

## **Verksamhetsrapport - IOP för utsatta EU-medborgare**

**Perioden 1 november 2019 – 30 april 2020**

I syfte att tillhandahålla stöd till utsatta EU-medborgare finns ett idéburet offentligt partnerskap (IOP) mellan socialförvaltningen i Stockholms stad och organisationer inom idéburen sektor som har verksamhet för målgruppen. Partnerskapet ska samordna de olika stödinsatser som ges till utsatta EU-medborgare som vistas tillfälligt i Stockholms stad.

### **Övergripande mål för partnerskapet:**

- Lindra nöd.
- Upptäcka akuta behov.
- Erbjud information om rättigheter och skyldigheter.
- Erbjud råd och stöd för målgruppen att själv förändra och förbättra sin livssituation.

## Nattverksamheter

### Convictus Axelsberg Natthärbärke

Convictus har tagit ansvar för ett natthärbärke som riktar sig mot enbart hemlösa kvinnor som är EU och tredjelandsmedborgare. Härbärgen erbjuder 20 nattplatser/natt och hög kvalitet bashygiene-dusch, tvättmöjlighet, utdelning av kläder och hygienprodukter. Härbärgen är öppna mellan 21,00-06,30. Nattgästerna har möjligheter att sova 7 nätter i rad och 2 nätter karens. Tack vare kompetent personal som har språkkunskaper, erfarenhet och olika bakgrunder, har vi kunnat skapa en bra relation med alla kvinnorna som kommer och sover hos oss på Convictus. Det är anledningen till varför vi är fullbokade på höst/vintern och får ganska många gäster på våren/sommaren (17-20 gäster) även fast det är långt borta från tunnelbanestationen.

Vi har också olika samarbeten som tillsammans kan bjuda på aktiviteter som hjälper och underlättar kvinnornas liv och distraherar dem från deras svåra dagliga liv.

- Bättre Hälsa II besöker Natthärbärgen en kväll per vecka (20,00-22,00) och erbjuder då gästerna professionell medicinsk hjälp.
- Mikamottagningen
- Studenter från SU (master program)
- Ansikte och nagel behandling, massage, fotvård

I det nattarbetet ingår också rådgivning och stöd, länkningar osv.

Majoriteten av klagomål och synpunkter handlar om 2 nätter karens och rutiner pga. Covid 19- Convictus Natthärbärgen följer Folkhälsomyndighetens rekommendation.

### Stadsmissionens natthärbärke

På Stadsmissionens Vinternatt/sommarnatt har vi som vanligt erbjudit det akuta basbehovet enligt vårt iop-avtal.

Utöver detta har vi bl.a. haft besök från Eu-teamet, information om fackliga rättigheter, Pingisturnering samt ett stort volontäringagemang.

Vad gäller inkomna synpunkter och klagomål under perioden har vi utfört en deltagarenkät där deltagarna fått svara på påståenden samt skriva löpande text. Några resultat från denna enkät följer nedan.

(frågorna är ställda med svarsalternativ 1-5 där 5 utgör högsta betyg, 31 deltagare deltog i enkäten)

#### **”jag får ett gott bemötande av personalen på Vinternatt/sommarnatt”**

1. 0%
2. 0%
3. 9,7%
4. 12,9%
5. 77,4%

#### **”jag är trygg när jag är i verksamheten på Vinternatt/sommarnatt”**

1. 0%
2. 0%

3. 3,2%
4. 38,7%
5. 58,1%

### ”Verksamheten på vinternatt/sommarnatt bidrar till att jag mår bättre”

1. 0%
2. 0%
3. 3,2%
4. 12,9%
5. 83,9%

### Frälsningsarméns Vinternatt, natthärbärke

Härbärgets erbjuder 45 nattplatser. Vi erbjuder möjlighet till bashygien, tvättmöjligheter, varm måltid på kvällen och en enkel frukost på morgonen. Härbärgets har öppet 21.00 - 07.00 och man får vara inne 7 nätter på varje biljett som följs av två nätter ute innan man kan hämta ut en ny 7 natters biljett.

Vårt härbärke har arbetat mkt aktiv mot Covid -19 sedan i början av mars -20.

För att kunna erbjuda en så pass säker sovplats som möjligt trots utsattheten av att sova i sovsalar, har vi valt att stänga ner matsalsutrymme och på så sätt få plats med 3–3,5 meter mellan sängarna och endast nedre sängen används. Vi har satt ut små bord vid varje säng, och måltid intas endast vid sin egen säng.

Vi erbjuder munskydd för samtliga gäster. Och har man symptom så har vi inrättat en karantändel där man inte sover bland andra gäster. Smittade gäster använder toalett efter alla andra, och man städar mellan varje gäst med symptom.

Vid symptom har gästen fått sova inne tills symptom upphört och två dagar symptomfri före vi har låtit de sova ute två nätter, utifrån Folkhälsomyndigheternas råd. Detta har vi mestadels gjort genom att använda oss av de platserna som inte gått åt på inskrivningen.

Många gäster har inkommit med klagomål att de inte förstår varför de måste sova ute när vi har lediga platser, speciellt när man inte mått ok. De flesta klagomål från gästerna har just att göra med de 2 karensdagar ute, att det är för svårt att vara utan att sova 2 nätter i rad.

### Beläggning, statistik och analys utifrån kön och nationalitet

Antalet besök minskar resp. ökar i takt med vädret. Kallare väder ger fler besökare i samtliga nattverksamheter. Generellt sett nattverksamheter har haft en faktisk beläggning på 81% under perioden 1 november 2019-30 April 2020.

November 2019- April 2020	Antal övernattningar		%		Total beläggning	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Nätter	%
<b>NOVEMBER</b>	1 192	1 988	37	63	3 180	92
<b>DECEMBER</b>	1 157	2 030	36	64	3 187	89
<b>JANUARI</b>	932	1 922	33	67	2 854	80
<b>FEBRUARI</b>	941	1 911	33	67	2 852	89
<b>MARS</b>	854	1 635	34	66	2 489	70
<b>APRIL</b>	700	1 626	30	70	2 326	67
<b>TOTALT</b>	5 776	11 112	34	66	16 888	81

Som ovan nämns så är antalet besökare tydligt kopplad till väderförhållanden men också andra olika faktorer som påverkat beläggningen, till exempel-inskrivningsmetoden, kulturella aspekter, karensdagar men framförallt situationen med Covid19.

Vi såg många deltagare som av rädsla för eventuellt stänga gränser valde att återvända till sina hemländer och främst var Rumänska medborgare som lämnade landet.

