

ÅRSRAPPORT

BLÅ KORS ØST AS, KONTAKTSENTERET

ÅR 2009



Innholdsfortegnelse

1	Om BKK	3
1.1	Stab	3
1.1.1	Kompetanse	3
2	Verdier.....	3
3	Mål for BKK	4
4	Målgruppe	4
5	Sentrale produksjonstall.....	4
6	Brukergruppen	5
7	Aktiviteter og tilbud.....	5
7.1	Motivasjonssamtaler.....	5
7.2	Servering av mat	5
7.3	Matutdeling	5
7.4	Juridisk rådgivning.....	6
7.5	Prosjekt ”Habilitering av brukere”	6
7.6	Kontakt med næringslivet.....	6
7.7	Avtale med Teller AS.....	6
7.8	Sosionomtjenesten	6
7.8.1	Hjelpetiltak i sosionomtjenesten 2009	7
8	Samarbeid med andre.....	8
9	Brukermedvirkning	8
10	Arbeidsmiljø og ledelse.....	9
11	Resultater av arbeidet.....	9
12	Endringer og utviklingstendenser.....	9
13	Fremtidsplaner	10

1 Om BKK

Blå Kors Kontaktsenter (BKK) har et daglig tilbud (man-lør) til personer som er rusavhengige eller som tidligere har vært det. De får servert gratis frokost og middag. Gjestene får tilbud om motivasjonssamtaler og veiledning fra våre sosionomer, slik at de kan få plass i videre hjelpetilbud.

BKK har 30 års jubileum i 2010. Og det er gledelig å konstantere at våre resultater for å hjelpe rusavhengige videre inn i hjelpeapparatet, blir bedre og bedre for hvert år. Totalt har sosionomtjenesten vår hatt 3643 hjelpetiltak i 2009.

1.1 Stab

Følgende arbeidskraft var tilknyttet Kontaktsenteret i 2009 og utgjør til sammen en stab på om lag 70 lønnede og ulønnede medarbeidere, de fleste ulønnede jobber 1-3 dager i uken:

- BKK har 8 ansatte som til sammen fyller 5 stillingshjemler.
- BKK har avtaler med NAV og har 4 personer i arbeidspraksis.
- Stjernegruppen og BKK har sammen opprettet en avdeling for Arbeidspraksis i skjermert virksomhet (APS) hos oss. Denne avdelingen kan ta imot inntil 8 personer. For å administrere dette har Stjernegruppen en ansatt som jobber hos oss.
- Frivillige: Ca 20 personer arbeider fast frivillig ulike dager i uken. I tillegg har matutdelingen på tirsdager sin egen stab med frivillige som omfatter ca 30 medarbeidere.

1.1.1 Kompetanse

I staben har vi tre personer som er utdannet sosionomer, en med videreutdanning innen administrasjon og ledelse. En person har master i pedagogikk og videreutdanning innen ledelse.

Vårt hovedsatsningsområde de to siste årene har vært å få i gang et godt fungerende motivasjonsarbeid. Staben blir kontinuerlig kurset i ”motivasjonssamtaler”. Vi bruker en modell for kommunikasjon og motivasjon til atferdsendring, med utgangspunkt i gode sosialfaglige modeller og egen erfaring.

Disse motivasjonssamtalene har ført til at stadig flere av våre gjester blir motivert og kommer videre i kontakt med våre to sosionomer. Sosionomtjenesten har dermed hatt en stor økning i antall hjelpetiltak fra 1375 i 2007 til 3643 i 2009. Mange rusavhengige blir gjennom vår tjeneste ført videre til behandling i hjelpeapparatet. Og mange av dem hadde antakelig ikke tatt det skrittet, hadde det ikke vært for motivasjonssamtaler hos oss.

2 Verdier

Det siste året har vi jobbet mye med våre verdier. Hvordan skal vi som stab fremstå og arbeide for å veilede og yte god service for våre gjester? Hele staben har vært aktivt med i arbeidet for å formulere våre verdier. Og vi har jevnlige samlinger og møtepunkter der staben stadig blir påminnet verdiene.

De viktigste verdiene er:

- Formidle TRO. Tro på mennesker og muligheten for ett bedre liv.
- Spre HÅP.

