været involveret i vidensopsamlinger fra perioden. Disse

vidensopsamlinger har dog fortrinsvis haft fokus på organisationernes egne – og dermed specifikke – målgrupper¹, og dermed ikke et tværgående perspektiv på forskellige typer af stærkt udsatte målgrupper, som det er tilfældet i denne rapport.

Organisationerne fik tilsendt en invitation til at deltage i undersøgelsen via mail med et spørgeskema vedhæftet. Spørgeskemaet bestod af 13 overordnede spørgsmål, som alle var åbne spørgsmål, der skulle besvares med fritekst. Heraf var 11 spørgsmål fokuseret på målgruppernes behov og udfordringer, mens de to sidste spørgsmål omhandlede organisatorisk læring. Sidst i spørgeskemaet havde organisationerne mulighed for at tilføje andre perspektiver end dem, der var blevet spurgt ind til.

Størstedelen af de adspurgte organisationer har bidraget til undersøgelsen. Nogle har afgivet meget lange og fyldestgørende svar, mens andre har svaret relativt kortfattet. Nogle organisationer har desuden suppleret deres besvarelser med henvisninger til artikler om deres indsats for målgruppen under COVID-19, krisestrategier, henvisninger til førnævnte vidensopsamlinger og interne evalueringer, mm. En tilbagemelding fra enkelte organisationer har været, at deres besvarelse af undersøgelsens spørgsmål har været vanskeliggjort af, at deres indsatser på det sociale område retter sig mod flere forskellige målgrupper.

Som følge af ovenstående har undersøgelsen genereret data af forskellig karakter og omfang, som er blevet gjort til genstand for en tværgående analyse. Analysens fokus har været på at søge efter tendenser og mønstre i – og på tværs af – data, som kan bidrage til at skabe øget viden om målgruppernes behov og udfordringer i en situation som COVID-19. Herunder hvordan målgrupperne kan understøttes bedst, hvis der skulle opstå en lignende situation i fremtiden.

Under processen med udarbejdelsen af rapporten er organisationerne blevet givet mulighed for at komme med feedback, hvorefter rapporten er blevet endeligt tilpasset. Både under dataindsamlingen og denne proces har det stået klart, at organisationerne anvender forskellige betegnelser om målgrupperne, og at brugerne selv kan have betegnelser, de frabeder sig anvendt. Da der ikke er fuldstændig enighed om målgruppebetegnelser, er det – i tråd med undersøgelsens ønske om at bringe brugernes perspektiver frem – valgt at anvende de betegnelser, der lægger sig tættest op ad den måde, brugerne omtaler sig selv.

¹ Se fx *Gadefolks forhold under COVID-19* (Brugernes Akademi, SAND – De Hjemløses Landsorganisation og Gadejuristen, *Partnervold under COVID-19* (Lev uden Vold),

MÅLGRUPPERNE

Organisationerne har indledningsvis givet en karakteristik af deres målgrupper og beskrevet fremtrædende udfordringer for målgrupperne både til hverdag og under COVID-19. Fælles for målgrupperne er, at de kan betegnes som stærkt udsatte, og at det for mange gør sig gældende, at organisationernes indsats på forskellig vis er afgørende for at brugerne fx kan få opfyldt basale behov, føle tilknytning eller ganske enkelt bare komme igennem hverdagen. Organisationerne omtales i flere tilfælde som fx brugernes 'sidste bastion', 'sidste mulighed', 'tilvalgte familie', 'andet hjem' eller 'eneste stabile i deres liv'. For brugerne er organisationerne med andre ord helt centrale for deres liv og overlevelse.

I det følgende er målgrupperne kategoriseret efter fremtrædende problematikker og udfordringer, som også har haft betydning for, hvilke behov som har været særligt vigtige at imødekomme under COVID-19. På flere måder er det en kunstig opdeling, der primært tjener læserens overblik, da mange brugere vil kunne placeres i op til flere målgrupper, og fordi der samtidig er en række problematikker, der går igen, hvis der kigges på tværs af undersøgelsens målgrupper. Det gælder fx fattigdom, psykisk sårbarhed, ensomhed og isolation.

Overordnet set kan de deltagende organisationers målgrupper kategoriseres efter følgende livssituation og udfordringer:

- › Hjemløshed, sexarbejde og stofbrug
- › Psykisk sårbarhed og mistriivsel
- › Voldsudsathed
- › Isolation

Mange af brugerne i denne undersøgelse kendetegnet ved **hjemløshed, sexarbejde og stofbrug** betegnes ofte som 'gadens folk', idet de har begrænset adgang til egen bolig og dermed er stærkt afhængige af faciliteter som fx overnatningstilbud, opholds- og væresteder, offentlige toiletter, stofindtagelsesrum mm. Psykisk sygdom, komplekse sociale problemstillinger samt sundhedsfaglige udfordringer er vidt udbredte blandt disse målgrupper, hvilket også gælder for udfordringer som rusmiddel- og stofafhængighed.

Målgrupperne kendetegnet ved **psykisk sårbarhed** og mistriivsel dækker over en bredere gruppe af brugere, hvis udsathed kan have mange forskellige årsager og udtryk. En fællesnævner er imidlertid, at

de står uden for fællesskaber og lider afsavn af forskellig karakter fx grundet manglende tilknytning til arbejdsmarkedet, begrænset økonomi, dårligt fysisk og mentalt helbred hos sig selv og eventuelt hos børn, få eller ingen sociale eller familiære relationer, mm.

Målgruppen kendetegnet ved **voldsudsathed** dækker her over kvinder med og uden migrantbaggrund, som er udsat for særligt fysisk og psykisk vold fra nære relationer. Med til denne målgruppe hører også kvindernes børn, som ofte er vidner til den vold, som finder sted i hjemmet. De voldsudsatte kvinders situation er oftest præget af en høj grad af isolation fra omgivelserne, ligesom mange kæmper med både fysiske og psykiske følgevirkninger af volden, som fx PTSD, angst, uro, stress, mm.

Målgruppen, som her er kendetegnet ved **isolation**, er en mindre gruppe, der samler mennesker, som for en kortere eller længere periode er bundet til et bestemt fysisk sted grundet nogle særlige omstændigheder. Det kan fx være mennesker, som er indlagt på hospitalet med alvorlige somatiske og psykiske sygdomme, og det kan samtidig være fængselsindsatte, der er varetægtsfængslet eller som afsoner en længere dom.

Ligesom der er nogle grundlæggende problematikker, der går igen på tværs af målgruppernes livssituation, står det også klart i analysen, at etnicitet er en tværgående faktor, der rejser nogle særlige problematikker for brugerne. Således har brugere med **anden etnisk baggrund end dansk** – i tillæg til de udfordringer der ellers karakteriserer den målgruppe, de tilhører – stået overfor nogle særlige udfordringer under COVID-19. Problematikker relateret til etnicitet behandles særskilt senere i rapporten.

