

Fremtidens Væresteder – Betydningen af brug af velfærdsarkitektur for brugerne og den sociale indsats på tre væresteder

Hovedresultater



Hovedresultater

I denne rapport præsenteres resultaterne af en evaluering af projektet *Fremtidens Væresteder*. I projektet har tre af Kirkens Korshærs væresteder i Esbjerg, Holbæk og Nykøbing F over en flerårig periode gennemgået en fysisk forandring, som har omfattet nybyggeri eller ombygning af værestederne. Formålet med projektet har været gennem brug af moderne velfærdsarkitektur og strategisk design at styrke rammerne for den sociale indsats på værestederne og derigennem forbedre brugernes velfærd og livsmestring.

Sociale mursten

Projektet bygger på tilgangen om "sociale mursten" (Carlberg & Lind, 2017; Carlberg, 2019, 2021). Det er en tilgang til arkitektur med fokus på, hvordan de fysiske rammer kan være med til at understøtte den sociale indsats på sociale tilbud. Ud fra tilgangen om "sociale mursten" har forandringen af de tre væresteder taget afsæt i et tværgående værdiprogram (Carlberg, 2019) for *Fremtidens Væresteder*, der er udviklet i et partnerskab mellem Kirkens Korshær, Den A.P. Møllerske Støttefond og Realdania. De bærende principper for projektet har været, at den fysiske forandring skulle understøtte:

- faglighed – at være attraktive og professionelle arbejdspladser for kompetente socialfaglige medarbejdere
- brobygning til det øvrige velfærdssystem
- trivsel blandt brugerne – at styrke lysten og evnen til at gribe nye muligheder og skabe positive forandringer for sig selv
- et tilvalgssted i lokalmiljøet – fx for borgere, der ønsker at yde en frivillig indsats
- give noget til byen – bryde isolation og indgå i et aktivt samspil med det omkringliggende lokalmiljø.

I projektets indledende fase og med inddragelse af både brugere og medarbejdere blev der også udarbejdet lokale værdiprogrammer for hvert af de tre væresteder. De lokale værdiprogrammer har taget udgangspunkt i lokale behov og ønsker til forandringen og målsætninger for det sociale arbejde på det enkelte værested:

- Esbjerg – fokus på sundhed og på at understøtte det brobyggende arbejde i forhold til det øvrige velfærdssystem
- Holbæk – fokus på at målrette stedet til brugere med komplekse sociale udfordringer og på at synliggøre værestedet udadtil som et "Byens hus" for brugere og sociale aktører i byen
- Nykøbing F – fokus på at skabe mulighed for en mere dynamisk brug af værestedet til forskellige indsatser og aktiviteter i lokalområdet.

Tre forskellige grader af fysisk forandring

De tre væresteder har gennemgået tre forskellige typer af fysiske forandringer, som varierer i forhold til, hvor omfattende fysiske ændringer der er tale om. I så henseende udgør hver af de tre væresteder en prototype for en fysisk forandring af sociale væresteder og bidrager dermed med viden om, hvordan forskellige typer og grader af fysiske forandringer kan have en understøttende virkning på det socialfaglige arbejde, som fremtidige forandringer af sociale væresteder kan lade sig inspirere af.

Den mest gennemgribende forandring er sket i Esbjerg, hvor der på nabogrunden til det oprindelige værested er bygget et nyt værested helt fra bunden af. Den næststørste forandring er foretaget i Holbæk, hvor der er foretaget en gennemgribende istandsættelse af en anden (eksisterende) bygning end den bygning, som det oprindelige værested var beliggende i. Den mindst gennemgribende fysiske forandring er foretaget på værestedet i Nykøbing F, hvor der er foretaget en modernisering af den bygning, som det eksisterende værested er beliggende i.