- Vise KJÆRLIGHET og ekte omsorg.
- God KOMMUNIKASJON i alle ledd.

3 Mål for BKK

Servere mat og drikke til rusavhengige, og motivere og veilede dem videre inn i avrusning, rehabilitering og andre hjelpetilbud.

BKK vil inkludere utvalgte personer i brukergruppen som frivillige i vårt arbeid. Gjennom dette vil de få verdifulle erfaringer i en giverrolle og øke motivasjonen til behandling ved andre hjelpetilbud. Denne gruppen vil også få større grad av oppfølging og veiledning i forhold til egne problemer.

4 Målgruppe

I 2009 har BKK måttet arbeide med hvem vi skal tillate adgang til vårt tilbud. De siste par årene kom det stadig flere personer som ikke var rusavhengige for å nyte godt av vårt tilbud. En stor andel av disse antar vi er arbeidsløse fra Øst-Europa. Dette førte til at mange fra vår primære målgruppe sluttet å komme til oss. Vårt inntrykk er at mange av disse har ett anstrengt forhold til østeuropeerne.

Hvis ikke vi hadde satt inn tiltak for å endre denne situasjonen har vi grunn til å tro at vårt tilbud i fremtiden stort sett hadde blitt besøkt av personer uten rusproblemer. Dette hadde ikke samstemt med vårt oppdrag i å ha ett tilbud til personer med rusproblemer.

Vi har derfor revidert og spisset våre regler for hvem som tilhører vår målgruppe:

BKK har rusavhengige som vår primære målgruppe. Vår sekundære målgruppe er personer som tidligere har vært rusavhengige.

Dette betyr at mange som tidligere var gjester hos oss nå blir nektet adgang. Dette har ført til at det kommer tilbake flere og flere fra vår primære målgruppe. Derfor vil vi beskrive tiltaket som svært vellykket.

I denne prosessen har vi hatt avklaringssamtaler med alle våre gjester, noe som har gitt oss enda bedre kontakt med primærmålgruppen. I disse samtalene har vi også fått kartlagt at en stor andel gjester ønsker veiledning hos våre sosionomer.

5 Sentrale produksjonstall

BKK har åpen matservering mandag – fredag kl. 08.00 – 12.00, og lørdager fra 08.30 – 11.00. Vi får besøk av om lag 100 – 200 personer hver dag.

BKK har i tillegg et tilbud med matutdeling til målgruppen og fattige. Dette er et tilbud hvor vi deler ut poser med mat hver tirsdag kl. 13.00 – 15.00. Omlag benytter 200 enkeltpersoner seg av dette tilbudet hver tirsdag.

Til sammen både når det gjelder mat, motivasjonssamtaler og sosionomtilbud har BKK ca. 5000 hjelpetilfeller i løpet av en måned. Dette omfatter ca. 1500 personer. For hele året 2009 utgjorde dette totalt ca 50 000 hjelpetilfeller.

6 Brukergruppen

Blant våre besøkende har vi omlag 10 – 15 % kvinner. Andel av personer med innvandrerbakgrunn anslår vi til 30 %, selv om den er noe lavere i brukerundersøkelsen. Den siste perioden har vi sett at denne andelen har økt ytterligere. Vi antar at økningen omfatter mest østeuropeere som har mistet jobben de hadde i Norge. En del av dem har reelt et rusproblem, for det meste alkohol. Dette setter oss i en vanskelig situasjon, for mange av våre etnisk norske gjester slutter å komme til oss hvis det er for fullt og for mange av utenlandsk opprinnelse.

Blant vår primære målgruppe har vi personer med ulike typer rusavhengighet. Noen har alkoholproblemer, men en økende andel er blandingsmisbrukere. De fleste ruser seg på ett eller flere av følgende rusmidler: heroin, rohypnol, amfetamin, hasj og alkohol. Om lag 40 % av våre gjester er uten fast bopel og noen bor i perioder ute. Disse setter ekstra stor pris på vårt tilbud.