NEGATIVE ÆNDRINGER I BRUGERNES SITUATION SOM FØLGE AF COVID-19

En grundlæggende betragtning blandt organisationerne, der repræsenterer undersøgelsens målgrupper er, at COVID-19 nedlukningen af samfundet i foråret 2020 kom til at fungere som et forstørrelsesglas på målgruppernes udfordringer. Herved forstås, at størstedelen af de udfordringer, der karakteriserer målgrupperne, blev forstærket eller forværret som følge af nedlukningen. Ligeledes er tilkommet nye udfordringer, som specifikt er blevet aktualiseret af nedlukningen, mens kun få positive forandringer som følge af nedlukningen kan identificeres.

ISOLATIONENS NEGATIVE INDVIRKEN PÅ MENTAL TRIVSEL

COVID-19 kravet om at holde afstand og isolere sig forstærkede de stærkt udsatte gruppers oplevelser af marginalisering og eksklusion af fællesskabet. Særligt isolationen fremhæves som noget, der har været svært at komme igennem, og som stadig præger brugerne på tværs af målgrupperne. Flere beskriver, at den isolation og ensomhed, der fulgte af nedlukningen, var med til at både at trigge og forstærke symptomer og lidelser, som fx angst, fobier og generel psykisk mistrivsel.

/// ...de dele af målgruppen, som har haft psykiske udfordringer er blevet væsentligt dårligere under corona, bl.a. fordi de har været meget isoleret.

Deltagende organisation

De manglende muligheder for at mødes med andre, deltage i aktiviteter eller trække på sit i forvejen begrænsede netværk medførte generelt ensomhed, ængstelighed og bekymringer, mens selve sygdomsbilledet og situationen omkring COVID-19 også i sig selv for nogle var medvirkende til udvikling fx af angst og paranoia. Nogle brugere turde slet ikke forlade deres bolig, og at andre udviklede decideret angst for at færdes i det offentlige rum.

Indsatte i fængsler samt indlagte på hospitaler og psykiatriske afdelinger havde hverken mulighed for at modtage besøg fra venner og familie, eller fra de organisationer, der til daglig arbejder med at støtte disse mennesker. For indlagte, både børn og voksne, har det fx betydet, at de har manglet det pause- og frirum

et besøg kan give i deres kritiske situation, der ofte er præget af ensomhed og rutine. For indsatte har det været mentalt hårdt at få forskellige former for udgange inddraget eller fx at opleve, at indsættelsen har trukket unødigt ud som følge af forlængede sagsbehandlingstider.

” Mange er stadig ramt af besøgsnedlukning. Det er primært meget syge børn, så det vil ligegyldig hvad have enorm impact på dem, at der bliver stjålet så meget af deres barndom, derfor har det så voldsom betydning for dem, at de ikke har kunne få det relationelle i denne periode. Læsset er væltet for dem i forvejen.

Deltagende organisation

TILBAGEFALD OG DESTABILISERING AF EN ELLERS FORBEDRET SITUATION

På tværs af målgrupper er der mange eksempler på brugere, som på forskellig vis har oplevet tilbagefald eller destabilisering af deres situation som følge af COVID-19 nedlukningen. Dette forklares hovedsageligt med isolationen og usikkerheden omkring situationen kombineret med de mange støttefunktioner, som ændrede karakter eller midlertidigt blev sat ud af kraft.

” [Vi har] set, at brugere der hidtil har klaret sig godt, har fået tilbagefald. For en del har isolationen betydet, at gode rutiner blev afbrudt eller at psykiske problemer eskaleret, og da de etablerede støttefunktioner i stor grad har været sat ud af kraft har det betydet, at nogle har oplevet voldsomme tilbagefald.

Deltagende organisation

Som eksempler på tilbagefald og destabilisering fremhæves blandt andet, at brugere, som ellers var stoppet med at benytte organisationernes tilbud, er begyndt at vende tilbage, og omvendt at brugere, som det var lykkedes at etablere en relation til, pludselig ikke kommer mere grundet en forværring i tilstand. Andre eksempler på tilbagefald og destabilisering har været brugere, der øgede eller genoptog rusmidler eller begyndte at selvmedicinere med psykofarmaka for at dulme den stress, uro og ængstelighed, situationen medførte. Sidst kan fremhæves en destabilisering for de brugere, der mistede deres arbejde eller netop var ved at trænge igennem til arbejdsmarkedet.

RINGERE ADGANG TIL OPFYLDSELSE AF BASALE BEHOV

COVID-19 nedlukningen af samfundet vanskeliggjorde adgangen til basale fornødenheder som mad, overnatning og ophold for flere af undersøgelsens målgrupper, idet en del af de steder, hvor hjemløse, isolerede og fattigdomsramte brugere plejer at opholde sig, overnatte og få mad, lukkede ned med resten af samfundet. Oplevelsen af en hindret adgang til opfyldelsen af basale behov understøttes af en undersøgelse blandt gadens folk under COVID-19, som viser, at omkring halvdelen af gadefolket oplevede at få mindre mad end normalt, mens 4 ud af 5 oplevede, at de steder, de plejer at opholde sig, lukkede helt eller delvist i perioden².

Et stort behov, som meldte sig meget hurtigt, var adgangen til offentlige toiletter. De hjemløse, vi mødte, var mildt sagt desperate efter at kunne få adgang til toilet og mulighed for at kunne vaske hænder og få drikkevand.

Deltagende organisation

Udover hel eller delvis nedlukning af tilbud direkte målrettet målgrupperne var det også tilfældet, at mange af de offentlige faciliteter, som ellers indgår i gadefolkets overlevelsesstrategi og udgør centrale opholdssteder i løbet af både dag og nat, lukkede ned. Det gælder fx biblioteker, kirker, vandposter og offentlige toiletter, hvilket vanskeliggjorde opretholdelsen af personlig hygiejne, og må derfor betegnes som kritisk i en periode, hvor begrænsning af smittespredning er i højsædet.

ØKONOMISK USIKKERHED OG GÆLDSÆTNING

For flere af undersøgelsens stærkt udsatte målgrupper medførte COVID-19 nedlukningen både stor økonomisk usikkerhed og/eller gældsætning. Dels er mange brugere beskæftiget i servicebranchen, som var en af de mest udsatte brancher under COVID-19, dels modtager mange brugere offentlige ydelser og har brug for løbende at kunne få udbetalt penge, og dels er der den gruppe, som falder helt uden for det offentlige system og etablerede arbejdsmarked. For alle disse grupper skabte COVID-19 usikkerhed om økonomien, og flere var nødt til at gældsætte sig for at kunne sikre mad på bordet, betale husleje, mm.

² Se *Gadefolks forhold under COVID-19* (Brugernes Akademi, SAND – De Hjemløses Organisation og Gadejuristen (2020)

” Our target group have during the crisis been unable to work and generate money to survive. Women in prostitution have had to stay home in often overcrowded rooms they have rented. Trafficked women also have been placed in brothels and were then thrown out when they were unable to generate money.

Deltagende organisation

Særligt gadens folk og flere af migrant-grupperne blev ramt af økonomisk forværring som følge af de manglende muligheder for indtjening. For eksempel lukkede mange af de hjemløse migranternes arbejdspladser ned, sexarbejdere havde ingen kunder, og tiggere og flaskesamlere mistede deres indtægt grundet manglende turister. Den manglende indtjening rapporteres at have haft betydelige konsekvenser for brugerne i form af fx forværring af misbrug, manglende håb for et mere stabilt liv og problemer med bagmænd. Dårligst stillet økonomisk var målgrupper med illegalt ophold og/eller arbejde, da deres formelle status er afgørende for mulighederne for at opnå økonomisk støtte fra det offentlige system.