Evalueringens fokus og metode

VIVE har foretaget en evaluering af projektet, som har fokus på de fysiske forandringers betydning for den sociale indsats på værestederne og resultaterne for værestedernes brugere. Evalueringen dokumenterer resultater og erfaringer inden for fem dimensioner. *Den fysiske dimension* vedrører tilbuddenes fysiske indretning, rumlighed, udeområder mv. *Den basale dimension* vedrører brugernes mulighed for at få dækket basale behov for fx mad, bad og tøjvask. *Den professionelle dimension* handler om de fysiske forandringers betydning for den sociale indsats og medarbejderne og de frivilliges muligheder for at levere socialt arbejde på værestederne. *Den sociale dimension* har fokus på det sociale miljø og samværet mellem brugerne samt på brugernes deltagelse i sociale aktiviteter, mens *den subjektive dimension* beskriver brugernes udbytte af at benytte værestederne.

Evalueringen er baseret på en før- og eftermåling på hvert af de tre væresteder og på en kombination af kvalitativ og kvantitativ metode. Cirka et halvt år før påbegyndelsen af den fysiske forandring og ligeledes ca. et halvt år efter afslutningen af byggeprocessen har VIVE gennemført casebesøg af 3-5 dages varighed på hvert af de tre væresteder. På disse casebesøg er der gennemført kvalitative interviews med brugere, frivillige, medarbejdere og ledere, og brugerne har desuden udfyldt et spørgeskema.

Markant forbedring af de fysiske rammer på værestederne

Evalueringen viser, at der er sket et stort løft af værestedernes fysiske rammer. Værestederne i Esbjerg og Holbæk, der før omdannelsen begge var meget nedslidte, er blevet genetableret i nye rammer med åbne og lyse rum og uden de dunkle gange, snævre passager og dårlige adgangsforhold, som kendetegnede de to gamle væresteder. I Nykøbing F er der ud over en række konkrete fysiske forbedringer særligt skabt mulighed for fleksibelt at ændre på værestedets indretning gennem brugen af flytbare moduler, der giver mulighed for at ændre indretningen af værestedets opholdsrum, så det hurtigt og let kan tilpasses forskellige former for aktiviteter.

Et væsentligt element i den fysiske forandring er, at der er skabt mere åbne og overskuelige rum. Det er med til at skabe bedre overblik over værestedet for personalet, de frivillige og brugerne, hvilket har en række positive virkninger for den sociale indsats og det sociale miljø på værestedet. For personalet og de frivillige giver de åbne rum bedre mulighed for at overskue værestedet og for at være opmærksomme på brugere, der har brug for støtte, ligesom det også er lettere at tage konflikter i opløbet. De overskuelige rum giver samtidig brugerne bedre mulighed for at vælge fællesskaber til eller fra i selve rummet alt efter behov.

Der er også sket en markant forbedring af fremkommeligheden på værestederne. Alle tre væresteder havde før forandringen betydelige udfordringer med adgangsforholdene for mennesker med fysiske funktionsnedsættelser, fx i forhold til indgangen til værestedet og adgangen til de sanitære faciliteter. Med den fysiske forandring er der sket en forbedring af værestedernes ankomstområde med en lys og venlig entre med adgang til toilet samt adgang til samtalerum, således at brugerne ikke først skal igennem opholdsrummet, hvis de fx skal tale med en medarbejder.

På de gamle væresteder var der et begrænset lysindfald pga. små vinduer og rum, mens der ved den fysiske forandring er lagt stor vægt på at styrke det naturlige lysindfald. Det er mest markant på det nybyggede værested i Esbjerg, hvor store

vinduespartier og ovenlysvinduer skaber et naturligt lysindfald, mens det gamle værested fremstod temmelig mørkt. Også på værestederne i Holbæk og Nykøbing F er lysindfaldet og belysningen forbedret væsentligt.

Et vigtigt gennemgående element har også været at forbedre de sanitære faciliteter, der fremstod nedslidte og med dårlige adgangsforhold på de gamle væresteder. På værestedet i Nykøbing F er der etableret et nyt toilet i stueetagen, mens der før ombygningen kun var et toilet i kælderen, hvilket gav store udfordringer for gangbesværede brugere. På det gamle værested i Holbæk var toilettet placeret i et lille rum i selve opholdsrummet, og mange brugere følte, at det var pinligt og ubehageligt at benytte toilettet. På det nye værested er toilettet placeret i tilknytning til værestedets entre, hvor der også er etableret badefaciliteter, og flere af de interviewede brugere fremhæver dette som en stor forbedring.