I samband med Covid19 och rekommendationen från **Folkhälsomyndigheten**, sedan den 3 april har platserna på Stockholmsstadsmision Vinternatt/sommarnatt reducerats till 36/natt vilket ger en beläggning på 76 procent av de platser vi erbjudit.

Värt att notera är att inte heller under april månad, då vi endast erbjudit 36 platser per natt, har beläggningen inte varit mycket högre än 90 procent, den största bidragande orsaken till detta är utan tvekan Covid19.

Convictus Axelsberg Natthärbärgen har ändrat regler och rutiner för att skydda gästerna och personalen. Till exempel har gästerna som besöker verksamheten febertestats. Convictus har också ett rum där gästerna kan hålla sig isolerade vid misstänkt smitta.

Frälsningsarmén Vinternatt har under skiftet mars/april behövt anpassa verksamheten då vi hade rapport om nästan halva härbärgen som var sjuk i symptom som vi inte kunde utesluta var Covid -19. En i personalgruppen bekräftades också Covid -19 positiv. Vi har anpassat och arbetat utifrån Folkhälsomyndighetens direktiv.

Vi erbjuder fortfarande 45 platser, som dock inte blivit till fullo belagda pga. att så många brukare lämnat Stockholm.

Gäster från 105 olika nationaliteter har besökt verksamheter som samarbetar inom IOP avtalet.

Sammanlagt för alla verksamheter, topp ursprungsland/nationaliteter representerade bland besökarna:

<b>Ursprungsland</b>	<b>Sammanlagt</b>	
	<b>kvinnor</b>	<b>män</b>
Rumänien	2 185	3 372
Ghana	110	742
Polen	114	569
Nigeria	39	394
Lettland	3	341
Litauen	22	173
Marocko	0	263
Senegal	0	173
Bulgarien	131	91
Ryssland	60	10
Kongo	40	0
Finland	0	70
Albanien	0	87

## Extra Kalla Nätter

En mycket omfattande och exakt presentation av projektet (beskrivning, lokaler, personal, volontärer, rutin, schema osv.) Har gjorts i föregående rapport, bara en sak är att lägga till. Vi hade ett partnerskap med ett reklamföretag, Clear Chanel, om hur vi når så många som möjligt med vårt budskap om extra kalla nätter när vi aktiverar. Så vi hade möjlighet att aktivera på deras digitala utomhusskärmar, ett meddelande om platsen och timmen, 24 timmar innan.

Tyvärr, eller lyckligtvis, beror på hur vi ser på fakta, denna vinter, på grund av det relativt varma vädret, fanns det ingen EKN-aktivering. Inte för en enda natt åtminstone. Kanske för nästa vinter bör vi ompröva gränsen på  $-7^{\circ}\text{C}$ , eller denna varma vinter bör betraktas som ett undantag?

## Inskrivning

Total statistik

Jämfört med föregående period, november 2019 - april 2020, minskade antalet utfärdade biljetter med 20%, men med tanke på Coronavirus-krisen och de åtgärder som krisplatserna beslutade att göra, är den verkliga procentandelen 10%. Orsaker till lägre antal:

-ett stort antal familjer, de åkte i andra länder,

-Coronavirus (Stadsmissionen härbärge minskade antalet bäddar, från 50 till 36, Frälsningsarmén härbärge stängdes en vecka i mars och efter det antog de en annan policy, många åkte tillbaka i Rumänien i början av krisen, och från 6 april beslutades att ändra systemet 5 nätter in/2 ut, med 7/2),

-det varma vädret.

MONTH	SINGLE	FAMILY	TOTAL	NO TICKET
November	269	245	514	94
December	292	224	516	64
Januari	292	140	432	24
Februari	289	218	507	123
Mars	219	159	378	86
April	139	56	195	27
<b>Total</b>	<b>1500</b>	<b>1042</b>	<b>2542</b>	<b>418</b>

**STADSMISSIONEN (Globen)**

<b>MONTH</b>	<b>SINGLE</b>	<b>WOMEN</b>	<b>MEN</b>	<b>TOTAL</b>
November	132	83	73	288
December	143	74	66	283
Januari	157	48	51	256
Februari	127	62	73	262
Mars	145	46	63	254
April	108	10	26	144
<b>Total</b>	<b>812</b>	<b>323</b>	<b>352</b>	<b>1487</b>

**FRÄLSNINGARMÉN**

<b>MONTH</b>	<b>SINGLE</b>	<b>FAMILY</b>	<b>TOTAL</b>
November	137	89	226
December	149	84	233
Januari	135	41	176
Februari	162	83	245
Mars	74	50	124
April	31	20	51
<b>Total</b>	<b>688</b>	<b>367</b>	<b>1055</b>

## Dagverksamheter

### Hur ser utvecklingen av besök i dagverksamheterna ut?

Antalet besök fortsätter att öka jämfört med perioden maj-oktober 2019. Besöksantalet minskar drastiskt under april möjligtvis pga. av Covid-19. I november har verksamheterna det högsta antalet besökare tillika den största ökningen med ca 7 400 besök totalt.

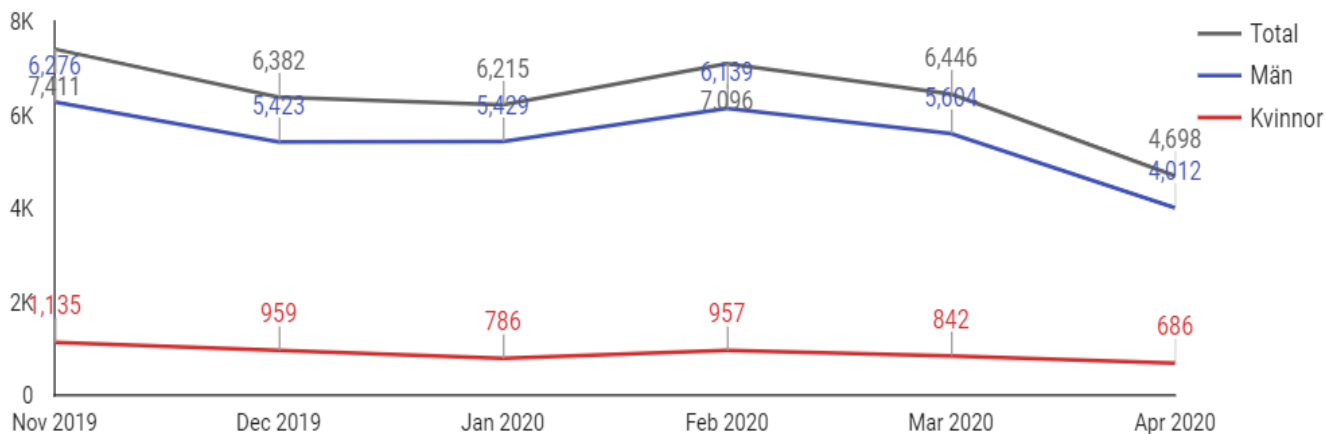
**Bild.1**

Månad	Total	Män	Kvinnor	% Män	% Kvinnor
1. Nov 2019	7,411	6,276	1,135	84.7%	15.3%
2. Dec 2019	6,382	5,423	959	85.0%	15.0%
3. Jan 2020	6,215	5,429	786	87.4%	12.6%
4. Feb 2020	7,096	6,139	957	86.5%	13.5%
5. Mar 2020	6,446	5,604	842	86.9%	13.1%
6. Apr 2020	4,698	4,012	686	85.4%	14.6%
<b>Grand total</b>	<b>38,248</b>	<b>32,883</b>	<b>5,365</b>	<b>86.0%</b>	<b>14.0%</b>