RINGERE ADGANG TIL SUNDHEDSTILBUD OG BEHANDLING

For mange brugere i undersøgelsens målgrupper har COVID-19 nedlukningen udgjort en barriere for adgangen til den behandling og de sundhedstilbud, de normalt benytter. Blandt andet lukkede den offentlige rusmiddelbehandling hurtigt ned, hvilket fordrede, at stoffer skulle skaffes på andre måder, ligesom der blandt brugere med kroniske sygdomme og psykiske lidelser opstod stor usikkerhed om, hvordan hverdagen kunne fungere i forhold til at hente medicin og modtage behandling.

” Brugerne har ikke haft ordentlig mulighed for at blive testet for corona og om nødvendigt isoleret. Den offentlige løsning af test og isolation for udokumenterede migranter indebar efterfølgende hjemsendelse, så den har ikke været brugbar for brugerne.

Deltagende organisation

Sammen med de svære betingelser for at opretholde personlig hygiejne, skabte den vanskeliggjorte adgang til sundhedstilbud og behandling uro og stress for målgruppen, som også udviste stor bekymring for både at modtage og videregive smitte med coronavirus. Her fremhæves manglende

test- og karantænemuligheder for misbrugere som en særlig problematik, da fx herberger og bosteder manglede muligheder for at kunne sende smittede i isolation et andet sted, ligesom det fremhæves som problematisk, at test og karantænemuligheder for illegale migranter var koblet med sanktionering i form af hjemsendelse.

STIGENDE KONFLIKTNIVEAU OG ESKALERING AF VOLD

Mange i forvejen udsatte familier, og familier hvis hverdag er præget af fysisk og psykisk vold, oplevede under nedlukningen et stigende pres i form af fx et højere konfliktniveau og en eskalering af volden. Voldsudsatte kvinder havde i perioden med COVID-19 nedlukningen væsentligt sværere betingelser for at række ud efter hjælp, hvilket både skyldes, at de var isoleret i hjemmet med voldsudøveren, og at de havde begrænset kontakt med personer, der ellers ville kunne fungere som brobyggere til at opsøge hjælpen. En konsekvens heraf var, at nogle kvinder – og børn – blev fanget i volden.

/// Vi har oplevet, at brugernes mulighed for at opsøge hjælp blev vanskeliggjort. For brugerne har det været sværere at række ud efter hjælp, fordi de hele tiden har været hjemme sammen med voldsudøveren.

Deltagende organisation

Også enlige forældre, samt familier som bor på meget lidt plads, oplevede perioden som udfordrende, da børnenes konstante tilstedeværelse derhjemme gav anledning til flere konflikter, mere uro og stress. Hertil opstod konflikter mellem fraskilte forældre på grund af uklare retningslinjer og regler, som gjorde, at der opstod uenigheder om, hvordan COVID-19 situationen skulle håndteres.

USIKKERHED OMKRING SITUATIONEN OG DENS BETYDNING

COVID-19 nedlukningen skabte stor usikkerhed på tværs af brugere i alle målgrupper. Usikkerheden hang tæt sammen med fx fyringer, pauset/omlagt behandling, aflyste aktiviteter, udskudt sagsbehandling med meget mere. Forhold som disse medførte en stor grad af utryghed blandt brugerne, som blandt andet begyndte at betvivle, om de nogensinde ville komme tilbage til hverdagen og/eller tættere på det liv, de ønsker for sig selv.

/// Målgruppen er fortsat bange, og deres psykiske og fysiske trivsel er fortsat forværret. De fleste er retraumatiserede, og flere har mistet deres job – og håb.

Deltagende organisation

Derudover var selve uvisheden om situationen uroskabende for en del målgrupper, fx havde det en stor betydning for de indsatte, at de manglede opdatering de kunne give videre til deres børn og andre pårørende, som de ikke i tilstrækkelig grad har kunnet samtale med under nedlukningen.

Samlet set udgjorde – og udgør fortsat – uvisheden omkring COVID-19 nedlukningens konsekvenser både på det individuelle og samfundsmæssige niveau en stor belastning for brugernes trivsel. For nogle brugergrupper med anden etnisk oprindelse var usikkerheden om både nutid og fremtid medvirkende til en reaktivering af tidligere traumer.

UDSKAMNING OG YDERLIGERE STIGMATISERING

For flere af målgrupperne gør det sig gældende, at de allerede før COVID-19 følte sig stigmatiserede og uønskede, som følge af at deres livssituation, adfærd og/eller ydre kendetegn afviger fra flertallets. Det gælder fx for hjemløse, prostituerede, stofbrugere og visse brugergrupper med anden etnisk baggrund end dansk. For mange af gadens folk blev oplevelsen af stigmatisering forstærket under COVID-19, idet de blandt andet oplevede afvisninger grundet begrænsede sengepladser og havde svært ved at opretholde hygiejne, fordi de offentlige faciliteter lukkede ned. Dermed blev deres udsatte position tydeliggjort for omverden, ligesom deres egen bevidsthed om deres udsathed blev forstærket, hvorfor deres stigma stod klarere frem for alle.

/// Flere blandt de ældre er kinesere, som ikke turde gå ud, fordi de følte at danskerne stigmatiserede dem og så dem som smittebærere.

Deltagende organisation

Det var ikke kun gadens folk, der oplevede øget stigma. Som det også har været fremme i medierne, var der flere forskellige etniciteter, som under COVID-19 blev koblet sammen med øget risiko for smitte.

POSITIVE ÆNDRINGER I BRUGERNES SITUATION SOM FØLGE AF COVID-19

Til trods for at COVID-19 nedlukningen overvejende vurderes at have haft negative indvirkninger på målgruppernes oplevelser af at være i en udsat position, så peges der også på nogle få positive ændringer, situationen medførte for nogle brugere. Det er de positive ændringer under COVID-19 nedlukningen, som kort gennemgås her.

MIDLERTIDIG SUSPENDERING AF REGLER, KRAV OG SANKTIONER

Under COVID-19 nedlukningen oplevede flere målgrupper, at de regler, krav og sanktioner, der knytter sig til deres kontakt med det offentlige system, blev midlertidigt sat ud af spil, da målet om smitteminimering kom til at overtrumfe standardprocedurer. Her peges der særligt på den midlertidige suspendering af møder og aktivitetskrav fra det kommunale beskæftigelses- og socialsystem, som lod til at fjerne et stort pres og bidrage til mere ro i hverdagen for mange, når det ikke var forbundet med et krav at få udbetalt offentlige ydelser.

/// *Fritagelsen fra diverse forpligtelser i forhold til kommunen var en lettelse for mange. Særligt var det med til at skabe ro i situationen, at ingen var truet af sanktioner fra Jobcentrene.*

Deltagende organisation

For nogle udsatte familier betød fritagelsen for forpligtelser sammen med reduceringen af børnenes aktiviteter udenfor hjemmet desuden, at de daglige rutiner i hjemmet blev nemmere at opretholde.