7 Aktiviteter og tilbud

7.1 Motivasjonssamtaler

Ett av hovedmålene til BKK er å samtale med gjestene og skape en refleksjonsprosess hos dem. Dette håper vi øker motivasjonen til å ta tak i utfordringer i livet deres. Her har vi utviklet en teoretisk plattform av sosialfaglige modeller og egen erfaring. Virksomhetsleder holder jevnlig kurs for utvalgte personer i staben, slik at disse motiveres og utrustes til å ha motivasjonssamtaler med våre gjester.

Siden vi har mange faste gjester fortsetter ofte motivasjonssamtalene over en lengre periode. Ofte er resultatet at gjestene selv blir motivert til å kontakte våre sosionomer, som kan veilede dem inn i relevante tiltak. På denne måten fungerer BKK som et rekrutteringssenter til den videre tiltaksrekken. Vi har en person i 50 % stilling som leder dette arbeidet hos oss.

Sentralt i vårt tilbud er brukermedvirkning og en tro på brukernes evne til å løse egne problemer gjennom veiledning og gode samtaler. Metodisk bygger vi mye av vårt arbeid rundt LØFT modellen. Vi bistår brukere med å ta skritt i livet for å løse sine problemer, og fokuserer på mestring og overføring av denne til andre områder i livet.

7.2 Servering av mat

Kontaktsenteret starter med å servere frokost kl. 08.00. Litt senere serverer vi varm lunch ofte med flere valgmuligheter som: kylling, kalkun, kjøttsuppe, pizza, fisk, kjøtt, alt serveres som oftest med tilbehør. Ut fra vår økonomiske situasjon har vi ikke budsjett til å kjøpe særlig mye mat, men vi er heldige å få sponset svært mye mat fra næringslivet. Av den grunn varierer tilbudet vårt noe ut fra hva vi har tilgjengelig.

Uten våre sponsorer hadde vi ikke hatt mulighet til å tilby så sunn og variert mat som vi gjør.

7.3 Matutdeling

Hver tirsdag kl. 13.00 – 15.00. deler vi ut mat til fattige og rusavhengige. Dette tilbudet belaster ikke budsjettet så mye, fordi BKK ikke har noen lønnede medarbeidere involvert i arbeidet. Det er om lag 30 frivillige som gjør en stor innsats med å dele ut denne maten. Likevel koster det noe å hente matvarene som deles ut.

På matutdelingene kommer det mellom 150 og 250 personer som får mat.

Vi mener at matutdelingen er med på å styrke vårt primærarbeid ved at vi kommer i kontakt med nye personer innenfor målgruppen. Som en del av arbeidet ved matutdelingen er også et rikholdig informasjonsbord om ulike relevante hjelpetilbud som finnes, og der interesserte i målgruppen blir oppmuntret til å kontakte vår sosionomtjeneste ved kafeen.

7.4 Juridisk rådgivning

Vi har vært heldige å få rekruttert en erfaren jurist inn i staben. Han jobber frivillig med å gi veiledning og råd til de av gjestene som trenger det. Han er hos oss hver onsdag. Dette har vært til stor hjelp for flere.

7.5 Prosjekt "Habilitering av brukere"

Vi ønsker å styrke vårt tilbud til våre brukere og frivillige ved å tilby relevante kurs innen: problemløsning, LØFT-modellen til refleksjon over eget liv, depresjonsmestringskurs, konflikthåndteringskurs, økonomisk styring, rettigheter og plikter innenfor behandlingsvesenet/sosialtjenesten/juss, kurs for pårørende til rusmisbrukere, kurs i førstehjelp etc. Til dette har vi fått innvilget midler fra Helse & rehabilitering. Dette dekker lønnsmidler til en prosjektmedarbeider i 50% stilling. Prosjektet går ut på å rekruttere og lære opp enkelte personer fra brukergruppen til selv å holde kurs for den samme brukergruppe. Dette er et tre-årig prosjekt og hadde oppstart 01.01.08.

7.6 Kontakt med næringslivet

For å knytte kontakt med næringslivet tilbyr vi et dagskurs om fattigdom og rus. Deler av kurset innebærer også at de hjelper til som frivillige medarbeidere i oppgavene på BKK. Vi håper dette skal spre seg og på sikt gi oss noen nye inntekter og gode kontakter. Til nå har vi hatt både DnBNor og KLP hos oss på dette kurset.