Der har også været fokus på at reducere støj på værestederne gennem både indretning og materialer. Dette er i høj grad lykkedes på værestedet i Esbjerg, hvor der på det nybyggede værested er indtænkt en række støjreducerende tiltag både i forhold til selve rumindretningen og støjdæmpende materialer. Både de kvalitative interviews og spørgeskemabesvarelserne viser, at det på værestedet i Esbjerg i høj grad er lykkedes at reducere støjniveauet sammenlignet med det gamle værested. På værestedet i Holbæk har der også været fokus på støjreducerende tiltag, fx gennem indretning og materialevalg. Der er dog lidt flere af brugerne på det nye værested i Holbæk, der oplever udfordringer med støjniveauet end på det gamle værested. En forklaring på dette er formentlig, at den bygning, der blev fundet til at huse det nye værested, er mindre end det gamle værested, hvilket betyder, at der er blevet mindre plads, mens antallet af brugere er nogenlunde uændret.

Endelig er der lagt vægt på at forbedre værestedernes udearealer. På værestederne i både Esbjerg og Holbæk er der adgang til gårdhaver, som tilbyder brugerne luft og mulighed for åbne fællesskaber, hvor der bl.a. frit kan ryges, og hvor det er muligt for frivillige og medarbejdere at overskue, hvad der foregår på udeområdet. Denne kombination af både *åbne og overskuelige* udeområder har ifølge både brugerne og medarbejderne i vid udstrækning fjernet den illegale stofhandel, som udfoldede sig i de gamle væresteders mere tillukkede udeområder, hvilket også har lagt en dæmper på brugernes stofbrug, og – ikke mindst – dæmpet konfliktniveauet blandt de brugere, som har tilknytning til de lokale stofmiljøer. På værestedet i Nykøbing F har moderniseringen åbnet en adgangsvej til et lille udeområde, som dermed nu let kan benyttes af brugerne.

Bedre faciliteter i forhold til de basale behov

Med projektet er der også skabt bedre fysiske rammer i forhold til at dække basale behov for brugerne. En vigtig funktion for Kirkens Korshærs væresteder er tilbuddet om et billigt nærende måltid. På de gamle væresteder var køkkenfaciliteterne generelt utidssvarende og upraktisk indrettede, hvilket betød, at både personalet og de frivillige måtte bruge meget tid på praktiske opgaver. På alle tre væresteder er der sket en forbedring af køkkenfaciliteterne, ligesom også opbevaringsfaciliteter og aflæsningsmuligheder for varer er markant forbedrede. Der er etableret bedre køle- og frysefaciliteter, hvilket giver mulighed for mere effektiv opbevaring af og overblik over fødevarer, herunder også bedre mulighed for at modtage overskudsudmad fra lokalområdet. De forbedrede logistiske faciliteter er i høj grad med til at lette det praktiske arbejde i hverdagen for både personalet og de frivillige, hvilket personalet fremhæver som særligt vigtigt i forhold til rekruttering og fastholdelse af frivillige på værestederne. Samtidig er forbedringen af de logistiske faciliteter med til at frigøre tid og ressourcer, som kan bruges i det sociale arbejde med brugerne i stedet.

Bedre fysiske rammer styrker den sociale indsats

Personalet på værestederne oplever generelt, at den fysiske forandring har givet et markant løft i vilkårene for det sociale arbejde, som de udfører med brugerne. Det kommer til udtryk på mange forskellige måder. Personalet oplever fx, at de store åbne og overskuelige rum uden trange passager giver personalet bedre mulighed for at have overblik over værestedets brugere, hvilket gør det lettere hurtigt at intervenere, når en konflikt er under optrapning. Det giver personalet mere overskud til de mere positive og dybdegående samtaler med brugerne og til at støtte brugerne med praktiske ting, fx omkring digital post og aftaler med aktører uden for værestedet. Personalet giver udtryk for, at de nye fysiske rammer – med bedre muligheder for overblik, ingen stofhandel og betydeligt færre konflikter – har øget sikkerheden på værestederne markant, og de understreger, at følelsen af tryghed i arbejdet er et fundamentalt udgangspunkt for at kunne levere socialt arbejde.

