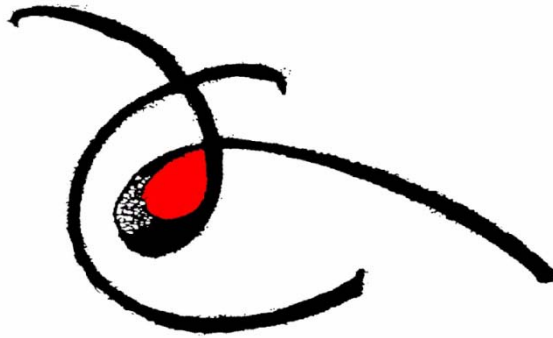


Statistik 2010



Linnésgade 24, 2.
1361 København K

Telefon 33 14 98 41
Fax 33 14 98 91

www.skcdk.dk
email@skcdk.dk

Hvad Støtte- og KontaktCentret betyder for mig:

Jeg er en sindslidende mand på 33 år. Jeg blev syg da jeg var 26. Jeg blev diagnosticeret skizofren.

Sygdommen skizofreni har haft alvorlige konsekvenser for min hverdag. Jeg måtte, som følge af lidelsen, ophøre med at arbejde og studere. Jeg mistede det meste af min vennekreds samt min kæreste, som jeg havde planlagt at få børn sammen med. Mit liv bestod nu i kæde-rygning, voldsomme angstanfald og svære paranoide tanker. Alt dette foregik i min mørke lejlighed med alle gardiner trukket for. Jeg levede et isoleret liv. Min daglige kost bestod af en liter yoghurt og en dåse tun. Jeg havde ikke overskud til at købe andet. Denne livsførelse er der nok få der vil misunde.

Lykkeligvis er mit liv blevet meget, meget bedre med tiden. Jeg begyndte at få behandling og jeg startede med at ringe til Støtte- og KontaktCentret. I centret bliver man modtaget med en varme og venlighed, som jeg ikke har oplevet andre steder. Det dygtige personale er altid parat til at lytte og hjælpe, de er der 24 timer i døgnet hele ugen. Denne 'service' udgør en tryghed hos os sindslidende. Vi er aldrig alene! Jeg overdriver ikke, når jeg siger, at SKC, op til flere gange, har været med til at hjælpe mig, når situationen syntes umulig og håbløs!

Mange af os psykisk syge har ikke en stor, tyk tegnebog. Vi har derfor helle ikke råd til dyre psykolog-sessioner. Med SKC har mennesker med begrænsede midler en mulighed for at få hjælp til selvhjælp.

I dag har jeg det meget bedre. Jeg får sund kost. Jeg kommer ud blandt mennesker. Jeg går på et Hf-kursus. Og mit velvære er mangedoblet. Jeg kan ikke takke det tålmodige og fantastiske personale på SKC nok! Den hjælp jeg har fået gennem årene er uvurderlig.

- Nicolas, sindslidende og bruger af Støtte- og KontaktCentret



1.	INDLEDNING	4
2.	NØGLETAL FOR SKC I 2009 & 2010.....	5
3.	DØGNRÅDGIVNINGEN	6
	A. Elektronisk registrering - Telefonrådgivningen	6
	Samlede antal opkald i 2010.....	6
	Døgnfordeling	7
	Ugedagsfordeling	7
	Samtalelængder	8
	B. Manuel registrering – Personlige henvendelser	8
4.	CAFÉ 24	9
5.	TUR-KUTTEREN "HELLE"	9
6.	KUNST I SKC	9
7.	AKTIVITETER I SKC I 2010	10
8.	BESØG I SKC	11
9.	SAMARBEJDSPARTNERE	12

Forord

"Statistik 2010" sammenstiller resultaterne fra året med resultaterne fra 2009. Opstillingen følger konceptet fra 2009.

Indledning

Støtte- og KontaktCentret (SKC) journaliserer ikke og har ikke tidsbestilling som procedure. Serviceydelserne kan bruges anonymt, gratis, direkte fra gaden og efter behov.

De opstillede grafer fremstiller brugsgraden af centrets serviceydelser og er et udtryk for det behov, der har været for centrets tilbud - målestokken er antallet af henvendelser.

Anonymiteten, graden af henvendelser og den store stab af rådgivere med mange skift i vagterne, gør det ikke muligt at registrere, hvor mange forskellige mennesker, der benytter serviceydelserne. Men det meget høje antal henvendelser i fx. telefonstatistikken, som registreres elektronisk, indikerer, at personkredsen er stor.

