

Verksamhetsrapport IOP utsatta EU-medborgare

Period: 1 maj 2023 - 31 oktober 2023

Socialförvaltningen
Administrativa avdelningen

Box 44
123 21 Farsta
Telefon 08-508 25 119
Växel 08-508 25 000
of@stockholm.se
stockholm.se

Innehållsförteckning

Nattverksamheter	4
<i>Nedan finns beskrivningar av de nattverksamheter som ingår i IOP och antal nattplatser som erbjudits under perioden:</i>	<i>4</i>
<i>Beläggningsstatik uppdelat på kön</i>	<i>6</i>
<i>Antal unika deltagare under perioden</i>	<i>7</i>
<i>Statistik över utdelade biljetter och antal personer som inte fått plats vid inskrivningen</i>	<i>8</i>
<i>Analys för perioden utifrån jämställdhetsperspektiv, trender/förändringar, problem och förslag på förändringar inom IOP.....</i>	<i>9</i>
Dagverksamheter	12
<i>Dagverksamheter som ingår i IOP</i>	<i>12</i>
<i>Besöksstatistik uppdelat på kön.....</i>	<i>16</i>
<i>Antal unika deltagare under perioden</i>	<i>18</i>
<i>Genomförda basbehovsinsatser</i>	<i>21</i>
<i>Genomförda informations- och råd- och stödinsatser.....</i>	<i>21</i>
<i>EU-teamets arbete under perioden.....</i>	<i>22</i>
Gemensamt för samtliga verksamheter inom IOP	26
<i>Antal akuta fall där socialjouren eller EU-teamet kontaktats</i>	<i>26</i>
<i>Resultat från genomförda brukarundersökningar</i>	<i>27</i>
<i>Inkomna klagomål och synpunkter på verksamheten samt eventuell åtgärd eller handlingsplan.....</i>	<i>28</i>

Nattverksamheter

Nedan finns beskrivningar av de nattverksamheter som ingår i IOP och antal nattplatser som erbjudits under perioden:

Convictus Natthärbärke

Convictus Natthärbärke välkomnar kvinnliga medborgare från EU- och tredjeländ. Våra nattgäster får möjlighet att få tak över huvudet under natten, tillgång att sköta sin personliga hygien samt serveras ett lättare kvällsmål och frukost. Gästerna får sova max 7 dagar i sträck och därefter har de 2 dagar karens innan de välkomnas tillbaka.

Medarbetarna genomför samtal med alla kvinnor som besöker verksamheten för första gången och informerar om de rättigheter och skyldigheter man som besökare både i verksamheten och i Sverige har samt erbjuder stöd i kontakter som kan bidra till individens förmåga att självständigt förbättra sin livssituation. Detta stöd kan vara allt ifrån att stödja i praktisk informationsinhämtning via internet avseende de krav och regler som gäller när individen vistas i Sverige till att få hjälp med vägbeskrivningar, tidsbokningar för läkarbesök via nätet, hjälp att boka olika transportsätt för att kunna återvända till hemlandet etc. Erbjudandet om stödinsatser kvarstår givetvis fortlöpande när gästen återkommer till verksamheten.

Natthärbärgets erbjuder 20 sovplatser/natt och har öppet 7 dagar i veckan mellan kl 21.00-06.30 undantaget fyra veckor i juli månad då verksamheten stänger för semester.

Frälsningsarméns nattverksamhet – EU Vinternatt Bromma

Frälsningsarmén Natthärbärke i Bromma erbjuder akut nattlogi till EU migranter som vistas inom Stockholm Stad. Vi arbetar med utgångspunkt i den kristna människosynen, jämsides med kristna värderingar där helhet och problemlösningar är lika viktiga som det personliga bemötandet. Det utgör en helhet där vi vill att våra besökare ska få uppleva att omsorgen om hela människan är i centrum – både när det gäller andlig, psykisk, fysisk och social hjälp, oavsett var man kommer från eller har för bakgrund. Att därför bemöta varje besökare med ett fokus på individen, inte grupp eller nationalitet och att möta med människan som står framför oss och lyssna på dennes behov, är grundläggande i vår arbetsmetod.

Vi har idag 46 sängplatser. Vi tar emot både män och kvinnor, men inte barn under 18 år. Platserna disponeras som strikt män - eller kvinnoplatser.

På kvällarna bjuder vi på varm lagad mat samt frukost på morgonen. Vi erbjuder möjlighet att duscha och tvätta sina kläder samt en lugn och trygg atmosfär där man kan titta på tv i vardagsrummet, använda wi-fi eller sitta kvar i matsalen för en stund av gemenskap eller vägledning av personalen.

Vårt arbete är kopplat mot vårt dagcenter, där vi lotsar gästerna för att få hjälp att lättare hitta arbete. Är man sjuk eller i behov av sjukvård, följer vi dessa gäster till sjukhuset eller vårdcentralen – då vi märkt att denna målgrupp som lever i social utsatthet har svårt att uppsöka läkare själva, delvis för rädslan att bli särbehandlade.

- Platserna fördelas genom ett intagningsystem på förmiddagarna må-fr 10.00-11.30 där målgruppen får en biljett som ger rätt till att sova på härbärgets i fem nätter. Maximum får man lösa ut en sådan biljett per vecka.

Härbärgets öppettider: **20.00–07.00 måndag-lördag, 20.00-08.00 söndagar** – öppet alla dagar på året.

Under 2023 tidigarelades inläppet med en timma, till att vi öppnar 20.00 i stället för 21.00. Utifrån att härbärgets befinner sig i ett hyreshus, är vi måna att det ska vara lugnt och tyst på kvällarna, och att det ska kännas tryggt även för övriga i området. Vi har även öppet en timma längre på söndagsmorgonen.

Stockholms Stadsmission nattverksamhet - Slakthusgatan

Sommarnatt/Vinternatt är ett akutboende, nattverksamhet som drivs av Stockholms Stadsmission. Målgruppen är EU-medborgare och tredjelandsmedborgare som lever i ekonomisk och social utsatthet. Vinternatt/Sommarnatt erbjuder basbehovsstöd och sovplats samt praktisk hjälp, information och länkning till dagverksamheter. 50 sovplatser/natt, måndag till söndag året runt.

Beläggingsstatik uppdelat på kön

Beläggingsstatistiken har redovisats gemensamt av samtliga nattverksamheter. För att redogöra beläggningen finns en gemensam tabell och en tabell för vardera verksamheten som presenteras för sig.

Månad	Antal kvinnor	Antal män	Beläggning	Total kapacitet	Män %	Kvinnor %	Total beläggning %
Maj	820	1610	2430	3596	66%	34%	68%
Juni	715	1389	2104	3480	66%	34%	60%
Juli	467	1235	1702	3036	73%	27%	56%
Augusti	444	1280	1724	3596	74%	26%	48%
September	562	1287	1849	3480	70%	30%	53%
Oktober	761	1542	2303	3596	67%	33%	64%
Summa	3769	8343	12112	20784	69%	31%	58%

Convictus Natthärbärke (endast kvinnor)

Beläggning per månad, kapacitet per natt 20 sovplatser.