7.7 Avtale med Teller AS

BKK har en avtale med Teller om innlevering av Visa/Master Card. Hver uke har vi 50 – 100 personer innom for å levere kort. En andel av disse får vi gode motivasjonssamtaler med og får anledning til å hjelpe dem videre til andre tilbud. Dette anslår vi til 10 personer i uken.

7.8 Sosionomtjenesten

De siste tre årene har vi hatt en kraftig økning i bruk av tilbudet om sosionomtjeneste ved BKK. Vi har hatt økt fokus på å profilere sosionomtjenesten, og dette ser ut til å ha gitt positive resultater. Men viktigst er at motivasjonssamtalene fungerer bedre og bedre som et forberedende skritt til samtale med sosionomene.

I sosionomtjenesten har det vært en økning på 407 hjelpetiltak fra 2008 til 2009. Dette er en økning på ca 11 %, noe vi er svært fornøyde med. Totalt har sosionomtjenesten hatt 3643 tiltak i 2009. Erfaringen vår er at det også i deler av 2009 var mangel på, eller ventelister innen disse tilbudene.

Mange forskjellige temaer blir berørt i sosionomsamtalene. Blant temaer som tas opp er hjelp til avrusning, økonomiske og juridiske lover og rettigheter, familievansker, rusproblem,

boligsituasjon, arbeid og samarbeidsvansker med andre instanser. Noen samtaler er også rene støttesamtaler. Dette bygger en tillit som senere kan gi muligheter til å gripe tak i personens problemer og gi hjelp til problemløsning. Noen av brukerne låner telefonen og snakker selv med hjelpeapparatet. Sosionomene har også en del oppfølging utenfor kontaktsenterets lokaler. Dette kan for eksempel være å følge folk til sosialkontorer, avrusningsinstitusjoner, legevakt og lignende.

Størst økning har vi hatt i antall gjennomførte samtaler. Dette kan tyde på at sosionomtilbudet etter hvert har blitt mer kjent i miljøet og flere ønsker å benytte seg av de tjenester som tilbys. Det er viktig å presisere at det fremdeles handler om antall registrerte tiltak og ikke antall personer. En person kan stå for ett eller flere tiltak. Tabellen nedenfor sier heller ikke noe om kvaliteten på tilbudet vi har gitt.

BKK bruker LØFT-modellen mye i vårt arbeid. Det er viktig for oss å vite at vi ikke er psykologer som skal gå inn i menneskers fortid og dypere årsaker til problemer. Men å snakke om ønsker og drømmer for livet og interesser og områder man mestrer. Dette fører ofte til optimisme og motivasjon til å gripe tak i livet. Her er vi med å veilede dem i og sette små, realistiske mål og følger opp mestring og evt. skuffelser.

Vi ser viktigheten av å være en veileder og ikke en som ”ordner alt” for dem. Det er gjestene selv som er eksperten på eget liv, og de selv som sitter på nøkkelen til å kunne endre sitt eget liv. Brukermedvirkning er derfor en viktig del av arbeidet som gjøres i sosionomtjenesten.

7.8.1 Registrering av hjelpetiltak i sosionomtjenesten 2009

Her vises skjema som sosionomtjenesten bruker til registrering av tiltak ved BKK. Skjemaet viser type tiltak, måned for måned. I juli holdes kontaktsenteret sommersteng.

Registreringsskjema sosionomtjenesten ved Blå Kors Kontaktsenter 2009

Måned:	Januar	Februar	Mars	April	Mai	Juni	August	September	Oktober	November	Desember	Totalt 2009
Telefonsamtaler	55	52	60	75	86	79	102	83	145	168	120	1025
Samtale	36	40	41	55	63	58	80	54	102	98	82	709
Råd/veiledning	32	32	10	48	55	40	70	44	85	80	75	571
Søknadskrivning	2	2	1	3	2	1	5	5	5	4	5	35
Hjelp med arbeid	2	2	2	6	5	5	10	8	10	5	7	62
Følgebrev	0	0	0	1	0	2	5	2	3	3	8	24
Følge til lege, NAV, møter ect.	0	0	0	0	3	0	3	1	1	0	2	9
Hjelp med bolig	6	6	5	25	20	7	5	12	15	20	14	135
Hjelp med plass på avrusning	3	3	2	20	10	8	8	7	9	15	20	105
Kontakt med andre instanser	10	10	4	25	36	15	25	40	65	71	15	316
Søke informasjon på internett ol.	17	17	30	40	44	30	54	50	125	120	76	603
* Annet	2	2	2	12	10	15	10	5	8	5	2	73
Hjelpetiltak totalt:	165	166	157	310	324	245	377	311	573	589	426	3643

Registrering av tiltak 2008, for sammenligning med 2009.