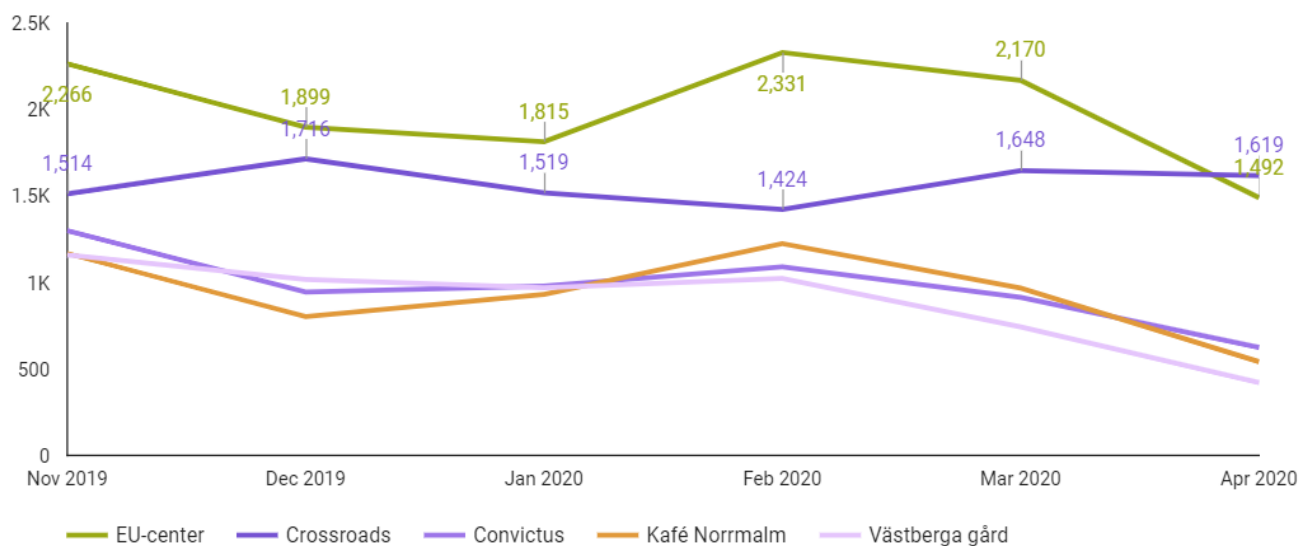
Jämfört med november-18-februari-19 så hade verksamheterna en märklig ökning om några hundra besökare per månad, men från mars-20 ser vi att antalet besökare går ner i antal i samband med Covid-19 för både män och kvinnor.

### Kommentera eventuella säsongbetonade trender/tendenser

Trenden från oktober 2019 fortsätter dvs. antalet deltagarbesök är ganska högt och i takt med kylan återvänder fler till dagverksamheterna med siffror mellan 6200 till över 7400. I april, i samband med värmen och Covid-19, minskar antal besökare till drygt 4500. Bild 3 visar en stark minskning av antalet besökare för Convictus, Ny Gemenskap och EU-centret, troligtvis pga. Covid-19 som medförde begränsade tjänster för gästerna i samtliga verksamheter förutom Crossroads.



**Bild.2**



**Bild.3**

Antalet besök från Ukraina i november-april 2020 fortsätter i samma trend som vi har märkt under 2018–2019. Mellan december 2019-januari 2020 ser vi mindre besök från Ukraina i verksamheterna jämfört med oktober-november 2019, men siffran fortsätter på en kurva som visar lite över 200 gäster per månad från februari 2020 (se bilder 4 och 6). EU-centret har flest besök (818), följt av Convictus (245) - se bild 5.

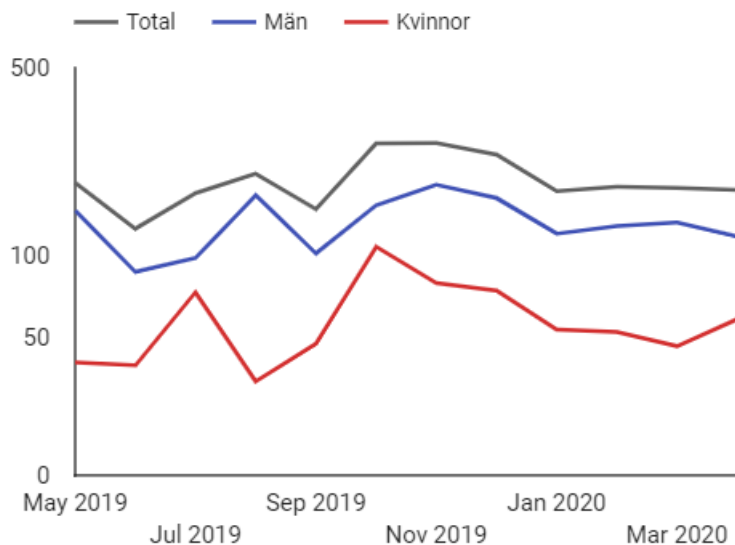
Ursprungsland	Total	% Δ	Män	% Δ	Kvinnor	% Δ	% Män	% Δ	% Kvinnor	% Δ
1. Ukraina	1,211	10.4% †	849	12.3% †	362	6.2% †	70.1%	1.7% †	29.9%	-3.8% †

**Bild.4**

Ursprungsland	EU-center	Convictus	Västberga gård	Kafé Normalm	Crossroads	Grand total
Ukraina	818	245	87	48	13	1,211

**Bild.5**





**Bild.6**

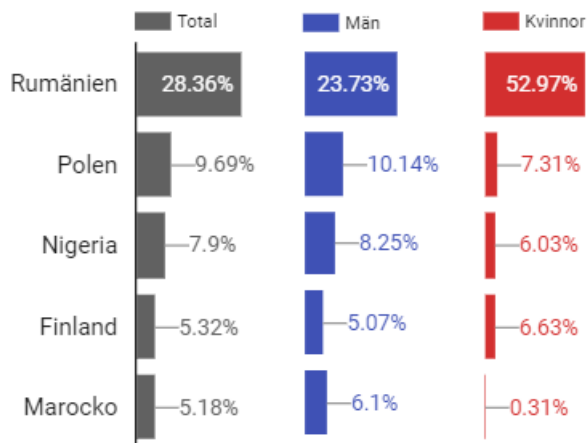
### Kommentera kvinnor och män

Verksamheterna besöks genomgående av färre kvinnor än män och antalet kvinnliga besökare minskade under den innestående rapportperioden (14 %). Rumänska kvinnor är överrepresenterade (52.97%) bland de kvinnliga besökarna -se bild 1.