OBS! juli hade endast öppet 3 dagar.

Månad	Kapacitet	Kvinnor	Beläggning
Maj	620	416	67%
Juni	600	315	52,5%
Juli	60	17	28%
Augusti	620	149	24%
Sept	600	230	38%
Oktober	620	375	60%
Summa	3120	1502	48%

Frälsningsarmén, Bromma

Beläggning per månad, kapacitet per natt 46 sovplatser

Månad	Kapacitet	Kvinnor	Män	Total	Män %	Kvinnor %	Beläggning
Maj	1426	286	445	731	61%	39%	51%
Juni	1380	263	432	695	62%	38%	50%
Juli	1426	299	405	704	58%	42%	49%
Augusti	1426	187	375	562	67%	33%	39%
Sept.	1380	244	391	635	62%	38%	46%
Okt.	1426	246	532	778	68%	32%	54%
Summa	8464	1526	2580	4105	63%	37%	49%

Beläggning per månad, kapacitet per natt 50 sovplatser

Månad	Kapacitet	Kvinnor	Män	Totalt	Män %	Kvinnor %	Beläggning
Maj	1550	118	1165	1283	91%	9%	85,2%
Juni	1500	137	957	1094	87%	13%	76,1%
Juli	1550	151	830	981	85%	15%	65,9%
Aug	1550	108	905	1013	89%	11%	67,3%
Sep	1500	88	896	984	91%	9%	65,6%
Okt	1550	140	1010	1150	88%	12%	74,2%
Summa	9200	742	5763	6505	89%	11%	71%

Antal unika deltagare under perioden

För verksamheterna Frälsningsarmén Bromma och Stadsmissionen Slakthusgatan förs detta uppgifter gemensamt av Ny Gemenskap och Convictus redovisar detta separat, se nedan.

Uppgifter från Ny Gemenskap – inskrivning

Total antal UNO-koder	320 personer / 31 länder
Kvinnor	77
Män	243
Singel	187
Familj (97% från Rumänien)	133

Uppgifter från Convictus Natthärbärke

51 unika kvinnor från 5 länder under perioden.

Statistik över de vanligaste nationaliteterna under perioden

För verksamheterna Frälsningsarmén Bromma och Stadsmissionen Slakthusgatan förs dessa uppgifter gemensamt av Ny Gemenskap och Convictus redovisar detta separat, se nedan. På grund av den separata redovisningen går det inte att slå ihop detta till en gemensam total procentuell redovisning.

<i>Topp 5 länder baserat på UNO-kod</i>	<i>Procentuell andel</i>	<i>Topp 5 länder baserat på biljetter inskrivning</i>	<i>Procentuell andel</i>	<i>Convictus nationaliteter</i>	<i>Procentuell andel</i>
Rumänien	48,5%	Rumänien	35,5%	Rumänien	84%
Polen	19%	Polen	27%	Polen	10%
Litauen	4%	Litauen	6%	Grekland	2%
Lettland	2,8%	Ungern	4%	Spanien	2%
Ungern, Bulgarien och Nigeria	2,5%	Nigeria resp Bulgarien, Ghana	3,3% resp 2,5%	Nigeria	2%

Statistik över utdelade biljetter och antal personer som inte fått plats vid inskrivningen

Uppgifter från Ny Gemenskap – inskrivning

Månad	Stadsmissionen		Frälsningsarmén		Total		Ut gäster
	Platser	Biljett	Platser	Biljett	Platser	Biljetter	
Maj	432	294	643	174	1075	468	0
Juni	497	243	597	146	1094	389	0
Juli	564	229	596	175	1160	404	0
Augusti	565	229	727	113	1292	342	0
September	552	206	642	140	1194	346	0
Oktober	504	272	606	173	1110	445	0
Summa	3114	1473	3811	921	6925	2394	0

Analys för perioden utifrån jämställdhetsperspektiv, trender/förändringar, problem och förslag på förändringar inom IOP

Nedan följer redovisning av ovan från samtliga nattverksamheter.

Convictus Natthärbärke

Jämställdhetsperspektiv

Convictus har kontinuerligt med jämställdhetsperspektivet i samtliga verksamheter och delar information till våra gäster i dessa frågor. Convictus är politiskt och religiöst obundna och i våra grundvärderingar utgår vi ifrån att alla gäster ska behandlas lika oavsett kön, ålder, politisk åskådning, sexuell läggning, religion, etnicitet etc.

Under perioden 1 maj till 31 oktober 2023 har det tidigare samarbetet med barnmorska och socionom från Läkare i världen avslutats på grund av att Läkare i världen har behov att träffa fler unika individer i sitt uppdrag. Även om detta specifika samarbete ej fortgår har vi likväl ett fortsatt samarbete och dialog med dem angående vår gästgrupp.

Trender, förändringar & problem

Under innevarande period för denna rapport har beläggningen varit på nedåtgående trots att vi har en fortlöpande dialog med vårt egna EU-uppsöksteam, övriga IOP parter och stadens EU-team. I föregående rapport hade beläggningen sjunkit men långt ifrån nuvarande nivå. Jämfört över längre tid, är det tydligare ändå. Orsaken till den låga beläggningen kan sannolikt härledas till fler än en och svår att hitta svar på.

Noterbart är också flera av våra gäster från Polen i större utsträckning varit påtagligt berusade efter sommaruppehållet i verksamheten. Vår personal har försökt att kommunicera med dessa gäster med blandad framgång. Det har framkommit att flera personer som vistas i både natt- och dagverksamheterna hos Convictus har druckit handsprit. Vi har därför också bett stadens EU-team om stöttning och tolkning i denna dialog med gästerna för att försöka påverka deras hälsa i positiv riktning.

Förslag till förändringar inom IOP

Inga förslag finns att rapportera i nuläget.

Frälsningsarmén nattverksamhet – Bromma

Jämställdhetsperspektiv

Frälsningsarmén har ett pågående jämställdhetsarbete där vi genom arbetsmetod och viss utbildning, har ökat medvetenheten för hur biologiska, sociala och kulturella skillnader mellan kvinnor och män kan påverka och forma.

Alla våra deltagare får den information och service som behövs så att deras vardag inte begränsas utifrån kön, religion, etnicitet eller liknande. Tillgång till både kvinnliga och manliga tolk finns vid behov.

Med medvetenhet på den ökade utsattheten som man kan uppleva som kvinna i hemlöshet, placeras kvinnorna för sig och männen för sig, där en hel korridor med eget matrum och närliggande duschutrymmen är avsedda endast för kvinnorna – och då motsvarande även för männen i andra korridoren. I mitten (mellan dessa två korridorer), har vi en korridor där kvinnorna som kommer med sina män kan sova – i skilda rum, men ändå med rummen nära och som ansluter till vår större matsal – så att man ska kunna umgås och äta tillsammans, vilket också är viktigt om man kommer tillsammans med sina män.

Korridorerna har kameraövervakning, för gästernas trygghets skull.