ØGET FOKUS PÅ ADGANG TIL MEDICIN OG SOCIAL HJÆLP

Nogle få brugere oplevede under COVID-19 nedlukningen, at mødet med myndigheder fungerede bedre, fx ved at der kom et øget fokus på deres adgang til medicin og social hjælp. Som eksempler herpå oplevede nogle, at det nu blev muligt at få medicin med hjem til længere perioder, mens andre oplevede at få etableret eller genetableret forbindelse med sociale tilbud og behandlingssteder.

FOKUS PÅ GOD HYGIEJNE HAR POSITIVE SIDEEFFEKTER

Trods en forventning om et langt større smittetal blandt flere af undersøgelsens målgrupper end blandt befolkningen generelt, tyder meget på, at smitten i udsatte miljøer var begrænset.

/// [Det er] værd at nævne, at målgruppen, trods begrænsede muligheder, har været meget opmærksomme på at passe på sig selv i forbindelse med pandemien. Smitten i udsatte miljøer har tilsyneladende været meget begrænset.

Deltagende organisation

Den begrænsede smitte indikerer, at også brugere, som almindeligvis ikke passer godt på sig selv, var gode til at følge afstandskrav og forholdsregler, samt til at passe på sig selv og hinanden. En organisation peger desuden på, at det øgede fokus på god hygiejne, mad og sundhed, som fulgte af COVID-19 nedlukningen, bragte positive sideeffekter med sig i form af, at nogle brugere i målgruppen af stofbrugere opnåede en bedre helbredstilstand.

TILTAG FOR AT IMØDEKOMME BRUGERNES UDFORDRINGER

Af undersøgelsen fremgår det, at organisationerne på alle måder har forsøgt at tænke kreativt og udvise fleksibilitet med henblik på at iværksætte tiltag til at imødekomme målgruppernes udfordringer og behov under nedlukningen. Selvom det har været en vanskelig øvelse, er der samtidig meget, der peger i retning af, at der også har været en stor læring forbundet med den "forstyrrelse" i arbejdet med målgrupperne, som nedlukningen udgjorde. Fx peger flere på, at nedlukningen har været med til at gøre dem endnu skarpere på deres målgruppers behov, og at de ønsker at arbejde videre med at implementere tiltag fra deres COVID-19 indsats i deres post-corona praksis.

Organisationerne iværksatte under COVID-19 nedlukningen en lang række tiltag med henblik på at imødekomme målgruppernes udfordringer og behov. Mange tiltag blev gennemført i regi af de enkelte organisationer, men der er også eksempler på organisationer, der fx har samarbejdet med både lignende organisationer, private virksomheder og kommuner om tiltag for målgrupperne. Disse samarbejder om de begrænsede ressourcer omtales særdeles positivt, da de var medvirkende til at bygge bro mellem de tiltag, som blev etableret under nedlukningen, hvorfor flere af de organisationer, der indgik i samarbejder også udtrykker et ønske om, at samarbejderne kan fortsætte og forankres. I det følgende er organisationernes tiltag sammenfattet i nogle overordnede punkter.

» Sikring af brugernes adgang til opfyldelse af basale behov

Som led i sikringen af brugernes adgang til opfyldelse af basale behov uddelte flere organisationer mad fra væresteder, mad på gaden, mad til udsattes hjem og gavekort til mad. Nogle organisationer tilbød udvidede åbningstider og adgang til toilet og badefaciliteter, mens mulighederne for at tilbyde akut overnatning var meget begrænsede. En enkelt organisation tilbød dog – med støtte fra regeringens hjælpepakke – hotelophold til hjemløse med god succes³, ligesom en anden organisation – i samarbejde med andre organisationer inden for samme område – etablerede et nødkrisecenter i København⁴.

³ Erfaringerne med hotelophold til hjemløse under COVID-19 nedlukningen kan læses her: <https://politiken.dk/debat/debatindlaeg/art7832121/Hjeml%C3%B8se-p%C3%A5-hotel-har-v%C3%A6ret-en-k%C3%A6mpe-succes-under-coronakrisen>

⁴ Erfaringsopsamlingen fra arbejdet med nødkrisecenteret kan læses her: <https://danner.dk/sites/default/files/danner/Erfaringsopsamling%20fra%20N%C3%B8dkrisecenter%20K%C3%B8benhavn.pdf>

› **Fysiske møder og pleje af relationer med brugerne**

Et begrænset antal organisationer tilbød under nedlukningen at mødes fysisk med brugerne fra deres målgruppe, fx i form af gåture med enkeltpersoner og andre en-til-en aktiviteter udendørs. I takt med at samfundet åbnede mere op blev organisationerne mere og mere kreative med tilbud om at mødes fysisk, fx ved at tilbyde udendørs yoga, mindre udendørs sammenkomster, små møder i private haver mm.

› **Udgående og opsøgende arbejde**

Flere af de organisationer, som måtte lukke deres tilbud helt eller delvist ned i perioden, konverterede midlertidigt deres indsats til at være mere udgående og opsøgende. Eksempler på dette er både systematisk telefonisk kontakt til brugerne, opsøgende sundhedsindsatser, opsøgende indskrivning til rusmiddelbehandling, mm. Her kan bemærkes, at de opsøgende indsatser – udover at hjælpe eksisterende brugere – også har resulteret i nye brugere i målgrupperne⁵.

› **Medieret rådgivning og behandling samt anden digital kontakt**

En stor andel af organisationerne var under nedlukningen i digital og telefonisk kontakt med deres målgrupper med henblik på at fastholde brugerne samt at kunne informere om COVID-19, tilbyde rådgivende samtaler, opretholde behandlingsforløb, mm. En organisation etablerede en døgnåben hotline, mens andre tilbød direkte telefonlinjer til frivillige eller medarbejdere i organisationen, der kunne fungere som brugernes kontaktperson og samtalepartner under nedlukningen. Nogle organisationer brugte Facebook aktivt, hvor de sendte live, opfordrede til fællessang, optog hilsner eller producerede små film til målgrupperne, som kunne tilgås efter behov. Flere organisationer havde desuden forskellige virtuelle tiltag på Facebook og hjemmesider, som fx onlineklubber og onlinemøder.

› **Hjælp til digital omstilling**

Enkelte organisationer havde fokus på at hjælpe deres målgrupper med at omstille sig til den hurtige digitalisering af både arbejdsliv og skolegang, hvilket skete både over telefon og enkelte gange ved fysisk fremmøde. For nogle afhang den elektroniske opkvalificering af adgang til computer, hvorfor der også blev søgt om midler til computere til målgruppen.

⁵ Et eksempel på, hvordan den opsøgende indsats har resulteret i nye brugere, kan læses her: <https://ugeavisen.dk/vesterbro/artikel/s%C3%A5dan-fik-de-endnu-flere-stofmisbrugere-i-behandling-under-corona-nedlukningen>

» **Online opkvalificering og supervision af frivillige**

Enkelte organisationer nævner eksempler på, hvordan de under COVID-19 nedlukningen etablerede online træning af nye frivillige, der tiltrådte som hjælpere i perioden, eller til at kunne afvikle arrangementer og supervision for frivilligrupper. Begge dele med henblik på at fastholde de frivillige og ruste både nye og gamle frivillige til at støtte brugerne bedst muligt i perioden.