Antalet kvinnliga besökare med europeiskt medborgarskap i jämförelse med antalet kvinnliga besökare med tredjelandsmedborgarskap är snarlik som under föregående period, dock ändras siffrorna något när vi tittar på alla länder, men fortfarande går det att konstatera att kvinnor med europeiskt medborgarskap besöker verksamheterna oftare än kvinnor från tredjeland (se bilder 1, 7, 8).

Ursprungsland	Total	% Δ	Män	% Δ	Kvinnor	% Δ	% Män	% Δ	% Kvinnor	% Δ
1. Rumänien	8,136	-1.4% ↓	5,730	-0.4% ↓	2,406	-3.8% ↓	70.4%	1.1% ↑	29.6%	-2.5% ↓
2. Polen	2,781	-6.1% ↓	2,449	-6.5% ↓	332	-3.5% ↓	88.1%	-0.4% ↓	11.9%	2.8% ↑
3. Nigeria	2,266	10.1% ↑	1,992	7.7% ↑	274	31.1% ↑	87.9%	-2.2% ↓	12.1%	19.1% ↑
4. Finland	1,525	47.9% ↑	1,224	49.1% ↑	301	43.3% ↑	80.3%	0.8% ↑	19.7%	-3.1% ↓
5. Marocko	1,486	39.3% ↑	1,472	39.7% ↑	14	7.7% ↑	99.1%	0.3% ↑	0.9%	-22.7% ↓

**Bild.7**



**Bild.8**

86 % av alla besökare i dagverksamheterna är män och ca 14 % utgörs av kvinnor. Tidigare rapporterad siffra talar om 85 % vs. 15 %. Frälsningsarméns EU-center har fortsatt flest kvinnliga besökare (2419) följt av Crossroads (916). Vad avser män så har EU-centret flest besökare följt av Crossroads. Värt att notera är att Kafé Norrmalm registrerar en kraftig ökning av antal besök om ungefär 42 % för män och 15 % för kvinnor, samt EU-centret om 28 % för män och 38 % för kvinnor jämfört med maj-oktober 2019. Västberga Gård och Convictus upplever en viss nedgång för både män och kvinnor jämfört med maj-oktober 2019, samt Crossroads får en uppgång av 31 % män och mindre kvinnor om 12 % (se bild 9).

**Bild.9**

Dagverksamhet	Total	% Δ	Män	% Δ	Kvinnor	% Δ	% Män	% Δ	% Kvin...	% Δ
EU-center	11,973	30.0% ↑	9,554	28.0% ↑	2,419	38.4% ↑	79.8%	-1.5%	20.2%	6.5% ↑
Crossroads	9,440	24.8% ↑	8,524	30.7% ↑	916	-12.2% ↓	90.3%	4.7% ↑	9.7%	-29.6% ↓
Convictus	5,857	-6.0% ↓	5,217	-4.7% ↓	640	-14.8% ↓	89.1%	1.3% ↑	10.9%	-9.4% ↓
Kafé Norrmalm	5,640	39.0% ↑	5,087	42.3% ↑	553	14.7% ↑	90.2%	2.4% ↑	9.8%	-17.5% ↓
Västberga gård	5,338	-5.4% ↓	4,501	-4.6% ↓	837	-9.2% ↓	84.3%	0.8% ↑	15.7%	-4.0% ↓
<b>Grand total</b>	<b>38,248</b>	<b>17.0% ↑</b>	<b>32,883</b>	<b>18.5% ↑</b>	<b>5,365</b>	<b>8.5% ↑</b>	<b>86.0%</b>	<b>1.3% ↑</b>	<b>14.0%</b>	<b>-7.3% ↓</b>

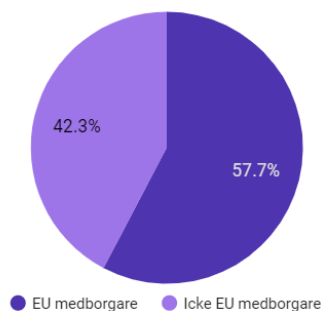
### **Kommentera nationalitet – andel EU-medborgare respektive tredjelandsmedborgare och fem-i-topp för nationaliteter**

Gäster från 94 olika nationaliteter har besökt verksamheter som samarbetar under IOP avtalet. Topp tre nationaliteter är intakta sedan föregående rapport (se bild 7). Rumänien är det ursprungsland varifrån vi har överlägset flest besökare i dagverksamheterna. På fjärde och femte plats finns Finland och Marocko.

Andel EU-medborgare respektive icke EU-medborgare ser ut på följande vis: 57,7 % (EU) respektive 42,3 % (NON-EU). En kraftig ökning om ungefär 36 % av kvinnliga icke-EU medborgare är värd att notera.

**Bild.10**

EU-land	Total	% Δ	Män ▾	% Δ	Kvinnor	% Δ	% Män	% Δ	% Kvin...	% Δ
EU medborgare	16,549	4.7% ↑	13,100	5.5% ↑	3,449	1.9% ↑	79.16%	0.7% ↑	20.84%	-2.7% ↓
Ikke EU medborgare	12,138	9.0% ↑	11,045	6.9% ↑	1,093	35.9%...	91%	-1.9%...	9%	24.7%...



**Bild.11**

## Genomförda informations- och råd- och stödinsatser.

### Ny Gemenskap

#### 1. Västberga

Ny Gemenskap Västberga är öppet varje dag i veckan. Vi serverar frukost gratis och lunch för 20 kr måndag-fredag. Vi har dusch och tvättmöjligheter samt delar ut kläder alla dagar utom söndag. Majoriteten av de som använder dusch och tvätt är hemlös EU-medborgare.

Under perioden har vi haft informationsbesök av Stockholms stads Eu-team om rättigheter och skyldigheter för EU-medborgare.

Stadsmissionens projekt Pentru Tine har besökt oss några gånger. Teman har varit arbetsmöjligheter, hälsa och specifik information om coronaviruset.