Trender, förändringar & problem

Problem 1

I början av projektet hade Globens härbärge ett uppsökarteam (som var jämsides med den inskrivningsmetod vi hade då). Det var dessa som gjorde att familjegruppen både hittade oss och vågade komma till oss.

När det uppsökarteam upphörde har vi därefter varje år sett en minskning av besökare – och detta trots att målgruppen som sådan inte minskat. Vi når inte målgruppens nyanlända om vi inte går ut till dem. Målgruppen som sådan är ofta inte läs - eller skrivkunniga, och håller distans från andra familjer. Det finns i deras kultur att man håller sig för sig själva för att finna ett beskydd i det. Dessa saker gör att vi inte når fram. Vilket vi detta år tydligt sett genom den ytterligare lägre beläggningen.

Problem 2

Bland singelkommande har vi en rätt stor andel deltagare med alkoholproblematik där man använder handsprit för att döva sitt missbruk. Vi försöker komma åt problemet genom att utbilda gästerna med tolk. Vi har även kontakt med en polsktalande läkare i samma ärende.

Förslag till förändringar inom IOP

Vi skulle önska att inskrivningen skulle ha ett eget EU uppsökarteam som söker upp målgruppen i syfte att belägga platserna (att man återupptar det som projektet hade de första åren genom Globens aktiva (och effektiva) uppsökararbete, och som gjorde att vi direkt nådde ut till målgruppens nyanlända).

Vi skulle önska detta utöver (inte istället för) den välfungerande inskrivningen vi har idag i Korskyrkan.

Det skulle då bli att vi samtidigt når ut lättare med både information till nyanlända EU medborgare – och lättare kan få dessa att känna tillit och våga komma till härbärgena, såsom vi sett tidigare.

Stockholms stadsmision nattverksamhet - Slakthusgatan

Jämställdhetsperspektiv

På grund av ett svårare ekonomiskt läge var vi tvungna att lägga ner kvinnoverksamheten tidigare i våras. Det vi nu kan se är att vi har ett lägre antal kvinnor som kommer till oss. Vi har gått från 16% kvinnor till 11% kvinnor. Även om vi har försökt tillgodose kvinnorna på andra sätt genom förbättring av lokaler m.m. så har det påverkat kvinnorna negativt att vi la ner projektet.

Trender, förändringar & problem

Inget har rapporterats i nuläget.

Förslag till förändringar inom IOP

Statistiken håller inte samman. Någonstans är beräkningar inte rätt inlagda. Hur man än tittar så blir det fel. Vi måste ha bättre redskap för uträkningar av beläggning mm.

Ny Gemenskap – Inskrivning

Ur en statistisk synvinkel, och jämfört med samma period 2022, maj-oktober, kan vi 2023 se en ökning med 18% av antalet UNO-koder (20% singel och 16% familjegrupp). Ser vi till antalet biljetter vi utfärdade vid inskrivning så är ökningen med 11 %. Vi kan säga att det finns en ökande trend i antalet människor som behöver våra lösningar, natthärbärgen.

Som ett förslag för styrgrupp, och samtidigt ett önskemål, är att ge en verklig konsekvens i rollen som "koordinator av nattinsatser", roll vi har, Ny Gemenskap, enligt IOP. Skälen och målen för detta är att förbättra, justera och korrigera vissa aspekter av nattaktiviteterna.

Dagverksamheter

Dagverksamheter som ingår i IOP

Nedan en kort översikt över samtliga dagverksamheter vilka är i IOP.

Stockholms Stadsmission - Mötesplats Hässelby, Mötesplats Vårberg

Till Mötesplats Hässelby och Mötesplats Vårberg välkomnar Stockholms Stadsmission alla vuxna med migrationsbakgrund som har behov av tillgång till dusch, tvättmaskin och måltid. Alla deltagare erbjuds ett vägledande samtal där vi tillsammans kartlägger deltagarens situation och utforskar vilka behov hen har. I verksamheten finns möjlighet till ombudskap för att få stöd att få sina sociala rättigheter tillgodosedda samt juridisk rådgivning. Verksamheterna samverkar med bland annat Läkare i världen, Fackligt center för papperslösa, hälsoinformatörer och volontärer för att kunna erbjuda hälsoinsatser, råd och stöd i arbetsrättsliga frågor, cv-skrivning, svenska för nybörjare samt samhällsorientering i grupp. Frukost och lunch är gratis. I verksamheterna arbetar bland annat socionomer och socialpedagoger. Personalen besitter tillsammans en bred språkkompetens, bland annat polska, arabiska, ryska, turkiska, tigrinja, rumänska, italienska, och en mängd andra språk.

Stockholms Stadsmission- Mötesplats City

På Mötesplats City erbjuder Stockholms Stadsmission en lugn och trygg plats för vila och gemenskap med tillgång till basbehovsstöd (tvätt, dusch, frukost och lunch) samt ombudskap och juridiskt stöd för kvinnor med migrationsbakgrund. För att Mötesplats City ska vara en trygg plats för kvinnor som i hög grad riskerar att utsättas olika former av våld och exploatering är män inte välkomna. Deltagarna erbjuds kontinuerligt vägledande samtal för att vi ska kunna fånga upp behov hos både individen och målgruppen i stort samt för att ge råd och stöd. Barnmorska och kurator från Läkare i världen har mottagning i verksamheten och erbjuder till med bland annat rådgivning kring sexuell hälsa, samtalsstöd, länkning till reguljär vård och enklare undersökningar.

Convictus EU-uppsök

Convictus EU-Uppsök arbetar aktivt för att erbjuda stöd till EU- och tredjelandsmedborgare som befinner sig i en socialt utsatt situation. EU-uppsökets verksamhet bedrivs vardagar på dagtid och riktas särskilt till kvinnor i särskild sårbarhet.

Det uppsökande arbetet går huvudsakligen ut på att:

- Att aktivt söka upp och etablera kontakt med EU- och tredjelandsmedborgare i en utsatt situation
- Motverka utsatthet och utanförskap
- Tillgodose de behov som målgruppen har. Det kan vara allt från basala behov såsom enklare måltider till stöd, länkningar och rådgivning.
- Informera om vart det finns andra insatser som är målgruppen till gagn.

Convictus EU-uppsökteamet är aktivt alla dagar i veckan mellan kl. 09:00-15:00 och möter målgruppen på olika platser i hela Stockholm. Teamet har ett nära samarbete med Convictus Natthärbärke samt andra frivilligorganisationer som så Läkare i Världen och övriga organisationer inom detta IOP.

Frälsningsarmén EU-center

Frälsningsarméns EU-center i Stockholm är en öppen social verksamhet som ingår i IOP-avtalet för utsatta EU-medborgare och tredjelandsmedborgare med permanent uppehållstillstånd inom ett EU-land.

Till EU-centret kommer utsatta EU-medborgare och tredjelandsmedborgare (män och kvinnor, 18 år eller äldre) som uppehåller sig i Stockholmsområdet samt andra målgrupper som ingår inte i målgruppen för IOP-avtalet.