» **Gaver og andre betænksomme handlinger**

Blandt organisationerne ses eksempler på gaveuddeling og andre betænksomme handlinger med det formål at vise brugerne, at de ikke var alene, og at der blev tænkt på dem i den svære situation, som nedlukningen var for mange. En organisation med brugere, der grundet angst og paranoia ikke var trygge ved de digitale løsninger, tyede til andre metoder for at opretholde forbindelsen, som fx at sætte en blomst i døren eller gå forbi og vinke gennem vinduet. En anden organisation kørte rundt til brugerne med påskeæg. Hertil kom organisationer, der uddelte gavekort til fx mad, medicin og taletidskort til deres brugere.

TVÆRGÅENDE TEMATIKKER

På tværs af de mange besvarelser er der en række fælles temaer, der fylder en del, udover de problemer brugerne har oplevet på det individuelle niveau. I denne del dykkes der derfor ned i de tematikker, der kan analyseres frem som særlige opmærksomhedspunkter fra COVID-19 nedlukningen, på tværs af det sociale område.

YDERST UDFORDRENDE FOR BRUGERNE NÅR DET OFFENTLIGE LUKKER NED

Et af de områder, der fremstår som væsentligt for de fleste af organisationerne i undersøgelsen, er, at deres brugere har været meget påvirkede af, at mange offentlige instanser og indsatser var hurtige til enten at lukke helt eller delvist ned.

De offentlige instanser er for mange af brugerne centrale omdrejningspunkter fx på grund af igangværende sagsforløb eller behandlingsforløb, men også pasning af børn og andre brobyggende, konfliktdæmpende og medierende funktioner. Det har derfor haft en voldsom indvirkning på mange brugeres trivsel, når disse funktioners tilgængelighed pludselig besværliggøres markant.

Et af de områder, der nævnes, er den længere sagsbehandlingstid hos fx domstole, Familieretshusene, Politiet, Udlændingsstyrelsen og Borgerretshjælpen. Det har for de brugere, der har haft sagsforløb i gang, betydet øget usikkerhed og mistrivsel, og for nogle øget konfliktniveauet mellem stridende parter. Fx er asylsager og hjemsendelsessager blevet sat på hold, børnesager og forældresager er gået i stå, og der har været øget "ventetid på tilhold og andre retlige sanktioner". Flere af organisationerne beskriver, at deres brugere stadig oplever "sagspukler" og dermed en fortsat usikkerhed og tvivl, og for nogle grupper vurderes de forlængede sagsforløb at have haft særdeles voldsomme konsekvenser.

De lange sagsbehandlingstider hos myndigheder har som konsekvens, at nogle stalkingforløb forlænges, hvilket øger alle de negative konsekvenser af stalking.

Deltagende organisation

Det er dog ikke kun forlænget sagsbehandlingstid, der har vanskeliggjort situationen for brugerne, men også manglende økonomisk støtte og brud i de langsigtede sociale indsatser, hvilket har bragt ny ustabilitet

ind i brugernes liv. For de organisationer, der arbejder med stofbrugere og hjemløse, har det fx betydet, at de har set "gamle ansigter/kendinge" tilbage på gaden og/eller i misbrug, efter en ellers længerevarende stabil periode.

For flere personers vedkommende betyder det, at en årelang indsats for fx at skaffe folk bolig og en stabil hverdag er tabt på gulvet.

Deltagende organisation

Desuden vurderes rusmiddelbehandlingen i mange kommuner heller ikke til at være blevet tilpasset den nye situation, hvilket har betydet, at brugere i behandlingsforløb, trods skrøbeligt helbred, blev tvunget ud i offentlig transport for at hente medicin på trods af restriktioner.

Mange kommuner har ikke været gode nok til at tilpasse rusmiddelbehandlingen til den nye situation. Her har udsatte mennesker med meget dårligt helbred været tvunget ud i offentlig transport dagligt, ofte over lange afstande, for fx at afhente metadon. Dette skete samtidig med at statsministeren på tv opfordrede alle til at blive hjemme.

Deltagende organisation

Andre organisationer beskriver, hvordan særligt nedlukningen af de konfliktdæmpende og brobyggende roller, der varetages i det offentlige, som fx skolelærere, socialrådgivere, pædagoger og psykologer, har haft stor betydning for deres situation. Det kan være voldsramte kvinder og kvinder med migrantbaggrund uden andet netværk eller familier i konflikt, der ikke har kunne række ud efter hjælp.

Flere af de funktioner, der varetages af de offentlige instanser, har det ikke været muligt for civilsamfundsorganisationerne at erstatte direkte, hvorfor de har oplevet at måtte forsøge at kompensere på andre måder. Det har dog også været svært på grund af situationen, da der særligt har været brug for ekstra omsorg i form af fysisk samvær og fx en god krammer.

SÆRLIGE GRUPPER ER SVÆRE AT HJÆLPE VED NEDLUKNING

Organisationerne beskriver, at der under COVID-19 nedlukningen af samfundet sås en tendens til, at de mindre komplekse indsatser, som fx udlevering af mad, kunne etableres relativt hurtigt, hvorfor der også var relativt mange af disse indsatser, mens det var vanskeligere at få etableret nogle af de mere komplekse indsatser, som flere af de stærkt udsatte grupper havde brug for. Fx peges der på, at den allersvageste gruppe af stofbrugere med komplekse udfordringer var svær at rumme inde under de stramme rammer, der var i forhold til beskyttelse af brugere og personale, ligesom karantæne til misbrugere også beskrives som et område, der var svært at løse. Alt i alt tyder det i undersøgelsen på, at de grupper, der har været sværest at nå frem til med hjælp og støtte, har været de yderst svage og dem med meget komplekse problemstillinger. Når dette er sagt, findes der dog også flere gode eksempler på, at det godt kan lade sig gøre at lave tiltag, der imødekommer behov hos brugere med komplekse udfordringer, som fx den udgående rusmiddelbehandling på Vesterbro.

På tværs af organisationernes besvarelser er det tydeligt, at enkelte grupper af brugere har været særligt svære at hjælpe og støtte. Det drejer sig især om de allersvageste grupper, der i forvejen lever meget isoleret og/eller ikke har telefon eller computere, fx på grund af angst eller manglende økonomi. På trods af at flere organisationer har et stærkt netværk og en god "relationel infrastruktur", har en del brugere været uden for rækkevidde i de perioder, hvor det opsøgende arbejde var sværest. Det gælder også de brugere, der har isoleret sig selv på grund af, at de har oplevet en stor angst for smitte fx ældre, sygdomsramte og psykisk sårbare.

” Vi nåede at få telefonnumre på 90 daglige brugere inden nedlukningen, så personalet efterfølgende kunne foretage opringninger, for at høre, hvordan de havde det, give opmuntring og gode råd. Vi lavede også meget socialrådgivning telefonisk. Vi kunne ikke nå de allersvageste, som fx dem der ikke kan administrere eller har råd til en telefon, eller var for paranoide til at opgive deres mobilnummer.