Läkare i världen finns tillgängliga hos oss varannan lördag med rumänsktalande tolk.

Nu i Coronakrisen fortsätter vi att hålla öppet med restriktionerna att vi kan ha endast 10 personer i lokalen samtidigt. Vi håller dusch och tvätt öppet men hinner med något färre än vanligt.

#### 2. Norrmalm

Gratis frukost delas ut mån-fred 09.00-12.00. Kafégästerna bjuds in i lokalen till frukost, gemenskap och vila. Sedan 20 mars har vi endast delat ut matpaket i dörren till entrén. Detta pga. Covid-19. AIK-fotboll har bidragit med regelbundna luncher som har delats ut ett par gånger/vecka.

Vi har haft besök av polisen som har informerat om lagar och regler för EU-medborgare

Många av Kafé i Gemenskap Norrmalms gäster söker aktivt efter arbete. Sociala företaget Swedish At Work hjälper nyanlända personer att komma in i jobb, språk och våra svenska sociala koder. Svensklärare bedriver språkundervisning volontärt. S@W hjälper till med CV, arbete, bank och kontakter med myndigheter såsom migrationsverket och skatteverket. S@W fungerar som en sluss in i jobb och samhälle. Sedan starten 2016 har S@W haft ett 30-tal anställda. Ett antal av dessa personer har fått fast arbete på arbetsplatser som S@W har ordnat. 2019-2020 har varit ett uppåtgående år och S@W har haft ett 10-tal personer anställda. Sedan slutet av februari ändrades dock situationen pga. Covid-19. 60 % av jobben har gått förlorade

och S@W har varit tvunget att avsluta 3 heltidstjänster. Förhoppningsvis kan vi vända denna negativa trend framöver.

Enheten för hemlösa gör regelbundna besök och vi hjälper personer i kontakt med sociala myndigheter.

Antal akuta fall som upptäckts, kortfattad information om de fall som upptäckts samt uppgifter om länkning till andra instanser.

Ett fåtal gånger har vi ringt ambulans pga. sjukdom hos gäster. Vi länkar till organisationer såsom, Crossroads, Läkare i Världen, Frälsningsarmén, Asylrättscentrum.

-Brukarenkät

Vi hade ingen standardundersökning i vår aktivitet.

-Klagomål

Vi hade inga klagomål om våra aktiviteter, bara förslag, förslag angående öppningsplanen, maten vi erbjuder eller olika tjänster vi kan erbjuda (postlåda, sökning och hitta jobb, juridisk rådgivning, etc.).

- Eventuella fall av Covid-19

Vi hade inga bekräftade fall av Coronavirus, bland våra gäster eller personal.

## **Convictus**

Convictus Axelsberg har utfört följande tjänster:

- Personlig rådgivning innehållandes bl.a. info om arbetsliv, sjukvård, myndigheter, samhälle, kulturkunskap, etc. Alltid med utgångspunkt från behov och önskemål.

- Diakon/präst
- Testning och rådgivning, Noaks Ark - 2st sjuksköterskor (HIV-test)
- Kläder, skor
- Dusch • Tvättmaskin
- Lunch • Frukost
- Länkningar • Gemenskap • Kontaktcenter (gäst, släkt, myndighet)

Specifika projekt/aktiviteter som ägt rum har innehållit:

- Hälsoinfo träffar –olika teman
- Street business, gatans entreprenörer
- Cancerinfo
- Massage

Enligt statistik-mars, april månad antal gäster har minskat i samband med Covid19.

Convictus Axelsberg dagverksamhet har anpassat och arbetat utifrån Folkhälsomyndighetens direktiv.

När gäller klagomål och synpunkter – alla relaterade med Covid19.

## **EU-CENTER**

På EU-centret erbjuder den löpande verksamheten *kvalificerad rådgivning* (se info om COVID för avvikelser). Längre rådgivningssamtal (30-50min) sker dagligen till en omfattning av ca 6 bokade samtal (medianantal). Kortare samtal och ad-hoc samtal sker i omfattning av ca ytterligare 8 samtal. Detta innebär ca 14 samtal per dag. 44 gäster av 172 kandidater fick anställning. Utöver detta tillkommer samtal med *kaplan/själavårdssamtal*-138 samtal, *ekonomiskt hjälp*- 273 rapporterade tjänster samt *praktiskt hjälp*-238 tjänster. Till centret har FA under ht-19 knutit en *allmänjuridisk tjänst* i form av en jurist som besöker verksamheten

för allmänjuridiska frågor. Denne tar emot upp till 6 bokade samtal varannan vecka i centrets lokaler. FA har haft *svensk undervisning* mellan ht 19- vt 20 varje torsdag mellan kl.13.00–15.00: mellan 5-6 till 15-18 gäster har närvarat per tillfälle (se info om COVID för avvikelser). Centret har nolltolerans mot påverkan i centret från och med mars 2020 med hjälp och stöd av riktlinjer från FA.

FEAD-projektet Bättre hälsa II och tillhörande aktiviteter fortsätter löpande i centrets lokaler med fokus på allmän hälsoinformation varje onsdag 07.00-13.00 samt med hälsoträffar varje torsdag kväll i Convictus Axelsberg-natthärbärge för kvinnor. Utöver detta har projektet ytterligare månatliga informationsmöten som fokuserar på specifika ämnen. Kvinnor är främsta målgruppen men även män är välkomna. Även om detta inte ligger under IOP-avtalet så kommer det målgruppen tillhanda och nämns därför här. Centret har också haft en kurator från Läkare i Världen varje onsdag mellan kl.9.00–11.00 sedan feb-19 (se info om COVID för avvikelser).

Safe Havens, som är centrets människohandelsrådgivning har öppen mottagning veckovis varje onsdag mellan kl. 13.00–17.00. På plats finns advokater/jurister samt personal från centret. Mottagningen är öppen för drop-in och för bokade samtal. De närvarande möter i snitt 3–4 personer/mottagningstillfälle varav fördelning kvinnor män uppskattas till ca 70/30. Verksamheten ser främst fall som rör arbetsexploatering och sexuell exploatering.

Stödinsatser i form av basbehov uppfylls enligt nedan angivna snitt:

Dusch ca 15–20/dag (se info om COVID för avvikelser)

Tvätt ca 15/per vecka (se info om COVID för avvikelser)

Utdelning av hygienprodukter mellan nov 19-feb 20 (liten påse innehållande tvål, schampo, lotion) ca 40-50st/vecka

Enklare måltider (exempel: kaffe/te, bröd, ost, skinka & ägg, och ofta med tillägg t.ex. soppa eller liknande) för varje besökare -drygt 10 400 för hela perioden, varierat efter lokalens möjligheter, väder etc.