Registreringsskjema sosionomtjenesten ved Blå Kors Kontaktsenter 2008

Måned:	Januar	Februar	Mars	April	Mai	Juni	August	September	Oktober	November	Desember	Totalt 2008
Telefonsamtaler	126	95	75	121	96	59	54	94	103	100	40	963
Samtale	72	40	50	51	51	59	45	58	65	75	25	591
Råd/veiledning	62	25	30	40	34	33	32	45	50	50	20	421
Søknadskrivning	5	4	2	3	2	2	1	5	2	2	3	31
Hjelp med arbeid	1	2	1	2	3	3	10	20	15	17	5	79
Følgebrev	2	0	3	3	0	0	0	3	3	3	1	18
Følge til lege, sosialkontor, møter ect.	3	2	0	2	2	0	0	4	1	1	0	15
Hjelp med bolig	9	4	0	5	10	6	15	20	21	20	10	120
Hjelp med plass på avrusning	10	4	1	7	5	6	5	20	15	14	4	91
Kontakt med andre instanser	57	15	14	36	35	36	23	50	50	50	20	386
Søke og finne informasjon på internett ol.	51	22	37	28	45	52	26	54	52	50	20	437
* Annet	10	8	7	9	5	3	15	17	10	10	7	101
Hjelpetiltak totalt:	408	221	220	298	283	256	226	390	387	392	155	3236

8 Samarbeid med andre

Oslo Kommune Rusmiddelstaten: BKK får størstedelen av sine midler fra Oslo Kommune. Vi har ett godt samarbeid med dem om vårt arbeid.

Teller AS: BKK har en avtale med Teller om innlevering av Visa/Master Card. Til å gjøre dette arbeidet får vi støtte til en 50 % stilling.

Matsponsorer: BKK har avtaler med om lag 30 virksomheter innen matproduksjon / grossister og detaljister. Av disse får vi matvarer, drikke, klær etc. for flere millioner i løpet av ett år.

Helse & Rehabilitering: BKK får støtte fra Helse & Rehabilitering til prosjektet "Habilitering av brukere".

Ulike hjelpetilbud: BKK samarbeider tett både med offentlige og private aktører innen rusomsorgen. Vår primæroppgave er nettopp å veilede rusavhengige videre inn i hjelpeapparatet.

9 Brukermedvirkning

BKK har jevnlig allmøter og en brukerrepresentant som har møter med ledelsen ved BKK ved behov. Brukerrepresentanten møter også på våre stabsmøter som holdes annenhver uke for å ta opp saker fra brukerne.

I 2009 gjennomførte vi også en ganske grundig brukerundersøkelse (se vedlegg) som vi har gjort ett grundig arbeid i å analysere og som gir grunnlag for forbedringer og endringer av vår

drift. Vi har satt i gang flere tiltak på bakgrunn av denne undersøkelsen som vi håper på å se effekten av ved 2010 undersøkelsen.

10 Arbeidsmiljø og ledelse

Virksomhetsleder har nå gjennomført HSH sitt lederutviklingsprogram som gikk fra 2008 til 2010. Vi tror at Kontaktsenteret kan dra stor nytte av dette programmet og positive endringer er allerede startet opp. Vi er i full gang med å integrere balansert målstyring som en del av vårt ledelsesarbeid. Det er viktig å tenke gjennom kritiske suksessfaktorer og måleinstrumenter for å følge opp disse. Videre har vi i kurs lært om ”de seks tenkehatter” som har gitt oss et godt instrument for å lede våre møter på en artig og mer produktiv måte. Ellers har virksomhetsleder og ledende miljøterapeut ukentlige møter der implementering av forbedringstiltak ved Kontaktsenteret gjennomgås og forberedes for admin- og stabsmøter.