Deltagende organisation

Grupper, der har oplevet at blive yderligere stigmatiseret på grund af fortællingen omkring COVID-19, har også været svære at nå frem til. Det gælder både hjemløse, der har følt sig beskidte på grund af manglende adgang til toilet, vand og sprit, eller grupper med anden etnisk baggrund end dansk. Det

gælder særligt kinesere, men også andre grupper med etnisk minoritetsbaggrund som fx somaliere, der oplevede at komme i fokus og blive offentligt udskammet, såsom at blive råbt ad og chikaneret på gaden. Brugergrupper som disse valgte at isolere sig yderligere, og for nogle har det betydet – og betyder stadig, at organisationerne helt har mistet kontakten til dem. Der er selvfølgelig en stor uvished om årsagen til, at brugere er stoppet med at komme hos de forskellige organisationer, men det er noget, flere nævner som bekymrende.

De socialt udsatte er stadigvæk udfordret af COVID-19. Tingene er ikke, som de plejer. Vi har i vores funktioner mistet ca. 20 % af vores brugere. Hvor er de? Nye er godt nok kommet til, men har de udeblivende fået et skub til at kunne klare sig selv? Eller tør de ikke komme?.

Deltagende organisation

Derudover er der de ofre, der har været isoleret med den udøvende part. Deres mulighed for at række ud og bede om hjælp, har været næsten umulig på grund af den konstante tilstedeværelse af den anden part, og de har heller ikke kunne tage imod opsøgende hjælp. Det gælder fx familier præget af konflikt og misbrug samt voldsudsatte kvinder og børn. Handlede mennesker eller mennesker med illegalt ophold har også haft svært ved at søge hjælp, og flere har samtidig været i en situation, hvor de ikke har kunne tjene penge og derfor har oparbejdet mere gæld til for eksempel bagmænd og boligudlejere, samtidig med at de heller ikke har kunnet sende penge hjem til eventuel familie (omvendt er nye prostituerede kommet til, da corona har gjort det svært for dem at tjene penge i deres egne lande).

ØGET BRUG AF DIGITALE LØSNINGER KAN IKKE ALT

Der beskrives mange gavnlige effekter af muligheden for at bruge teknologiske midler til at bevare kommunikation med brugerne. Flere har benyttet telefon og computer til samtaler og rådgivning, lavet virtuelle tiltag på Facebook, hjemmesider og lignende, ligesom der har været gode forsøg med streaming og video til de isolerede på hospitalerne. Generelt har der været gjort meget digitalt og mange har været glade for det.

Der gives dog også udtryk for en vis ambivalens omkring det digitale fra flere af organisationerne. For eksempel er flere af de svageste målgrupper udfordret, da de ikke har samme adgang til telefon og

computer som resten af befolkningen. Nogle har også barrierer omkring teknologi og vægrer sig ved fx at opgive telefonnummer, og derudover er der mange, der måske har adgang, men mangler basale IT-kundskaber og derfor stadig er forhindret i brugen af teknologi som redskab. Særligt grupper med anden etnisk baggrund end dansk mangler både digital ballast og digital hardware. Den manglende adgang og kendskab beskrives som et problem, der har været overset og har betydet, at brugere fx ikke har modtaget tilbud om støtte eller ikke har fået hjælp til det helt lavpraktiske, fx i forbindelse med hjemmeskole. Sidstnævnte skabte frygt for repressalier fra skolen og bekymring for, om børnene kunne følge med.

Samtidig har den mest gennemgående forværring for brugerne været isolation og manglende omsorg, hvilket i en vis grad og i nogle henseender kunne imødekommes med et fx opkald eller en video, men alle beskriver, at det på ingen måde har kunnet erstatte behovet for fysisk nærhed. Den tillid, som alle organisationer har opbygget til deres brugere, er central for arbejdet med målgrupperne, og her beskriver enkelte, at de kan mærke på deres brugere, at tilliden er blevet brudt på grund af den fysiske distance. Betydningen af ikke at kunne mødes fysisk og få den rette omsorg i en krisesituation har været stor og har skabt en øget afstand til personale og frivillige. Dette vurderes til at tage lang tid at genopbygge.

Med afsæt i ovenstående viste der sig under nedlukningen ret hurtigt et behov for flere fysiske møder, hvilket organisationerne har forsøgt sig med på forskellig vis – særligt gennem gåture og udendørs rådgivning med enkeltpersoner samt andre udendørsaktiviteter. I takt med at samfundet åbnede lidt mere op, tilbød nogle organisationer også fx små møder i private haver og små sammenkomster med afstand. Desuden tog flere fat i det opsøgende arbejde, så snart de havde mulighed for det, da de oplevede dette som et stort behov.

Alt i alt peger mange organisationer på, at de ved en eventuel fremtidig nedlukning vil være mere opmærksomme på betydningen af det fysiske møde, og hvordan de kan sikre, at dette kan prioriteres bedst muligt sideløbende med de digitale løsninger.

SÆRLIGE UDFORDRINGER HOS BRUGERE MED ANDEN ETNISK BAGGRUND END DANSK

Udfordringerne for grupper af brugere med en anden etnisk baggrund end dansk kan i denne undersøgelse ses på flere niveauer. Dels er der en gruppe med flygtninge og indvandrerbaggrund, som er kendetegnet ved betydelige socioøkonomiske udfordringer, en lav grad af integration i det danske samfund samt særligt trange boligforhold. Overordnet set er der i denne gruppe udbredte sprogsværligheder, ligesom der er en manglende viden om grundlæggende kulturelle og sociale spilleregler i det danske samfund. Dette skal

ses i kombination med manglende viden om samfundets opbygning, rettigheder og pligter samt manglende kendskab og tillid til systemet og de velfærdsinstitutioner, som præger livet med børn i Danmark.

En anden gruppe af brugere med anden etnisk baggrund end dansk er traumatiserede flygtninge, der bl.a. som følge af overgreb, forfølgelse og tortur har markante psykiske følgevirkninger. En gruppe der lever i stor usikkerhed, ensomhed og isolation, idet mange fx bor i asylcentre eller i kommuner, hvor de er boligplaceret. En sidste gruppe af brugere med anden etnisk baggrund end dansk er gruppen kendetegnet ved illegalt ophold og arbejde. Mennesker som er ekstremt udsatte og lever isoleret fra omverden, og som ofte er afhængige af kriminelle bagmænd, da de opholder sig ulovligt og tjener deres penge på ulovlig vis. Denne gruppe figurerer ikke i det offentlige system, har ingen rettigheder og lever i evig frygt for myndigheder og hjemsendelse.

For de grupper med anden etnisk baggrund end dansk, der har sprogvanskeligheder, har dette været en stor barriere. Flere påpeger, at det tog alt for lang tid, før der kom tydelig kommunikation ud på andre sprog end dansk. Derfor måtte organisationer, der arbejder målrettet med andre grupper, arbejde med at oversætte og tolke, men samtidig kom der en strøm af kommunikation fra hjemlande, som nogle gange var i modstrid med de danske retningslinjer. Alt i alt var det svært for disse målgrupper at agere i informationsstrømmen, og kombineret med en manglende viden om de kulturelle spilleregler i Danmark var dette med til at øge bekymring og usikkerhed i deres hverdag.