Utöver detta har centrets anställda i snitt varit aktiva i uppsökande verksamhet ca 2 gånger/månad och mött människor ute bl.a. på/i Medborgarplatsen, Skärholmen, Hornstull. Skanstull. T-centralen och Kista (se info om COVID för avvikelser).

#### *Covid-19:*

Effekter i verksamheten: Matutdelning framför centret från och med 16 mars. Ingen möjlighet att ta emot duschande gäster under perioden 16 mars till 27 april. Begränsad möjlighet att ta emot tvätt från och med 16 april till den 24 mars. Personal från centret agerade uppsökande ca 4 gånger per vecka mellan mitten av mars tills mitten av april för att träffa våra gäster samt informera dem om hur covid-19 påverkade samhället och EU-centrets aktiviteter. Centret följer Folkhälsomyndighetens rekommendationer angående regler/rutiner för att minska risken av smittspridning. Vi har haft en gäst som var misstänkt av covid-19. Åtgärder: länkning till Karolinska.

#### *Klagomål/synpunkter*

Pga. covid-19 och anpassade rutiner på EU-centret, speciellt dusch och tvätt, fick vi klagomål från olika gäster. Åtgärder: regelbundna hälso- och informationssamtal med våra gäster, samt möjlighet till dusch och tvätt från och med april 2020.

#### *Brukarenkät*

Ingen brukarenkät har genomförts men samtal och allmänna avstämningar sker löpande med centrets gäster av personal.

## Crossroads

### Sammanfattning av Crossroads verksamhet

I dagsläget arbetar totalt sex stycken ombud på Crossroads, varav fyra ombud arbetar med juridisk, arbetsrättslig och välfärdsrättslig rådgivning och två ombud med basbehovs- och kursverksamhet. Till Crossroads kommer deltagare för att både få längre och kortare konsultationer. Utöver rådgivning, dusch/hygien samt akut kläddelning kan deltagare även äta frukost och lunch kostnadsfritt på Crossroads, måndag till fredag.

### Periodens resultat

Under perioden november 2019 till april 2020 har Crossroads haft **9 440 besök** (tabell 1) genomfört **1 911** råd- och stödinsatser (tabell 2) samt serverat **12 446** måltider (tabell 3). I genomsnitt har **90 procent** av besökarna varit **män** och **10 procent** av besökarna varit **kvinnor** (tabell 4). Flest besökare kommer ursprungligen från **Nigeria, Rumänien, Polen, Ghana** och **Marocko** (tabell 5). För att se antal unika individer per samtliga nationaliteter, se tabell 6.

### Analys av antal besökare, kön och nationalitet

I jämförelse med förra rapporteringsperioden (maj-oktober 2019) har besöksantalet gått ned under november-februari, vilket är förväntat, då en del av verksamhetens målgrupper lämnar Sverige under vintern/våren. Dock har antalet deltagare återigen ökat under mars och april 2020. Nigeria, Rumänien, Polen, Ghana och Marocko har varit i toppen vad gäller antal besökare per nationalitet under perioden. En återkommande orsak bland det ökande antalet besökare från tredjeländ, handlar om en ökad arbetslöshet hos deltagare som tidigare arbetat och som i samband med Corona blivit av med sitt arbete. Dessa deltagare har därmed ett ökande behov av rådgivning, både avseende arbetstillstånd, arbete och socialförsäkringsfrågor. Vad gäller besökare från EU-länder besöker fler verksamheten för att få stöd med basbehov. Även om antalet besökare vissa EU-länder är fortsatt stabilt, har en viss ökning setts, vilket bland annat kan bero på att andra sociala verksamheter ändrat sina öppettider, under pandemin.

### Effekter av Covid-19 i verksamheten

Crossroads har haft öppet som vanligt även under coronautbrottet. De anpassningar av verksamheten som har genomförts i verksamheten har bestått av begränsningsåtgärder om maxantal personer i lokalerna samt åtgärder för att minska smittspridningen, i enlighet med Folkhälsomyndighetens rekommendationer. Under april månad har också arbetet med hälsosamtal intensifierats, utifrån det aktuella hälsoläget.

En del deltagare har uppvisat oro i samband med coronautbrottet samt uttryckt viss frustration när maxantalet personer i lokalen ändrades.

### Antal misstänkta fall av Covid-19 under perioden

Under april månad uppmärksammades cirka fem deltagare med misstänkt Covid-19 i verksamheten. Olika insatser genomfördes; kontakt med socialjouren för boende, länkning till Läkare i Världen för utredning av läkare samt provtagning vid Huddinge sjukhus. Ombud har

också haft hälso- och informationssamtal med deltagare, för att motivera de att söka vård och ta kontakt med sjukvården.

### Synpunkter och klagomål under perioden

Under perioden har ett tiotal synpunkter och klagomål inkommit till verksamheten. Majoriteten av dessa handlar om synpunkter och önskemål i verksamheten, exempelvis tider för klädotdelning, tillgång till nagelklippare samt verksamhetens rutiner under coronautbrottet. Synpunkterna hanteras generellt på individnivå och löpande i verksamheten. Men i samband med coronautbrottet arrangerades två deltagarråd i april månad, för att säkerställa att så många deltagare som möjligt fick ta del av information om ändrade rutiner i verksamheten.

**Tabell 1. Antal besökare per månad**

Månad	Antal besökare/månad
November 2019	1 514
December 2019	1 715
Januari 2020	1 519
Februari 2020	1 424
Mars 2020	1 649
April 2020	1 613
<b>Totalt</b>	<b>9 440</b>

**Tabell 2. Antal råd- och stödinsatser per månad**

November 2019	273
December 2019	239
Januari 2020	401
Februari 2020	344
Mars 2020	304
April 2020	350
<b>Totalt</b>	<b>1 911</b>

**Tabell 3. Antal frukost och lunch per månad**

November 2019	1 946
December 2019	2 242
Januari 2020	2 053
Februari 2020	1 880
Mars 2020	2 266
April 2020	2 059
<b>Totalt</b>	<b>12 446</b>

**Tabell 4. Statistik besökare (uppdelat på kön)**

Månad	Kvinnor	Män
November 2019	160 (12%)	1 354 (88%)
December 2019	189 (12%)	1 527 (88%)
Januari 2020	107 (8%)	1 412 (92%)
Februari 2020	141 (11%)	1 283 (89%)
Mars 2020	150 (10%)	1 498 (90%)
April 2020	169 (12%)	1 450 (88%)
<b>Totalt</b>	<b>916 (10%)</b>	<b>8 524 (90%)</b>