EU-centret fungerar som ett rättighetscentrum för de personerna som är utsatta och främmande i Sverige. Centret arbetar för att vara en relevant och självklar part i samhällets offentliga samtal som rör EU-migranternas livssituation med fokus på att lyfta riskerna kring exploatering och att artikulera argument mot tiggeriförbud.

Tjänster som EU-centret erbjuder:

- *basbehov stöd (ett mål mat, möjlighet till dusch och tvätt samt till enklare praktisk hjälp)*
- *stödsamtal/själavård (samtal med kaplan)*
- *utdelning av hygienkasse för duschande besökare (tvål, lotion etc.)*
- *utdelning av kläder med hjälp av rekvisitioner till Myrorna, Frälsningsarmén second-hand butiker.*

- *rådgivning bas (utökad praktisk hjälp med basbehov teamet som resurs, ex. kontakt med myndigheter, översättning etc.)*
- *rådgivning/jobbcoach (mer kvalificerad rådgivning med rådgivningsteamet som resurs, ex. hjälp med cv, jobbsökning, information om rättigheter och skyldigheter etc.)*
- *stöd och rådgivning återvändning till hemlandet.*

På plats möter besökarna anställda som har en lång erfarenhet av socialt arbete, kunskap att stödja besökarna med MI (motiverande intervjusamtal), reparativ dialog/själavård genom vår kaplan, kvalificerade jobbcoach som kan stödja vidare på arbetsmarknaden samt utbildade personal i att identifiera exploatering och/eller människohandel.

Personalen är flerspråkig och talar (förutom svenska) engelska, rumänska, polska, arabiska, turkiska, spanska, italienska, romani chib, tyska, och franska.

Ny Gemenskap – Västberga Gård

Ny gemenskap i Västberga gård har öppet måndag-fredag kl. 9:00-15:00 samt söndagar kl.12:00-15:00.

Varje vardag erbjuds gratis frukost, möjlighet till vila och värme.

Dusch, tvätt och möjlighet att få kläder samt lunch till den låga kostnaden av 15 kr eller gratis. Alla dagar erbjuds social samvaro, information och länkning vid behov, på plats finns personal med relevant utbildning och språkkompetens för målgruppen, vi har även volontärer av olika slag och praktikanter.

På torsdagar serveras gratis brunch på fm.

På söndagar är det lunch och kulturprogram.

I övrigt så har vi en volontärläkare som är på plats ca en gång varannan vecka, en fotvårdare ca en gång i månaden. Frisörklippning, konstgrupp, textilgrupp, samtalsgrupp, bakgrupp och musik/ allsång en gång i veckan. Det senaste är en volontäroptiker som erbjuder gratis synundersökning och gratis glasögon vid behov, en gång i månaden. SL-biljetter delas ut vid särskilda behov.

Vi erbjud även ett läger 5 dagar under sommaren då 15 deltagare fick bo i skärgården och bland annat lära sig segla.

Ny Gemenskap – Kafé Norrmalm

Till Kafé Norrmalm kommer EU-medborgare, asylsökande och tredjelandsmedborgare som ofta befinner sig i hemlöshet, arbetslöshet och svåra sociala situationer. Kafé Norrmalm erbjuder gratis frukost och umgänge mån-fred 09.00-12.00. På onsdagar delas matkassar ut med olika innehåll beroende på Matmissonens utbud. Även ett samarbete med Linas Matkasse och påbörjats där överbliven mat kommer våra gäster till godo. På Kafé Norrmalm

kommer vi i kontakt med många människor som behöver hjälp och rådgivning på olika sätt. Kafé Norrmalms personal försöker att se individens behov för att kunna länka denne till rätt instans eller myndighet. Kafé Norrmalms personal gör också regelbundna besök ute på stan för att vara behjälpliga i kontakt med myndigheter, länka till sjukvård och delge nödvändig information som kan komma individer till godo. I flera fall har vi i samarbete med sociala myndigheter och civilsamhällesaktörer länkat personer från hemlöshet till ett boende.

Exempel på organisationer och myndigheter vi ofta kontaktar och har goda relationer med är: Läkare i Världen, Frälsningsarmén, Asylrättscentrum, Sociala missionen, EU-team, Swedish At Work, Soulidity & Human Rights, Crossroads, Convictus, Gatujuristerna, War Child, Röda korset, Läkare utan gränser, Enheten för hemlösa, Socialjouren, Skatteverket, Migrationsverket, Arbetsförmedlingen etc. Kafé Norrmalm får regelbundna besök av Gatujuristerna där individer kan få personlig hjälp med olika juridiska frågor. Kafé Norrmalm får då och då besök av polisen där information om lagar och regler för medborgare, EU-medborgare och tredjelandsmedborgare delges. Många av Kafé Norrmalms gäster söker arbete aktivt. Sociala företaget Swedish At Work finns på plats och hjälper nyanlända personer att komma in i jobb, språk och svenska sociala koder. S@W hjälper till med CV, arbete, bank och i kontakt med myndigheter såsom Migrationsverket, Skatteverket, Arbetsförmedlingen etc S@W arbetar aktivt för att hitta fler arbeten kontinuerligt

GENOMFÖRDA BASBEHOVSINSATSER

Stödinsatser i form av basbehov uppfylls enligt nedan angivna snitt. C.a 7000 frukostmåltider har serverats perioden. C:a 2000 kassar med matvaror och hygienprodukter har delats ut perioden 2023-08-14 - 2023-11-08 Viss kläddelning sker på Kafé Norrmalm vid behov. Hygienartiklar delas ut kontinuerligt Strumpor & underkläder delas ut när sponsorer gör det möjligt. Mössor, vantar, halsdukar och jackor delas ut när sponsorer gör det möjligt.

GENOMFÖRDA INFORMATIONS- OCH RÅD- OCH STÖDINSATSER

Kafé Norrmalm erbjuder kvalificerad rådgivning, coaching & ombudskap. Diakonisamtal erbjuds i samarbete med kyrkor i närområdet. Ett antal olika språk finns i personalstyrkan och översättning/tolkhjälp erbjuds. Länkning till dusch, tvättmöjligheter och kläddelning i Västberga erbjuds Swedish At Work finns på plats och erbjuder hjälp med CV & Coaching in i arbete och även konkreta arbetsmöjligheter. Språkundervisning erbjuds i samarbete med Swedish At Work, Frälsningsarmén m.fl Gatujuristerna kommer frekvent och erbjuder juridisk rådgivning SL-biljetter delas ut vid särskilda behov Länkning till sjuk & tandvård erbjuds Länkning till ekonomisk hjälp såsom fondansökningar och kontakt med Gula änglarna erbjuds. Internethjälp erbjuds: Betalningar av räkningar, bokning av möten, flygbiljetter, bostadsansökningar etc.

Språkutbildning, mentorskap och jobbcoachning bedrivs för Ukrainska flyktingar i samarbete med Souldarity & Human Rights och Europeiska Unionen.

Besöksstatistik uppdelat på kön

Fylls i gemensamt av samtliga dagverksamheter. Besöksstatistiken ska redovisas i en gemensam tabell men där antal besökare i de olika verksamheterna presenteras var för sig.