Registreringsområderne er:

- Døgnrådgivningen for hhv. telefoniske som personlige kontakter
- Galleri24
- Café 24
- Tur-kutteren "Helle" og Kunst i SKC
- Aktiviteter i SKC
- Besøg i SKC, deltagelse i andres arrangementer samt samarbejdspartnere

Døgnrådgivningen har ved telefonsamtalerne en dobbeltkørende registrering – telefonsystemets eget og en manuel. Dette giver mulighed for at bestemme fejlprocenten på den manuelle registrering, som er et dateret ølkasseregnskab. En fejlprocent, der sandsynlig er gældende for alle manuelle registreringer, da medarbejderne er meget stabile i stillingerne. Fejlprocenten bruges derfor til justering af de manuelt registrerede resultater.

Resultaterne fra den elektroniske registrering er hovedstammen i statistikken, da validiteten er stor. Det er derfor den, der først præsenteres. Den manuelle har samtidig en registrering af personlige henvendelser med køn og anslået alder.

Døgnrådgivningen, der almindeligvis gives ud fra et alment menneskeligt grundlag, har i dagtimerne en juridisk rådgivning, der fører et separat regnskab over de sager eller sagsområder, der ydes assistance til.

Café 24 har over et kvartal registreret nye gæster.

Galleri24, Café 24, "Helle" og kunst i SKC præsenteres kort med nøgletal. Besøg, samarbejdspartnere og aktiviteter i SKC kategoriseres.

Teksterne til en del af graferne er de samme som i "Statistik 2009", da baggrunden eller årsagerne til henvendelserne ikke har ændret sig radikalt i den forløbne periode.

"Statistik 2010" ligger fremme i SKC til almen brug.

2. NØGLETAL FOR SKC I 2009 & 2010

	2009	2010
<u>DØGNRÅDGIVNINGEN</u>		
Telefoner		
Elektronisk Registrering		
Samlet antal opkald	97.851	98.014
Opkald pr. døgn	268	269
Samlet antal besvarede opkald	38.189	39.747
Opkald pr. døgn	105	109
Manuel Registrering		
Samlet antal opkald	30.836	26991
Differencen mellem elektronisk og manuel registrering	7.353	7.353
Fejlprocent på manuelt registrerede opkald	24 %	47 %
Personligt fremmøde (justerede tal)	7.942	9.387
Nyhenvelser Årsresultat (ekstrapolerede tal)	-	-
<u>CAFÉ 24</u>		
Årlige serveringer *	18.250	18.250
Nyhenvelser Årsresultat (ekstrapoleret)	284	324
<u>KØNSFORDELING i procent</u>		
	59 %	58 %
	41 %	41 %
<u>ALDERSFORDELING i procent</u>		
	10 %	9 %
	89 %	89 %
	1 %	1 %
<u>BESØG I SKC – antal personer</u>	625	900

* Tallet er beregnet som et gennemsnit på 50 serveringer alle årets 365 dage.
Tallet må ikke forveksles med antallet af forskellige mennesker, der benytter caféen.



3. DØGNRÅDGIVNINGEN



De behov, der ligger bag telefonhenvendelserne, har ikke ændret sig over årene. Ensomhed, isolation og behov for almen menneskelig kontakt er meget markante grundvilkår og opleves tit stærkt og pinefuldt. Utryghed i forhold til almindelige sociale sammenhænge er [tyngende](#) – opfattelsen er, at det er ubehageligt og skræmmende at være sammen med andre mennesker.