Projektet rummer væsentlige eksempler på, at en målrettet forbedring af de fysiske rammer kan styrke værestedernes muligheder for at udføre specialiserede indsatser og funktioner. Det kommer særligt tydeligt til udtryk i Esbjerg, der som det eneste af de tre væresteder har en socialsygeplejerske tilknyttet, og hvor der er en driftsaftale med Esbjerg Kommune om at dele driftsudgiften til socialsygeplejerskens stilling mellem kommunen og Kirkens Korshær. På det gamle værested udførte socialsygeplejersken sin sundhedspleje i et lille kammer på værestedets førstesal. Dårlige adgangsforhold, utidssvarende rammer for sundhedsfaglige opgaver og manglende

nøddugange vanskeliggjorde værestedets ønske om at levere sundhedsindsatser til målgruppen og gav til tider anledning til utrygge episoder med udadreagerende brugere. På det nye værested er der etableret et moderne sundhedsrum i stueetagen, hvor der bl.a. er plads til en briks til at undersøge brugerne. Rummet har flere adgangsveje og udgange, så socialsygeplejersken kan føle sig tryk i det daglige arbejde. De nye fysiske faciliteter har givet markant bedre vilkår for at varetage den sundhedsfaglige indsats, som samtidig udgør et vigtigt element i det brobyggende arbejde med at støtte brugerne i kontakten til det øvrige velfærdssystem som fx kommunale eller regionale indsatser.

Værestedet i Nykøbing F, der har gennemgået den mindst omfattende fysiske omdannelse af de tre væresteder, udgør et andet eksempel på, hvordan en målrettet ændring af de fysiske rammer har gjort det muligt at udvikle den sociale indsats på værestedet. En innovativ brug af fleksible, flytbare modulelementer gør det muligt på en let og simpel måde at ændre værestedets fysiske indretning. Det har betydet, at værestedet efter genåbningen kan drive to forskellige sociale tilbud i ét; nemlig et traditionelt værested i dagtimerne til voksne i social udsathed og en ny familiecafé i aften timerne. Den nye familiecafé er etableret med driftsstøtte fra Guldborgsund Kommune og er målrettet socialt udsatte og fattige børnefamilier, en målgruppe, som det med de nye fysiske rammer på det moderniserede værested har været muligt at etablere et tilbud til.

Det kvalitative interviewmateriale viser således, at de fysiske forandringer forbedrer kvaliteten af de sociale og sundhedsmæssige indsatser; både direkte som gennem etableringen af et funktionelt sundhedsrum og en familiecafé og indirekte ved at skabe bedre overblik over værestedet og frigøre ressourcer fra konflikthåndtering til andre socialfaglige opgaver.

Styrkelsen af den sociale indsats på værestedet viser sig også i spørgeskemabesvarelserne fra brugerne. Andelen af brugerne, som vurderer, at deres relation til personalet er 'meget god', er vokset fra 44 % ved førmålingen til 59 % ved eftermålingen, en forskel, der også er statistisk signifikant ($p = 0,043$). Set fra både et fagprofessionelt perspektiv og et brugerperspektiv er dette resultat yderst centralt, da det viser, hvordan de fysiske rammer, herunder personalets arbejdsmiljø og arbejdsliv, har betydning for, hvordan brugerne oplever den sociale indsats udtrykt gennem deres oplevelse af relationen til personalet.

Forbedring af brugernes kontakt med de andre brugere

Et væsentligt formål med forbedringen af de fysiske rammer er at styrke det sociale miljø på værestederne. Som tidligere nævnt har de nye væresteders arkitektur mindsket risikoen for konflikter mellem brugerne bl.a. ved at undgå trange passager og steder, hvor trængsel kan opstå. Ifølge personalet har dette sammen med bedre overblik over opholdsrummene generelt været med til at dæmpe konfliktniveauet mellem brugerne.