Vi foretar også årlige arbeidsmiljøundersøkelser (ISIT) blant våre medarbeidere, som blant annet omhandler trivsel og arbeidsmiljø. Resultatene er veldig gode og er et godt arbeidsredskap for å gjøre BKK til en stadig bedre arbeidsplass.

Vi har ukentlige administrasjonsmøter med avdelingslederne og stabsmøter annenhver uke for hele staben inkludert de frivillige.

11 Resultater av arbeidet

Det er svært gledelig å se at arbeidet ved BKK gir gode resultater. Vi har hatt en markert økning i antall hjelpetiltak i sosionomtjenesten. Flere personer har blitt veiledet og har hatt viktige samtaler med sosionomene om deres vei ut av rusproblemene. 105 personer har blitt hjulpet inn til avrusning gjennom sosionomtjenesten.

Vår brukerundersøkelse viser at 66,7 % opplever at Kontaktsenterets tilbud har stor eller svært stor betydning for deres livskvalitet. Det viser også de mange oppmuntrende kommentarene vi får fra gjestene om vårt tilbud.

I 2009 startet vi også en viktig prosess for å begrense antall gjester som ikke har eller har vært rusavhengige. Dette ser vi som ett viktig skritt for å fortsatt eksistere og nå våre viktigste mål.

Ellers ser vi ofte en stor effekt på de personer fra brukergruppen som inkluderes som frivillig stab. Det er flere som i løpet av året helt har sluttet å ruse seg og begynt å løse opp i andre problemer i livet. Det virker som om rollebyttet fra å skulle motta hjelp til selv å hjelpe, gir en økt motivasjon for å være en god rollemodell selv.

12 Endringer og utviklingstendenser

Vi ser en stor økning i antall personer som oppgir at de er bostedsløse. I vår brukerundersøkelse oppgir over 40 % av respondentene at de er bostedsløse. Undersøkelsen viser også at antall respondenter som oppgir at de har problemer med bosted har hatt en økning på 53 % fra 2007 til 2009.

En av årsakene til økningen kan være at vi startet tiltak for å begrense antall gjester som ikke har eller har vært rusavhengige. Dermed blir antall respondenter med ”rusrelaterte” problemer også større. Dette gir sosionomtjenesten en stadig større mulighet til å veilede og tilby tiltak.

I brukerundersøkelsen registrerer vi at 83,1 % av respondentene er 30 år eller eldre. Andel respondenter under 30 år hadde en liten økning.

Ellers er det gledelig å se at stadig flere av våre gjester benytter vårt tilbud oftere enn tidligere. Det gir oss ett godt grunnlag for å se en større effekt av våre motivasjonssamtaler i fremtiden.

13 Fremtidsplaner

I vår brukerundersøkelse oppgir 54,9 % at lokalene er bra eller meget bra, noe som er den laveste scoren på årets undersøkelse. Kontaktsenteret holder til i en eldre bygård med utdatert standard. Av økonomiske årsaker har ikke lokalene gjennomgått særlig oppussing. Sommeren 2010 flytter antagelig Kontaktsenteret til nye lokaler i Møllergata. Disse er noe større, av en høyere standard og bedre tilpasset vår drift. Vi håper at våre gjester vil få en opplevelse av bedre standard i våre nye lokaler. I skrivende stund er vi inne i siste fase av forhandlinger for en langsiktig leieavtale.

BKK ønsker å være et tilbud som Oslo Kommune kan være stolte av og som gir et best mulig resultat. Derfor søker vi hele tiden å bedre vårt tilbud.

Vårt viktigste mål er å motivere og hjelpe våre brukere til å løse sine rusproblemer. Og her er BKK ett av deres første skritt på veien. Vi vil jobbe med å stadig utvikle og bedre våre motivasjonssamtaler og sosionomtilbud, slik at vi oppnår gode resultater av vårt arbeid.

Ellers håper vi på et tett og fruktbart samarbeid med Rusmiddeletaten, slik at vi kan få verdifulle innspill for å bedre vårt tilbud.

Oslo 20.03.10

Jostein Hågan
Virksomhetsleder
Blå Kors Øst AS, Kontaktsenteret