Gemensam tabell

Dagverksamheter Maj 2023 - Oktober 2023

Verksamhet	Kvinnor	Män	Antal besökare
Stadsmissionen	N/A	N/A	6481
Convictus	24%	76%	3169
Kafé Norrmalm	36%	64%	7279
Västberga gård	20%	80%	3973
EU-center	37%	63%	13676
Alla verksamheter	33%	67%	34578

Stockholms Stadsmission- Mötesplats Vårberg, Hässelby och City

Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Total
336	839	1071	1388	1287	1560	6481

Stockholms Stadsmission registrerar inte deltagarnas uppehållsrättsliga status och mötesplatserna är öppna även för personer som inte är EU-medborgare, till exempel personer i asylprocess, med LMA-kort osv. Statistiken som redovisas är därför en uppskattning som gjorts baserat på vilken nationalitet deltagarna har uppgett. Tyvärr är underlaget för litet för att vi ska kunna dra några slutsatser om hur antal besök fördelar sig mellan män och kvinnor, men ca 27% av det unika antalet individer består av kvinnor. Totalt 6481 besök av den aktuella målgruppen har registrerats i Stockholms Stadsmissions nya verksamheter sedan starten 15 maj.

Convictus EU-uppsök

Månad	Kvinnor	Män	Total	Andel kvinnor	Andel män
Maj	148	502	650	23%	77%
Jun	121	145	266	45%	55%
jul	6	4	10	60%	40%
Aug	203	629	832	24%	76%
Sep	130	536	666	20%	80%

Okt	157	588	745	21%	79%
Summa	765	2404	3169	24%	76%

Juli månad har vi semesterstängt och resultatet ovan är för månadens sista dag då vi återigen hade personal i fält.

Frälsningsarmén EU-center

Under 1 maj 2023 – 31 oktober 2023 EU-centret hade totalt 1371 unika gäster som besökte EU-centret, med en totalt på 13676 besök varav 63 % män och 37% kvinnor:

Månad	Kvinnor	Män	Total	Andel män	Andel kvinnor
MAJ	955	1414	2369	60 %	40%
JUNI	850	1401	2251	62 %	38%
JULI	819	1536	2355	65%	35%
AUGUSTI	917	1621	2538	64%	36%
SEPTEMBER	667	1273	1940	66%	34%
OKTOBER	801	1422	2223	64%	36%
TOTAL	5009	8667	13.676	63%	37%

Värt att notera är att antalet besökare ökar och antal kvinnliga besökare ligger jättebra med 37 %.

Rumänska kvinnor är överrepresenterade bland de kvinnliga besökarna, precis som trenderna visar i tidigare rapporteringsperioder. Det går fortfarande att konstatera att kvinnor med europeiskt medborgarskap besöker verksamheten oftare än kvinnor från tredjeland.

Ny Gemenskap - Kafé Norrmalm

Månad	Kvinnor	Män	Total	Andel kv	Andel m
Maj	753	1136	1889	40 %	60 %
Juni	457	743	1200	38 %	62 %
Juli	semester	semester	semester	semester	semester
Aug	296	661	957	31 %	69 %
Sept	535	957	1492	36 %	64 %

Oct	607	1134	1741	35 %	65 %
Summa	2648	6636	7279	36 %	64 %

Ny Gemenskap - Västberga gård

Månad	Kvinnor	Män	Total	Andel kv	Andel m
Maj	126	635	761	17 %	83 %
Juni	111	482	593	19 %	81 %
Juli	120	429	549	22 %	78 %
Aug	122	491	613	20 %	80 %
Sept	128	583	711	18 %	82 %
Oct	170	576	746	23 %	77 %
Summa	777	3196	3973	20 %	80 %

Antal unika deltagare under perioden

Nedan redovisas var för sig av de organisationer som har dessa uppgifter.

Stockholms Stadsmission- Mötesplats Vårberg, Hässelby och City

Enligt våra uppskattningar har 814 unika deltagare besökt våra verksamheter under rapporteringsperioden vilket är något fler än Crossroads redovisade under hela 2022. Många deltagare känner vi igen från Crossroads, men troligen fångar vi upp fler på grund av ökad tillgänglighet och bredare målgrupp (vi har t.ex. inte tagit emot personer med personnummer tidigare).

Kvinnor	220
Män	594
Totalt	814

Frälsningsarmén EU-center

Under 1 maj – 31 oktober 2023 EU-centret hade totalt 1371 unika gäster som besökte EU-centret, med en totalt på 13676 besök.

Statistik över de vanligaste nationaliteterna under perioden

För samtliga dagverksamheter redovisas detta separat, se nedan. På grund av den separata redovisningen går det inte att slå ihop detta till en gemensam total procentuell redovisning.

Stockholms Stadsmission- Mötesplats Vårberg, Hässelby och City

Rumänien	24%
----------	-----

Polen	21%
Nigeria	4%
Ghana	4%
Spanien	4%

Convictus EU- uppsök

Vi har övervägande kontakt med personer från Rumänien, tätt följt av Polen. Därtill träffar vi primärt personer från Uzbekistan, Algeriet, Marocko, Ghana, Nigeria, Azerbajdzjan och Chile.

Frälsningsarmén EU-center

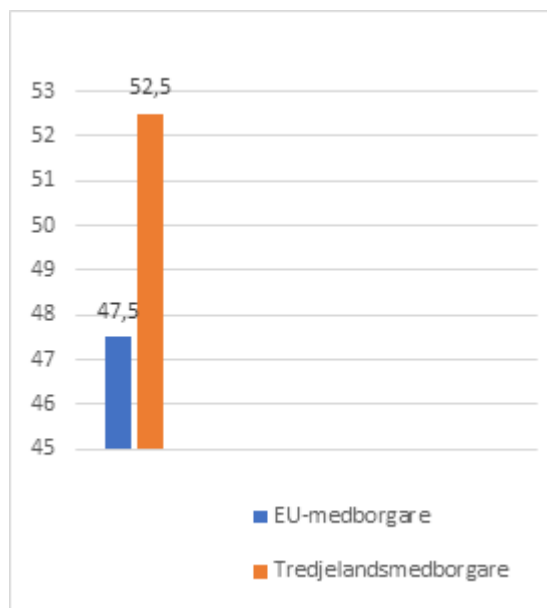
Under rapporteringsperioden har 83 olika nationaliteter besökt verksamheten.