Generelt for flygtninge, og andre der har oplevet katastrofer, beskriver organisationer, at det har været et overset problem, hvordan COVID-19 hos dem tænder et helt alarmberedskab, hvorfor der har været et stort behov for at berolige og tale angsten ned. Flere er som følge af nedlukningen blevet retraumatiseret, hvilket for nogle har indebåret kortere eller længerevarende indlæggelser i psykiatrien, mens andre har selvmedicineret sig, og øget indtaget af psykofarmaka, hvilket flere stadig er udfordret af.

Desuden har en stor del, som tidligere beskrevet, mistet deres job oveni, og organisationer beskriver mistrivsel (både hos børn og voksne), dårlig økonomi og isolation som nogle stadige udfordringer, der kan være svære at imødekomme uden flere ressourcer. Alene de økonomiske konsekvenser for den enkelte familie har fx store implikationer for muligheden for at søge om permanent opholdstilladelse. Dette er der ikke lavet COVID-kompensation/hjælpepakke for, hvilket sætter familierne i en meget svær og ødelæggende situation.

Endvidere beskrives det som yderligere håbløst for en større gruppe af asylansøgere, der efter landet blev lukket op blev indkaldt til interview i Flygtningenævnet, hvor der blev givet afslag på asyl – hvilket afstedkom yderligere mistrivsel, øget forbrug af alkohol/rygning og frustrationer. Nedlukningen og udskydningen af fx danskprøver har også betydet, at eksamener er blevet klumpet voldsomt sammen efterfølgende og har afstedkommet et stort pres hos den enkelte.

En gruppe, der også har været ramt af flere af de ovenstående problematikker, da de både er asylansøgere og flygtninge er de asylansøgende LGBT+ personer. De har i perioden været ekstra stigmatiserede og isolerede, da de ikke kan søge fællesskaber med andre i asylcentre eller der, hvor de er boligplacerede, da de netop er flygtet grundet deres LGBT+ identitet og derfor ofte kan være i en truet position.

For de illegale migranter fremhæves, udover store udfordringer med økonomi og stigmatisering, særligt den udfordring, at de ikke har fået frit lejde i forbindelse med test og behandling for COVID-19. Det betyder helt konkret, at de trues med hjemsendelse, hvis de vælger at dukke op for at blive testet eller behandlet for corona. Dette har haft den konsekvens, at de fleste er blevet væk, hvilket er meget u hensigtsmæssigt både for dem selv og for andre.

ANBEFALINGER

HYGIEJNE OG SMITTE

En tværgående problematik for de grupper, der lever i en udsat position, er øget angst og usikkerhed på grund af tanker om sygdom og smittefare. På den ene side ses brugere, der frygter voldsomt for eget helbred, bliver retraumatiserede, oplever voldsom stigning i angstlidelser og andre psykiske lidelser på grund af situationen, der er præget af uvished og sygdomsfokus. På den anden side ses brugere, der isolerer sig på grund af øget stigma og en stor mistrivsel ved ikke at kunne følge retningslinjer omkring hygiejne og generel færden i det offentlige.

Begge dele viser et stort behov for en bedre direkte og klar kommunikation til de sårbare målgrupper, samt retningslinjer de reelt har mulighed for at følge. Derudover viser det et behov for, at gadens folk kan tilbydes bedre adgang til hygiejnefaciliteter. Smitteopsporing blandt grupper i udsat position anbefales at foregå, der hvor de forskellige brugergrupper færdes og opholder sig, og svarene skal gives hurtigt og direkte, da mange brugere ikke tilgår e-boks eller andre digitale løsninger. Desuden peger flere organisationer på behovet for, at illegale migranter skal gives frit lejde i forbindelse med test og behandling for COVID-19.

De generelle anbefalinger i forhold til hygiejne og smitte i denne undersøgelse ligger derudover fint i tråd med anbefalingerne fra rapporten vedrørende gadefolks forhold under COVID-19, (udarbejdet af Brugernes Akademi, SAND – De Hjemløses Landsorganisation og Gadejuristen), som oplistes her:

- › Der bør etableres hygiejnepakker til gadehjemløse med håndsprit, så de altid har mulighed for at spritte hænder, ligesom der bør tilbydes mundbind og engangshandsker til hjemløse.
- › De offentlige toiletter bør i videst muligt omfang holdes åbne, så hjemløse også har mulighed for at vaske hænder her.
- › Væresteder, der udleverer mad som take-away, bør tilbyde mulighed for at vaske og/eller afspritte hænderne.

MIDLER DER KAN GIVES UDEN OMFATTENDE DOKUMENTATION

Situationen omkring COVID-19 har krævet mange ressourcer for de organisationer, der arbejder med mennesker i udsatte positioner. Helt konkret har det fx krævet ressourcer at kvalificere personale, lønne

ekstra personale, udføre ekstra rengøring, udarbejde klare interne retningslinjer og søge funding til uforudsete nødvendige aktiviteter. Desuden er det tydeligt, at mange af de deltagende organisationer har påtaget sig et stort ansvar for kommunikation målrettet brugerne. Dette har været et kontinuerligt arbejde under hele perioden og har ligeledes krævet mange ressourcer. Samtidig har det netop været et uforudsigeligt arbejde og har skulle gå hurtigt.

Flere af organisationerne i denne undersøgelse har ikke søgt ekstra midler, men har klaret det med omlægning af egne ressourcer eller har fået uopfordrede henvendelser fra fonde og lignende. Flere organisationer påpeger derfor en nødvendighed i muligheden for at kunne søge midler, der gives uden krav om omfattende dokumentation. De organisationer, der har fået denne slags midler enten uopfordret af en fond eller ved selv at forespørge, udtrykker en stor glæde og lettelse ved ikke at skulle bruge yderligere ressourcer på ansøgning og afrapportering. En organisation fremhæver desuden i forbindelse med funding, at det ville være en stor hjælp, hvis relevante fonde havde en telefonlinje, hvor de som organisation kunne få rådgivning og dermed sikre, at de fik ramt den rette pulje.

MERE SAMARBEJDE MÅLRETTET BRUGERNES BEHOV

Organisationerne i denne undersøgelse har generelt været glade for de samarbejder, de har fået sat i gang med andre under COVID-19, og vil gerne fortsætte disse. Der fremhæves endvidere et ønske om yderligere samarbejde med det offentlige/myndigheder. Nogle har allerede taget godt fat på det, og andre ønsker at gøre det fremover. Det handler fx om at samarbejde om, at nå ud til de mest udsatte og isolerede og herunder også om klar kommunikation og anbefalinger fokuseret på specifikke målgruppers hverdagspraksis. Blandt besvarelsene i denne undersøgelse er der også gode eksempler på velfungerende direkte eller indirekte samarbejder, som der med fordel kunne udbredes eller fungere som inspiration. Fx modtog Projekt Udenfor midler fra regeringens coronahjælpepakke, og havde derfor mulighed for at tilbyde hotelværelser til hjemløse. Dette var ikke et direkte samarbejde, men snarere et eksempel på, hvordan statslige midler gjorde det muligt at afprøve en ny metode rettet mod en målgruppe med komplekse problemstillinger med stor succes. Et andet eksempel er, hvordan Rusmiddelbehandlingen på Vigerslev Allé i samarbejde med blandt andet Reden og Mændenes Hjem igangsatte et samarbejde om opsøgende misbrugsbehandling på Vesterbro, hvilket er et godt eksempel på et brugerorienteret samarbejde mellem det offentlige og civilsamfundet.