Arkitektens positive indvirkning på værestedernes sociale miljø kan også spores i brugernes oplevelse af kontakten med andre brugere målt gennem spørgeskemaet. Set på tværs af de tre væresteder er der ved eftermålingen en væsentligt højere andel af brugerne, der oplever at have en 'meget god' kontakt til de andre brugere. Denne andel er næsten fordoblet – fra 28 % ved førmålingen til 54 % ved eftermålingen – en forskel, der også er statistisk signifikant ($p = 0,0003$). Både reduktionen i antallet af konflikter og de fysiske rammers positive indvirkning på brugernes sociale relationer er centrale resultater, der afspejler, hvordan de fysiske, rumlige rammer har betydning for, hvordan det sociale liv udspiller sig.

Brugernes subjektive udbytte af forandringerne

I de kvalitative interviews giver brugerne generelt udtryk for en meget positiv oplevelse af den fysiske forandring på værestederne. Mange af brugerne beskriver helt konkrete forbedringer, som at der er blevet lysere på værestedet, og at der er kommet ordentlige toiletfaciliteter og lettere adgang for gangbesværede. Der er dog en mindre del af de interviewede brugere, der giver udtryk for, at de nye væresteder er blevet "for pæne". Selv de brugere, som føler sig mindre vel tilpas i de moderne indretninger end i de gamle væresteders dunkle kroge, anerkender dog samtidig, at moderniseringerne er med til at skabe tryggere omgivelser og dermed forbedre forholdene for brugerne.

I spørgeskemaet er brugerne blevet spurgt, om de får det bedre af at komme på værestedet, om opholdet på værestedet gør det lettere for dem at klare ting i hverdagen, og om fremtiden ser lysere ud, når de har været på værestedet. For disse spørgsmål er der ikke nogen væsentlig forskel på svarene fra før- og eftermålingen. Brugere er ligeledes blevet spurgt om deres samlede tilfredshed med værestedet på en skala fra 0 (lav tilfredshed) til 10 (høj tilfredshed). Her er der sket en lille stigning fra en gennemsnitlig tilfredshed på 8,3 ved førmålingen til 8,8 ved eftermålingen ($p = 0,0470$).

De kvantitative målinger af brugernes subjektive udbytte og tilfredshed med værestederne konstaterer således kun små forandringer. Forskellen mellem de mere positive beskrivelser i de kvalitative interviews og de moderate forandringer fra før- til eftermålingen i brugernes selvoplevede udbytte af at komme på værestedet og deres samlede tilfredshed afspejler, at brugerne på værestederne helt overordnet er glade for, at der overhovedet findes steder i civilsamfundet, som ubetinget tilbyder dem hjælp og støtte. Men når udgangspunktet er en overordnet glæde over, at et værested overhovedet findes, og en høj tilfredshed også i udgangssituationen, bliver det metodisk set vanskeligt at spore positive forandringer i det selvoplevede udbytte og i brugertilfredsheden målt gennem spørgeskemaet. Set på tværs af de forskellige indikatorer i spørgeskemaet, er det således i forhold til den sociale kontakt mellem brugerne og relationen mellem brugerne og personalet, at der er sket den største positive forandring.

Ikke alle ambitioner er indfrie

Selvom det er lykkedes at realisere de fleste af projektets mål, er der også nogle ambitioner, som det ikke er lykkedes at indfri. I Holbæk var der en målsætning om at gøre værestedet til 'Byens hus', der kunne danne ramme om aktiviteter i lokalområdet. Blandt andet er der indrettet et stort mødelokale på værestedets førstesal, som kan benyttes af eksterne aktører og organisationer og herved både "åbne" værestedet op for det omkringliggende samfund med henblik på at skabe et levende og åbent hus og at flytte lokale ressourcer ind på værestedet. Dette mål var endnu ikke indfriet ved casebesøget på værestedet et halvt år efter indvielsen. Der var dog en enkelt civilsamfundsorganisation, som tilbyder idrætsaktiviteter til mennesker i social udsathed, som var begyndt at benytte værestedet som ramme for deres mødeaktivitet ved at afholde lokale planlægningsmøder i værestedets opholdsrum. På værestedet i Holbæk er der således et endnu uudnyttet potentiale for netværksaktiviteter med eksterne aktører.