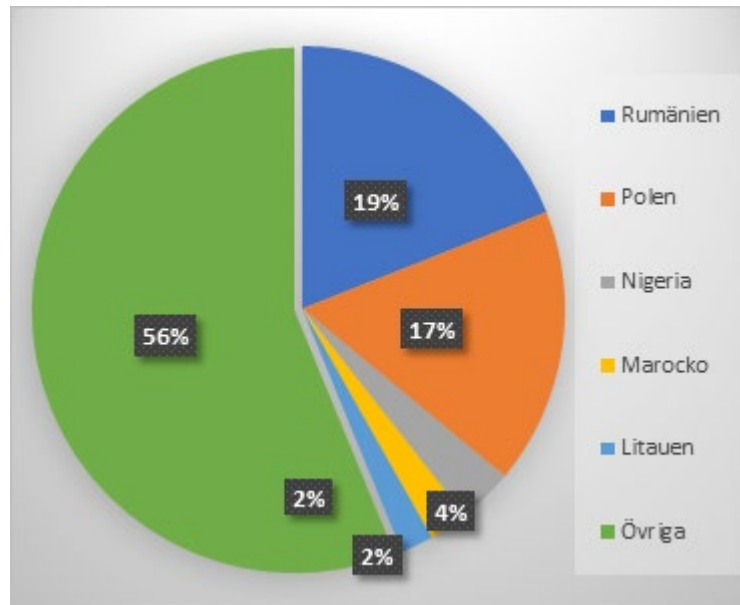
Topp 5 nationaliteter:

1. Rumänien 2606 besök.
2. Polen 2274 besök.
3. Marocko 331 besök.
4. Nigeria 457 besök.
5. Litauen 266 besök.

Totalt EU-medborgare: 6501 besök

Tredjelandsmedborgare: 7175 besök





Rumänien är det ursprungsland varifrån vi har överlägset flest besökare i dagverksamheterna. Som Crossroads noterar också i deras verksamhet, deltar ett större antal tredjelandsmedborgare i EU-centrets information/rådgivnings avdelning, medan en större mängd EU-medborgare befinner sig i basbehovsstöd.

Ny Gemenskap – Kafe Norrmalm

På Kafe Norrmalm hade vi gäster från 72 länder, på grund av att vi är öppna för alla, inte bara IOP-målgruppen. På grund av detta gäster från Ukraina är majoritet - 20%. Men Rumänien fortsätter att ligga på första plats - 18 %, följt av Polen - 12 %. Nästa stora grupp kommer från Europa (medborgare i de baltiska länderna, Bulgarien, Kroatien, Spanien, Finland, Frankrike, Grekland, etc) - 20 %, sedan från Syd- och Centralamerika - 10 %, och resten av 10 % från många andra länder (från Marocko, Nigeria, Ghana, till Iran, Irak, Turkiet, Syrien, Pakistan, etc).

Ny Gemenskap – Västberga Gård

Gäster från 40 länder

1. Rumanien – 25%
2. Finland – 15%
3. Polen, Nigeria – 5%
4. Baltiska länder – 4,4%
5. Somalia – 3,7%

Genomförda basbehovsinsatser

Stockholms Stadsmission - Mötesplats Hässelby, Vårberg och City

Stockholms Stadsmission för inte statistik över alla basbehovsinsatser, men nedan redovisas ungefärliga siffror över dusch, tvätt och antal måltider som delats ut under rapporteringsperioden.

Dusch	1100
Tvätt	3500
Måltid	10500
Totalt	15100

Frälsningsarmén Eu-center

Stödinsatser i form av basbehov uppfylls enligt nedan angivna snitt:

- Dusch 15 personer /dag.
- Tvätt 25 /per vecka.
- Utdelning av hygienprodukter cirka 70/vecka.
- Utdelning av kläder: strumpor, kalsonger ca. 25–30 st/vecka.
- Varma lagade måltider för varje besökare – mera än 13 600 portioner för hela perioden.

Genomförda informations- och råd- och stödinsatser

Mötesplats Hässelby, Vårberg och City – Stockholms Stadsmission

Alla deltagare som kommer till våra verksamheter erbjuds ett vägledande samtal där vi tillsammans kartlägger deltagarens situation och utforskar vilka behov hen har. Vi har även personal tillgänglig för enklare rådgivning, länkning och stöd i kontakt med t.ex. vård eller myndighet. De som har behov av mer stöd under en längre period erbjuds att få träffa ett ombud och vid behov jurist.

Frälsningsarmén EU-center

På EU-centret erbjuder den löpande verksamheten kvalificerad rådgivning:

- längre rådgivningssamtal (30-50min) sker dagligen till en omfattning av cirka 6 bokade samtal (medianantal) per rådgivare. EU-center har 3 rådgivare som håller kortare samtal och ad-hoc samtal som sker i omfattning av cirka ytterligare 12 samtal. Detta innebär cirka 18 samtal per dag. Vi är jättegglada att 34 gäster har fått anställning genom våra rådgivare som matchade vidare till olika arbetsgivare.

- samtal med kaplan/själavårdssamtal, ekonomisk hjälp samt praktisk hjälp mera än 1.950 personer fick stöd
- Inom EU-centrets verksamhets finns också Safe Havens Stockholm verksamhet som erbjuder en allmänjuridisk tjänst i form av en jurist som erbjuder kostnadsfritt allmänjuridiska frågor. Vi har samarbete med två externa advokatfirmor: Asylbyrå och Brottsbyrå som stödjer vid behov. Mera än 66 personer fick hjälp under den här perioden.

Safe Havens, som är centrets människohandelsrådgivning har öppen för stöd via telefon, måndag – fredag kl.9-13 och mottagningen veckovis, varje onsdag mellan kl. 15.00-19.00.

Under april 2023, Safe Havens blev certifierad av Nationella Stöd Programmet som den enda rådgivning och stödverksamhet med syfte att ge stöd till människor som blir offer för människohandel eller olika former av exploateringar. På plats finns advokater/jurister samt personal från centret. Mottagningen är öppen för bokade samtal. De närvarande möter i snitt 2-3 personer/mottagningstillfälle varav fördelning kvinnor män uppskattas till ca 80/20.

- Safe Havens Stockholm verksamhet jobbar främst med fall som rör arbetsexploatering och sexuell exploatering.

EU-teamets arbete under perioden

EU-teamet arbetar med att nå EU-medborgare som befinner sig i hemlöshet eller annan utsatt situation, vistas i staden, och är i behov av ett utökat stöd. Arbetet bedrivs i offentliga miljöer såsom tunnelbaneuppgångar, parker och boplatser i skogen. Det uppsökande arbetet ger en bild av hur situationen ser ut för målgruppen samt en möjlighet att lämna samhällsinformation till personer som inte själva vänder sig till hjälpsystemet. EU-teamet har ett särskilt uppdrag att uppmärksamma EU-medborgare som lever i en sådan utsatthet, i gatumiljö eller på boplatser, att akuta insatser behövs. Vid behov av akuta insatser kan EU-teamet vara behjälpliga och lotsa till hjälpsystemet.

Uppdrag

- Arbetar uppsökande med fokus på personer i en extra utsatt situation, till exempel minderåriga, kvinnor, äldre personer i en utsatt situation eller personer med missbruk eller psykisk ohälsa.