**Tabell 5. Statistik besökare (flesta antal besökare per nationalitet)**

November 2019	December 2019	Januari 2020	Februari 2020	Mars 2020	April 2020
1. Nigeria 28%	1. Nigeria 24%	1. Nigeria 24%	1. Nigeria 25%	1. Rumänien 28%	1. Rumänien
2. Rumänien 20%	2. Rumänien 24%	2. Rumänien 20%	2. Rumänien 24%	2. Nigeria 22%	2. Nigeria
3. Polen 12%	3. Polen 10%	3. Polen 11%	3. Ghana 11%	3. Polen 11%	3. Polen
4. Ghana 10%	4. Ghana 7%	4. Ghana 11%	4. Polen 10%	4. Ghana 9%	4. Ghana
5. Senegal 4%	5. Senegal 4%	5. Marocko 6%	5. Marocko 5%	5. Lettland 4%	5. Marocko
5. Marocko 4%					
5. Pakistan 4%					

**Tabell 6. Statistik besökare (antal per nationalitet och kön)**

19-nov	Män	Kvinnor	TOTAL	19-dec	Män	Kvinnor	20-jan	Män	Kvinnor	TOTAL
Algeriet	2		2	Algeriet	2		Albanien	1		1
Albanien	3		3	Albanien	6	1	Algeriet	2		2
Bangladesh	2		2	Bangladesh	2		Bangladesh	2		2
Burkina F	1		1	Bulgarien	3		Brasilien	1		1
Bulgarien	4	1	5	Danmark	1		Bulgarien	2		2
Colombia	1	1	2	Ekvatorialguinea			Caymanöar	1		1
Danmark	1		1	Ecuador	2	1	Colombia	1		1
Ekvatorialguinea		1	1	Estland	1		Danmark	1		1
Etopien		1	1	Egypten	1		Ecuador	1		1
Elfenbensk	3		3	Elfenbensk	5		Egypten	1		1
Frankrike	2		2	Finland	1		Elfenbensk	7		7
Gambia	3		3	Frankrike	2		Finland	1		1
Ghana	35	3	38	Gambia	5		Gambia	4		4
Grekland	1		1	Ghana	26	1	Ghana	33	1	34
Italien	5	3	8	Italien	6	3	Grekland	1		1
Kroatien	1		1	Irak	1		Indien	1		1
Lettland	2		2	Kamerun	1		Irak	1		1
Litauen	3		3	Kroatien	1		Italien	4	1	5
Marocko	14	1	15	Lettland	5		Kamerun	1		1
Martinique	1		1	Litauen	5		Kroatien	2		2
Nambia		1	1	Marocko	21	1	Lettland	5	1	6
Nicaragua	1		1	Martinique	1		Litauen	2		2
Nigeria	81	21	102	Nigeria	70	19	Makedonien	1		1
Pakistan	15		15	Pakistan	15		Martinique	1		1
Palestina	1		1	Rumänien	47	42	Marocko	18	1	19
Peru	1		1	Ryssland	2		Nigeria	62	14	76
Polen	42	3	45	Senegal	16		Pakistan	15		15
Rumänien	49	23	72	Spanien	3	2	Portugal	1		1
Ryssland	1	1	2	Tunisien	1		Peru	1		1
Senegal	15		15	Tyskland	2		Polen	34	3	37
Spanien	4	5	9	Ukraina	3	1	Rumänien	37	28	65
Tunisien	1		1	Uzbekistan	1		Ryssland	1		1
Tyskland	2		2	Österrike	1		Schweiz	1		1
Ukraina	2		2	Polen	34	2	Senegal	17		17
Ungern		1	1	Bolivia	1		Spanien	3	2	5
Uzbekistan	1		1				Tunisien	1		1



20-feb	Män	Kvinnor	20-mar	Män	Kvinnor	TOTAL	20-apr	Män	Kvinnor	TOTAL
Albanien	1		Afghanistan	1		1	Algeriet	1		1
Algeriet	1		Algeriet	2		2	Albanien	3		3
Bangladesh	4		Albanien	4	1	5	Argentina		1	1
Bulgarien	4		Bangladesh	3		3	Bangladesh	2		2
Danmark	1		Brasilien	1		1	Bosnia och	1		1
Estland	2		Bulgarien	6		6	Bulgarien	7		7
Egypten	1		Ecuador	1		1	Bolivia	1		1
Elfenbensk	6		Eritrea	1		1	Bulgaria	7		7
Finland		1	Estland	2		2	Brasilien	1		1
Gambia	1		Elfenbensk	6		6	Estland	2		2
Ghana	35	2	Gambia	3		3	Elfenbensk	5		5
Indien	3		Ghana	31	2	33	Gambia	1		1
Italien	2	1	Indien	2		2	Ghana	33	2	35
Kroatien	1		Italien	1	1	2	Guinea	1		1
Lettland	4	1	Irak	1		1	Italien	3	1	4
Liberia	2		Kroatien	2		2	Irak	1		1
Litauen	1		Lettland	12	2	14	Kamerun	1		1
Makedonie	1		Litauen	2		2	Kina	1		1
Marocko	17		Makedonie	1		1	Kroatien	2		2
Nigeria	66	20	Marocko	14		14	Lettland	10		10
Pakistan	16		Nigeria	72	9	81	Litauen	4		4
Palestina	1		Pakistan	10		10	Marocko	13		13
Peru	1	1	Peru	1	1	2	Nigeria	55	13	68
Polen	32	2	Polen	36	3	39	Pakistan	4		4
Rumänien	53	30	Rumänien	60	41	101	Polen	36	4	40
Sudan	1		Senegal	10		10	Rumänien	49	35	84
Somalia	1		Spanien	7	1	8	Ryssland	1		1
Senegal	14		Sudan	1		1	Senegal	6		6
Spanien	3	2	Sri Lanka	1		1	Spanien	3		3
Tunisien	1		Sverige	5	1	6	Sudan	1		1
Uganda	1		Tunisien	1		1	Sverige	2	1	3
Ukraina	2		Ukraina	2		2	Tunisien	1		1
Uzbekistan	1		Uzbekistan	1		1	Togo	1		1
	280	60		303	62	365	Ukraina	3		3
							Uzbekistan	1		1
								263	57	320

### Information och rådgivning

På Crossroads är rådgivningsarbetet uppdelat i kortare informationsinsatser och längre rådgivningsinsatser/ärenden. De kortare informationsinsatserna består exempelvis av hjälp att fylla i blanketter, kopiera dokument till myndigheter och kortare telefonkontakter, där stöd med myndigheter och/eller organisationer behövs. De längre rådgivningsinsatserna består ofta av juridiskt och arbetsrättsligt stöd, stöd i kontakt med socialtjänst och sjukvård eller som en insats i jobbsökarprocessen.