Et andet uudnyttet potentiale vedrører de nyetablerede sundhedsrum på to af værestederne. På værestederne i Holbæk og Nykøbing F er der således – ligesom i Esbjerg – indrettet separate sundhedsrum, men – modsat i Esbjerg – er der ikke specialiseret personale til at varetage de sundhedsfremmende opgaver. Det har således ikke været muligt at skaffe midler til at bemane sundhedsrummene (fx med en socialsygeplejerske som i Esbjerg), ligesom der ikke er indgået aftaler med frivilligt sundhedsfagligt personale om faste sundhedsfremmende initiativer. Derfor har sundhedsrummene i Holbæk og Nykøbing F endnu ikke opnået den funktion, som de er tiltænkt. I stedet fungerer rummene mere som stillerum, hvor udmattede

brugere kan sove, eller som lukkede samtalerum, når der er behov for et enerum til samtaler mellem brugere og personalet.

Til trods for, at der har været lokale målsætninger, som endnu ikke er blevet indfriet, er der et potentiale til stede for at arbejde målrettet med at åbne værestedet op over for det omkringliggende samfund (i Holbæk) eller levere basale sundhedsfremmende indsatser (i Holbæk og Nykøbing F), men det vil formentlig kræve en blanding af organisering, prioritering og tilføjelse af øremærkede driftsmidler, herunder fx kommunale midler, for at indfri disse målsætninger.

Stort potentiale ved forbedring af væresteders fysiske rammer

Fremtidens væresteder giver ny viden om, hvordan fysiske forandringer kan styrke de sociale indsatser på sociale væresteder. Målrettede, innovative og fagligt velfunderede ombygninger kan, uanset om de er meget omfattende (som i Esbjerg), mellemstore (som i Holbæk) eller moderate (som i Nykøbing F), forbedre vilkårene for det sociale arbejde, udvide paletten af konkrete sociale indsatser og være med til at øge livskvaliteten for værestedernes brugere.

Der er mange væresteder i landet, der er nedslidte og har utidssvarende fysiske rammer; sådan som det i særdeleshed var tilfældet på værestederne i Esbjerg og Holbæk. På disse to væresteder har den fysiske forandring givet anledning til et omfattende løft af de fysiske rammer, og resultaterne er tydelige: Reduktion i omfanget og karakteren af konflikter mellem brugere, styrket socialt miljø mellem brugerne, forbedret relation mellem brugerne og personalet, samt nye muligheder for at yde specialiserede indsatser, fx på sundhedsområdet – og i forlængelse heraf et bedre afsæt for brobygning. Tilsvarende har den innovative, men relativt moderate modernisering af værestedet i Nykøbing F gjort det muligt at etablere en ny café målrettet udsatte børnefamilier og samtidig bevare det traditionelle værested i dagtimerne.

I forhold til at forbedre mulighederne for det brobyggende arbejde med at understøtte brugernes kontakt med det øvrige velfærdssystem peger erfaringerne fra projektet på, at for at indfri det brobyggende potentiale vil det typisk også være nødvendigt at supplere de fysiske forbedringer med øremærkede driftsressourcer for at nå helt i mål. For at kunne etablere en mere omfattende brobygning, fx i forhold til sundheds- og behandlingstilbud, og dermed bedre kunne udnytte de potentialer, der opstår med etableringen af sundhedsrum og lignende, er værestederne således afhængige af at kunne allokere tilstrækkeligt med ressourcer på medarbejdersiden, som i eksemplet med socialsygeplejersken på værestedet i Esbjerg. Er sådanne

ressourcer i forhold til brobyggende medarbejdere ikke til stede lokalt, kan det derimod være vanskeligere at indfri det potentiale, som en forbedring af de fysiske rammer giver for at styrke den brobyggende funktion på værestedet. Erfaringerne fra projektet peger således på, at de sociale resultater af en fysisk forandring også afhænger af eksterne forhold i den lokale kontekst og af de tilgængelige driftsressourcer. Dette er i sig selv et væsentligt resultat, som peger på, at selve driften bør tænkes med ind helt fra begyndelsen, og at der således optimalt set bør indgås lokale aftaler forud for den fysiske forandringsproces.

Hovedresultater: Fremtidens Væresteder – Betydningen af brug af velfærdsarkitektur for brugerne og den sociale indsats på tre væresteder

VIVE/2026

HR_301288