- Lotsar vid behov till myndighetsutövande socialtjänst eller hälso- och sjukvård
- Ger information om rättigheter och skyldigheter och om det stöd som erbjuds av Stockholms stad och andra aktörer
- Samverkar med polis, ambassader, regionskoordinatorer mot människohandel samt andra relevanta aktörer
- Håller kunskapen om målgruppen och dess behov uppdaterad.
- Besöker otillåtna boplatser och sovplatser i staden för att ge information om det stöd som finns att få

Statistik 1 maj 2023 tom 31 oktober 2023:

Totalt antal ärenden: 143

Män: 67

Kvinnor: 68

Kön okänt: 8

Ökningen förklaras med att EU-teamet under föregående rapporteringsperiod bestod av två socialsekreterare jämfört med fyra under aktuell rapporteringsperiod. Majoriteten av de vuxna personer som EU-teamet arbetat med har rumänskt medborgarskap, ett mindre antal har polskt, belgiskt, tyskt och litauiskt medborgarskap. Under perioden har EU-teamet arbetat i flera ärenden som gällt personer med en psykisk ohälsa och/eller ett missbruk. Tillsammans med ambassad, sjukvård och myndighetsutövande socialtjänst stöttar och motiverar EU-teamet till långsiktig vård och hjälp i hemlandet.

Minderåriga

EU-teamet har kommit i kontakt med 21 minderåriga under perioden. Majoriteten av de minderåriga som EU-teamet kommit i kontakt med är i övre tonåren, ett fåtal är spädbarn. Samtliga minderåriga har rumänskt medborgarskap.

EU-teamet gör alltid en orosanmälan när de kommer i kontakt med minderåriga som befinner sig i en utsatt situation. Teamet samarbetar tätt med socialjouren och stadsdelarnas barn- och ungdomsenheter i dessa ärenden.

Analys för perioden utifrån jämställdhetsperspektiv, trender/förändringar, problem och förslag på förändringar inom IOP

Nedan följer redogörelser för respektive dagverksamhet.

Stockholms Stadsmission - Mötesplats Hässelby, Vårberg och City

På Stockholms Stadsmission har vi inte noterat några större förändringar hos målgruppen, däremot har vi märkt att färre tredjelandsmedborgare besöker oss jämfört med tidigare (obs att detta är en uppskattning, vi har inte statistik som styrker detta annat än vilka nationaliteter som våra deltagare uppgett). Tidigare har tredjelandsmedborgare framförallt besökt Crossroads för hjälp att hitta jobb och ansöka om uppehållstillstånd och under våren och sommaren har vi inte erbjudit cv-skrivning och hjälp med jobsök.

Om jämställdhetsperspektiv: Jämställdhet beskriver förhållandet mellan kvinnor och män. Jämställdhet råder när kvinnor och män har samma möjligheter, rättigheter och skyldigheter inom livets alla områden. Gör analys av fördelningen mellan kvinnor och män och de insatser som gjorts för att öka jämställdheten.

Stockholms Stadsmission - Mötesplats Hässelby, Vårberg och City

Sedan Crossroads stängde och öppnade de tre nya mötesplatserna öppnade har andelen kvinnor ökat i våra verksamheter, vilket kan förklaras av ökad tillgänglighet: det är inte så långt att gå från tunnelbanan och barn är välkomna i verksamheterna så de mammor som saknar barnomsorg har möjlighet att komma. Målgruppen som är välkommen till våra verksamheter är inte heller lika snävt definierad som den var på Crossroads.

Även om vi träffar fler kvinnor än tidigare utgörs våra besökare till större delen av män. Många av de kvinnor vi möter lever i stor utsatthet och för att möjliggöra en trygg plats för de som har behov öppnade i våras Mötesplats City där endast kvinnor är välkomna på vissa tider. Målsättningen är att de socialpedagoger och socionomer som arbetar där ska kunna fånga upp de kvinnor som är utsatta för våld i nära relation eller behöver vårdkontakt/information relaterat till sexuell hälsa. I övrigt arbetar vi på Stockholms Stadsmission ständigt med att synliggöra både kvinnors och mäns olika behov i våra verksamheter och utveckla sätt att bemöta dem.

Convictus EU-uppsök

Convictus arbetar kontinuerligt med jämställdhetsperspektivet i samtliga verksamheter och delar information till våra gäster i dessa frågor. Convictus är politiskt och religiöst obundna och i våra

grundvärderingar utgår vi ifrån att alla gäster ska behandlas lika oavsett kön, ålder, politisk åskådning, sexuell läggning, religion, etnicitet etc.

Frälsningsarmén EU-center

På Frälsningsarméns EU-center jobbar vi med jämställdhet utifrån Frälsningsarméns värdegrunder. Frälsningsarmén i Sverige är en kristen kyrka med omfattande social hjälpverksamhet. Vilka rättigheter kvinnor har varierar mycket runt om i världen. När man flyttar till Sverige är det ett av de viktiga områden som både kvinnor och män behöver lära sig; friheten att som kvinna väljer sitt liv, sitt arbete, sin familjesituation, sina kläder och i synnerhet rätten till sin egen kropp.

Man behöver få mer kunskaper om hur detta påverkar lagstiftningen, arbetsliv, familjelivet och annat. Många deltagare har också haft bristfällig undervisning i sina hemländer om vad som händer i kvinnans kropp genom livet och är därför i behov av mer kunskap om hur kvinnans kropp fungerar.

På EU-centret är både kvinnor och män välkomna. Statistiken visar att **37 %** av våra gäster är kvinnliga besökare.

En faktor som gör att kvinnorna besöker EU-centret ofta är att de känner sig trygga på grund att EU-centret är en del av en kristen organisation. Detta innebär att det sällan är konflikter uppstår i verksamheten samt förtroendet att EU-centret hjälper våra utsatta besökare (kvinnliga och manliga) är högre än andra organisationer, enligt visa gästers påstående.

En annan faktor består i läget: Fridhemsplan ligger centralt i Stockholm som underlättar för våra kvinnliga besökare att nå oss. EU-centret lägger stor vikt på ett trevligt bemötande samt är utbildad till att genomföra ett inkluderande arbete med fokus på att identifiera människohandel tecken och extrem utsatthet. Sist men inte minst lägger rådgivningsavdelningen mycket arbete på att hjälpa våra kvinnliga gäster med jobbsökning och integrering i svenska samhälle.

Ny Gemenskap -Västberga Gård

I den öppna verksamheten är majoriteten av våra besökare är män men i vår volontärstab är det många kvinnor vilket gör att känslan av könsfördelningen upplevs som mer jämn och en trygg miljö. I de organiserade gruppaktiviteterna är majoriteten kvinnor.

På torsdagar då brunchen är gratis för alla kan vi se att det kommer besökare som annars inte besöker vår verksamhet.

Ny Gemenskap – Kafe Norrmalm

Kafé Norrmalm erbjuder kvinnor intim och rengöringsprodukter. Kafé Norrmalms besökare består till cirka 70% av män från hela världen. Vi fäster stor uppmärksamhet på hur andelen kvinnor som besöker vår verksamhet behandlas. I kösystem märker vi ofta att det är kutym att män går före kvinnor. Detta uppmärksammar vi och försöker motverka. Kafé Norrmalm har grupperingar från många olika delar av världen. Ur jämställdhetsperspektiv är det av stor vikt att vi alla behandlar varandra med stor respekt med utgångspunkt från Ny Gemenskaps värdegrund: Ny Gemenskap vill verka för ett inkluderande samhälle som är socialt hållbart, fritt från fördomar, stigmatisering, förtryck och diskriminering, där mångfald och respekt för människors olikheter råder. Ett samhälle där alla accepteras på sina egna villkor och där ingen ställs åt sidan. Vi upplever att vi har lyckats att skapa en mycket god stämning och miljö för våra gäster på Kafé Norrmalm.