AFKLARING AF KRITISKE FUNKTIONER

Det anbefales tværgående i undersøgelsen, at myndigheder er tilgængelige i en krisesituation som denne. Det er afgørende for flere brugergrupper hverdag at kunne komme i kontakt med myndigheder både telefonisk og fysisk. På hjemløseområdet anbefales det ligeledes klart, at myndighederne anser gadeplansindsatser og madtilbud som kritiske funktioner.

Det er generelt et tværgående ønske, at der en anden gang vil være en hurtig afklaring af, hvilke initiativer, der sættes i værk, og hvilke initiativer der lukker ned. Herunder at spørgsmålet om, hvad der anses for akutte/kritiske funktioner bliver godt afgrænset. Det skabte stor panik i begyndelsen af nedlukningen, at man på det sociale område ikke havde en klar afgrænsning af, hvad der er en akut/kritisk funktion, ligesom man ikke havde en plan for, hvad der skulle erstatte de tilbud, som lukkede ned.

MERE OPSØGENDE ARBEJDE – OG FYSISKE MØDER I DET FRI

Det er vigtigt at kunne lave opsøgende arbejde – især i en situation som denne, hvor flere mennesker isolerer sig yderligere. Flere af de deltagende organisationer har gjort stort brug af deres netværk i forhold til at række ud til dem, der havde behov, men har også oplevet at komme til kort overfor enkelte målgrupper, når de ikke kunne lave samme grad af opsøgende arbejde. Uden det opsøgende arbejde, vurderer organisationerne derfor, at for mange målgrupper ikke får den fornødne hjælp.

Gående rådgivning, gåture med andre, møder med afstand i det fri, fællesspisning udenfor, udendørs koncerter og andre udendørs aktiviteter har været forsøgt med positivt udfald. Flere organisationer ønsker, at gøre mere af dette i en lignende situation, da det er en måde, at imødekomme nogle brugeres behov i højere grad end det digitale. Det kræver dog igen klare rammer, så både organisationer og brugere ved, hvad der kan lade sig gøre inden for retningslinjerne.

MERE TEKNOLOGISK STØTTE

Flere af de målgrupper i denne undersøgelse, der ikke er helt afkoblet det digitale, har stadig et behov for at få støtte i forhold til at kunne tilgå og benytte sig af de muligheder og krav, der har været under nedlukningen. Der er familier, der har brug for udstyr for at kunne imødekomme krav om fx hjemmeskole og brug af e-boks og digital rådgivning. Der er en del brugere, fx mange med anden etnisk baggrund end dansk, som organisationerne vurderer har et stort behov for at få kvalificeret deres IT-kundskaber, da der kan være store barrierer bare i at logge på eller bruge Nem-ID. Så stor en omstilling til digitale løsninger

og digital rådgivning, som vi så det under nedlukningen, kræver i høj grad, at flere brugere støttes i og opkvalificeres i brugen af teknologi.

KOMMUNIKATION TIL MENNESKER I UDSATTE POSITIONER – TILPASSET DERES BEHOV

Udover kritikken om at kommunikation på flere sprog kom for langsomt i gang er der også flere, der er inde på behovet for en kommunikation, der er mere praksisrettet, forstået på den måde, at kommunikationen skal passe ind i de forskellige gruppers hverdag og behov. Det kan være behovet for at kommunikere klart til hjemløse, hvor de kan få mad, og hvordan retningslinjerne er ved madudlevering. Det kan være behovet for, at familier med anden etnisk baggrund ved præcist, hvordan de skal forholde sig til genåbning af dagtilbud mv. Det anbefales også at lave kommunikation målrettet at etablere/genetablere tillid til samfundet, myndigheder og civilsamfundsorganisationer hos de brugere, der har valgt at isolere sig og har svært ved at komme ud igen.

FOKUS PÅ UDSATTE GRUPPERS ØKONOMISKE SITUATION

Der er i undersøgelsen organisationer, der på forskellig vis fremhæver behovet for at forholde sig til de store økonomiske udfordringer, COVID-19 har skabt for de udsatte grupper. Her fremhæves fx de konsekvenser manglende økonomi har for de mennesker, der søger om permanent opholdstilladelse. Derudover nævnes de grupper, der fx lever af sort arbejde, prostitution, avissalg, tiggeri og flaskesamling, idet ingen af disse grupper har mulighed for at blive kompenseret for den manglende indtægt. Det bør derfor undersøges, hvordan det er muligt at støtte disse mennesker, så det sikres, at deres situationer ikke forværres kraftigt.

BEHOV FOR VIDENSOPSAMLING, NØDPLANER OG KRISESTRATEGIER

Den kreativitet og fleksibilitet, der har været under COVID-19 situationen, har medbragt vigtig læring for de enkelte organisationer og deres samarbejdspartnere. Her er det væsentligt, at de gode eksempler fortsat samles op og videre bearbejdes sammen med fx de offentlige instanser. Flere organisationer peger da også på, at den viden, de har opsamlet undervejs – og i kølvandet af – COVID-19 nedlukningen, skal ligge til grund for etablering og styrkelse af beredskab samt udviklingen af fx nødplaner og krisestrategier. På denne måde vil det kunne undgås, at en eventuel ny nedlukning medfører samme tvivl om, hvordan situationen bedst gribes an, hvis målgrupperne skal tilbydes den mest optimale hjælp og støtte med de ressourcer, der er til rådighed.

For hovedparten af undersøgelsens organisationer gælder det, at evaluering og opsamling af viden om indsatsen under COVID-19 nedlukningen primært har fundet sted internt og i form af løbende og mundtlig dialog med brugere, frivillige og personale. Kun få har gennemført – eller bidraget til – systematisk opsamling af erfaringer og viden, ligesom flere angiver ikke at have haft mulighed for at prioritere evaluering og opsamling af viden fra indsatsen grundet manglende ressourcer. Således formodes der blandt organisationerne fortsat at gemme sig erfaringer og viden, som antages at ville kunne komme feltet til gavn i forbindelse med en eventuel ny nedlukning.

INFORMATION OM PUBLIKATIONEN

Udarbejdet af SocialRespons for Oak Foundation Denmark, september 2020.



SocialRespons 

SocialRespons er en analyse- og konsulentvirksomhed, som leverer projektudvikling, evaluering og rådgivning inden for det sociale område. SocialRespons er specialiseret i inddragelse af målgrupper og medarbejdere samt anvendte proces- og resultatevalueringer.

Publikationen kan frit citeres med angivelse af kilden. Ved gengivelse af publikationen modtages produktet gerne af SocialRespons.

www.socialrespons.dk