November 2019	Information – 240	Rådgivning 60
December 2019	Information – 206	Rådgivning – 81
Januari 2020	Information – 280	Rådgivning – 121
Februari 2020	Information – 230	Rådgivning – 114
Mars 2020	X	X
April 2020	X	X

Sedan mars 2020 har Crossroads ombud börjat arbetat mer specialiserat, där ombuden har olika inriktningar för sitt arbete. De tre främsta områdena handlar om EU- och

migrationsrättsliga frågor, offentlig välfärd och arbete och rekrytering. Utöver detta arbetar ombuden med basbehov och kursverksamhet.

EU- och migrationsrätt (började mars 2020)

Mars 2020	47 samtal
April 2020	64 samtal

Offentliga välfärd (började mars 2020)

Mars 2020	38 samtal
April 2020	65 samtal

Arbete och rekrytering (började mars 2020)

Mars 2020	29 samtal
April 2020	54 samtal

Övriga frågor

Mars 2020	167 frågor
April 2020	190 frågor

*\*Övriga frågor kan ingå: praktisk hjälp som kopiering, mejl, vägbeskrivning, översättning, bokningar eller allmänna information kring vardagliga ärenden.*

Alla andra insatser på Crossroads får Crossroads hjälp av volontärerna. Det består av:

### ***Svenskundervisning***

Svenskundervisning via ett så kallat språkcafé, organiseras av två volontärer, två lektioner per vecka, 10:30–12.00. Statistiken nedan visar hur många deltagare deltog i språkcafé under perioden.

November 2019	27 deltagare	7 lektioner
December 2019	20 deltagare	6 lektioner
Januari 2020	24 deltagare	6 lektioner
Februari 2020	28 deltagare	8 lektioner
Mars 2020	16 deltagare	4 lektioner
April 2020	0	0

Från april månad har dock språkcaféverksamheten legat nere, då volontärerna tillhör riskgrupper (Covid-19). Det pågår ett arbete att se över tillgången på nya volontärer, för att tillgodose behovet.

### ***Läkare i Världen***

Varje vecka kommer en läkare från Läkare i Världen för deltagarens vårdfrågor. Statistiken nedan visar hur många deltagare var hos läkare under perioden:

November 2019	19 deltagare	4 undersökningar
December 2019	9 deltagare	3 undersökningar
Januari 2020	10 deltagare	3 undersökningar
Februari 2020	8 deltagare	2 undersökningar
Mars 2020	3 deltagare	1 undersökningar
April 2020	0	0

\* Från april månad har dock läkarrådgivningen legat nere, då volontärläkaren tillhör riskgruppen (Covid-19). Istället har Pentru Tine, som arbetar med uppsökande hälso- och informationsarbete, erbjudit hälsosamtal en gång i veckan. Statistiken nedan redovisas därför utifrån dessa.

April 2020	11 deltagare	2 undersökningar
------------	--------------	------------------

### ***Fotvård***

En frivillig fotterapeut kommer en gång per månad.

Statistiken nedan visar hur många deltagare var hos fotvården:

November 2019	0
December 2019	5
Januari 2020	2
Februari 2020	4
Mars 2020	5
April 2020	0

Från april månad har dock fotvården legat nere, på grund av Covid-19.

### ***Fackligt Center för Papperslösa***

En facklig representant kommer från Fackligt Center för Papperslösa två gånger per månad för att hjälpa volontärer med arbetsrättsliga frågor. Statistiken nedan visar hur många deltagare var hos facket:

November 2019	8
December 2019	0
Januari 2020	5
Februari 2020	2
Mars 2020	4
April 2020	0

Från mars månad har dock det arbetsrättsliga stödet bestått av länkning till Fackligt Center för Papperslösas öppna mottagning, då volontärrådgivaren tillhör riskgruppen (Covid-19).

### ***Klädutdelning***

\*Statistik gäller bara män

November 2019	173
December 2019	191
Januari 2020	175

Februari 2020	183
Mars 2020	234
April 2020	88

\* april 2020 hade Crossroads mindre statistik i kläudtdelning för att mansavdelningens personal var sjukskriven tre veckor.

## Uppsökande arbete

Eu-teamet består av fyra socialsekreterare som arbetar uppsökande i offentliga miljöer, arbetet sker dagtid, kvällstid och på helger. Målet med EU-teamets arbete är att uppmärksamma EU-medborgare eller tredjelandsmedborgare i en extra utsatt situation, till exempel minderåriga, äldre, sjuka eller gravida personer, och länka dem till ordinarie hjälpsystem för att avvärja en akut nödsituation. Teamet besöker och bosättningar och andra platser där målgruppen befinner sig för att ge information om rättigheter, skyldigheter samt om vilket stöd som finns att få.

Under perioden november – april har Eu-teamet arbetat med ett 60-tal personer som varit i behov av ett utökat stöd, till exempel höggravida, minderåriga, sjuka eller äldre personer. Ca 50 % av dessa är kvinnor. Stödet kan till exempel innebära länkning till socialjouren, stöd i kontakt med ambassad, sjukvård eller socialtjänst i hemlandet. Under perioden januari-april har 15 ärenden rört minderåriga som. Majoriteten av dessa är i övre tonåren, den yngsta 13 år. Ungefär lika många flickor som pojkar. Ett nytt arbetssätt har implementerats under våren som innebär att en socialsekreterare på socialjouren följer upp de orosanmälningar som EU-teamet gör till barn- och ungdomsenhet på stadsdel för att erbjuda råd och stöd. Syftet är att på bästa sätt fånga upp dessa unga så att de får det skydd och stöd de är i behov av.

EU-teamet känner för närvarande till ett femtiotal bosättningar inom Stockholms stad med sammanlagt ca 500 - 600 boende. Detta är en liten minskning jämfört med samma tidpunkt föregående år. Teamet har arbetat aktivt med informationsinsatser tillsammans med polisen under hösten där fokus har varit vilket stöd som finns att få från samhällets aktörer samt gällande lagstiftning kring att bosätta sig i offentliga miljöer.

Covid-19 har påverkat främst arbetets utformning men också målgruppen. EU-teamet noterade en markant minskning av målgruppen i offentliga miljöer under mars/april månad då många på egen hand återvände till sitt hemland. I slutet av april ser vi tendenser på att personer börjar återvända till Stockholm.

EU-teamet arbetar aktivt med att samla in synpunkter och klagomål för att förbättra sin verksamhet. Ett exempel är önskemål om ökad tydlighet om när teamet är tillgängliga på telefon samt teamets uppdrag och vad man kan förvänta sig i kontakt med teamet som åtgärdats genom informationsfoldrar på olika språk.