Gemensamt för samtliga verksamheter inom IOP

Antal akuta fall där socialjouren eller EU-teamet kontaktats
Nedan finns återrapportering från samtliga organisationer.

Stockholms Stadsmission

Stockholms stadsmission har inte kontaktat EU-teamet under maj-oktober i år.

Convictus Natthärbärke och EU-Uppsök

Under september månad har en gäst vid Convictus Natthärbärke drabbats av partial förlamning i ansiktet och medarbetarna har sedan detta upptäcktes försökt förmå gästen att söka vård. Efter att Convictus EU-uppsök också träffat gästen och föreslagit att hon skulle söka vård togs kontakt med stadens EU-team. Ärendet fortgår och personen har kommit till vårdkontakt.

Frälsningsarmén nattverksamhet – Bromma

EU teamet har vi kontaktat då vi varslat om minderåriga barn som verkar leva i hemlöshet.

Frälsningsarmén EU-center

Under 1 maj – 31 oktober 2023 vi signalerade till EU-teamet: 7 fall av minderåriga barn som vistas i närheten av EU-center, samt vi

lämnade 8 orosanmälningar till Socialjouren för övriga ärenden med vuxna personer.

Vi har ett bra samarbete med EU-teamet som besöker oss löpande under varannan vecka samt vi tar kontakt med både socialjour och EU-teamet vid behov.

Ny Gemenskap – Västberga Gård

Antal akuta fall skulle kunna vara ca.50 gånger under denna period men det handlar om ett tiotal besökare som återkommande behöver hjälp med denna typ av länkning.

Ny Gemenskap – Kafe Norrmalm

Våldsamma fysiska incidenter sker väldigt sällan.

Under ett par års tid har polis endast behövt tillkallas vid ett fåtal tillfällen. Ingen polis har behövt tillkallas den aktuella rapporteringsperioden. Ambulans har ej behövt tillkallas under den aktuella rapporteringsperioden. EU-teamet kommer på enstaka besök. Ingen akutkontakt har behövts under den aktuella rapporteringsperioden.

Resultat från genomförda brukarundersökningar

Nedan återfinns rapportering av samtliga organisationer.

Stadsmissionen - Mötesplats City, Vårberg och Hässelby

Ingen brukarundersökning har gjorts under rapporteringstiden.

Convictus Natthärbärke och EU-Uppsök

Ej genomfört någon brukarundersökning under denna period.

Ny Gemenskap – Västberga Gård

Den sociala utsattheten och ekonomiska svårigheter ökar, och antalet personer med komplexa behov av stöd och hjälp som inte kan bemötas med offentligt stöd från myndigheter och vården är stor. I Ny Gemenskaps verksamhet bekräftas denna bild varje dag, förutom basbehov finns en stark efterfrågan till att få rätt stöd och hjälp.

Den samhällsekonomiska krisen slår extra hårt mot de som redan levde på marginalen och fler kommer till verksamheterna som vi inte tidigare mött, framförallt äldre. I denna rapport står enade i vår kamp för att skapa en bättre och varmare vardag för dem som har det tuffast i vårt samhälle, och därmed bidra till en positiv samhällsutveckling för alla.

Citat:

För mig, erbjuder Ny Gemenskap en välkommen ekonomisk lättnad i form av förmånlig mat och möjlighet att laga kläder samt att jag även kan ta del av generösa donationer från givare som förnyat sina

garderober. Den sociala samvaron med likställda och personal är mig hälsosamt berikande och även det varierade utbudet av aktiviteter och underhållning skänker värdefull glädje och färg åt mitt liv, vilket är något jag känner mig djupt och evigt tacksam för.

Ny Gemenskap – Kafe Norrmalm

Ej genomfört någon brukarundersökning under denna period.

Frälsningsarmén EU-center

Under 1 maj – 31 oktober 2023 ingen brukarenkätundersökning togs efter gemensam diskussion inom IOP:et med samtliga.

Inkomna klagomål och synpunkter på verksamheten samt eventuell åtgärd eller handlingsplan

Nedan redogörs ev klagomål och synpunkter från samtliga organisationer.

Convictus Natthärbärke

Ett klagomål har inkommit via partner inom IOP om att en personal hos Convictus ska ha uttryckt sig rasistiskt i dialog med en gäst i våras i samband med vistelse i verksamheten.

Åtgärd: Då klagomålet varit anonymt för oss så har den person som anklagats vidtalats och dialog förts kring vikten av vårt förhållningsätt i dialog med gäster. Utpekad personal nekar till anklagelserna men kan härleda detta till en period i våras när personalen vid flertalet tillfällen fick tillrättavisa några gäster angående personlig hygien vid de gemensamma duscharna och toaletterna.

Handlingsplan: framöver när personalen behöver tillrättavisa ett dåligt/oacceptabelt beteende hos en gäst ska de två personal som är i tjänst medverka för att säkerställa att berörd person förstår varför hon får en tillsägelse samt säkerställa att dialogen inte eskalerar i kränkningar av vare sig gäst eller personal.

Frälsningsarmén nattverksamhet – Bromma

Några klagomål har ej inkommit under denna period.

Stockholms stadsmision nattverksamhet – Slakthusgatan

Det har förekommit stölder, vilket har skapat en känsla av otrygghet.

Åtgärd: Vi har därför nyligen införskaffat skåp som man kan låsa in sina värdesaker.

Några deltagare har även upplevt att städningen av toaletterna inte är tillräcklig.

Åtgärd: Vi har därför tagit en firma som städar toaletter och sovsalar måndag till fredag, samt att personalen gör en extra översyn av toaletterna under natten.

Deltagarna har även framfört klagomål gällande systemet med 2 karensdagar.

Stockholms Stadsmission – Mötesplats City, Vårberg och Hässelby
Inga inkomna synpunkter, däremot har vi fått positiv feedback från deltagare gällande allmän trivsel och maten.

Convictus EU-uppsök

Ej mottagit några klagomål under perioden.

Frälsningsarmén EU-center

EU-centers klagomål var främst kopplade till möjligheter till dusch och tvätt, många som vill tvätta mera kläder eller de ville duscha direkt utan väntetid som är tyvärr inte möjligt.

Ny Gemenskap – Västberga Gård

Klagomål från närområdet har varit många, speciellt gymnasiet precis intill. Vi har aktivt samverkat med aktörerna i närområdet och arbetat på vår utomhusmiljö vilket gjort att stöket och inbrotten minskat.

Ny Gemenskap – Kaffe Norrmalm

Inga klagomål har inkommit under den aktuella rapporteringsperioden