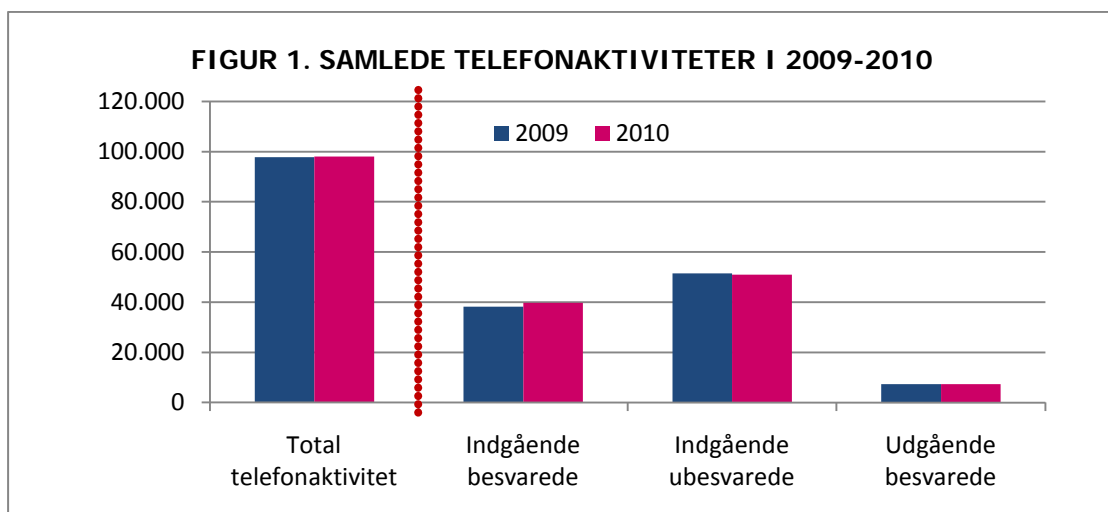
En god del af telefonrådgivningen – såvel som rådgivning ved personlig fremmøde – sigter på at støtte den enkelte i at mestre en almindelig livsførelse med dennes muligheder. Rådgivningen støtter derfor den enkelte i at forsøge sig med overskuelige livtag med omverdenen. En nuancering af forestillingen om "alt eller intet", eller en gradbøjning af "enten eller indstillingen" til også at kunne rumme tilværelsens "både og" er derfor en stor del af rådgivningens virke.

Der skal overskud til, på egen hånd, at skabe meningsfulde sociale sammenhænge eller at gå ind i de allerede eksisterende. I disse tiltag fungerer centrets Døgnrådgivning som et supplerende netværk og en vigtig sparringspartner, når det gælder om at forsøge sig i at udvide og stabiliserer det personlige råderum.

A. Elektronisk registrering - Telefonrådgivningen

Samlede antal opkald i 2010

Den følgende figur viser telefonaktiviteterne i 2010 sammenstillet med 2009.



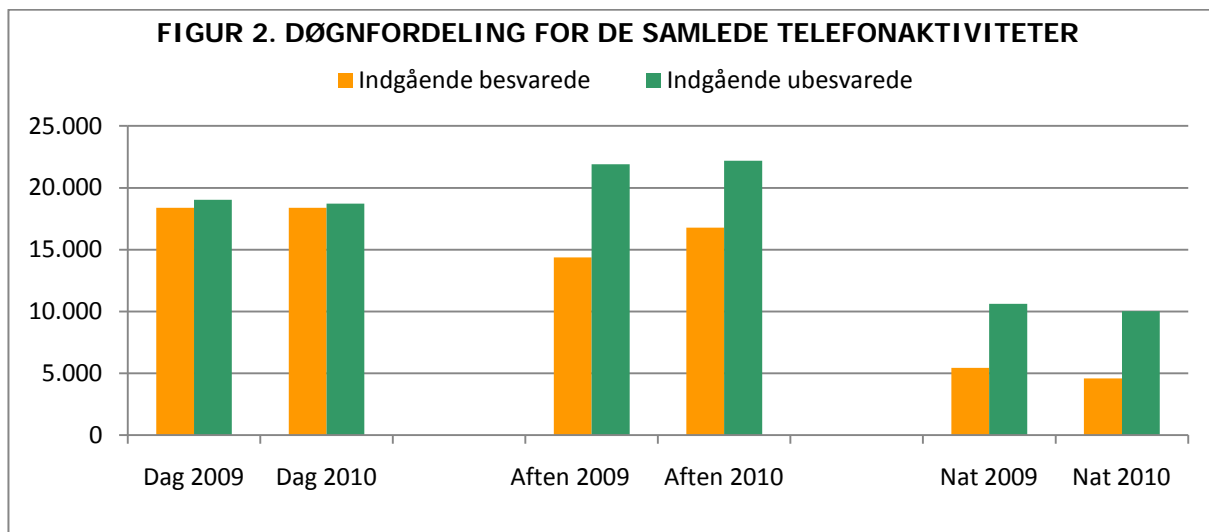
Figur 1. viser størrelsesordenen for henvendelserne i hhv. 2009 og 2010, samt mængdeforholdet mellem de to registreringer. I figur 1. er den totale telefonaktivitet udspecificeret i indgående besvarede, indgående ubesvarede og udgående besvarede.

Graferne viser, at tilvæksten ligger i stigningen i de besvarede opkald. De besvarede opkald er steget, svarende til 4 pr. døgn.

Det markante antal ubesvarede opkald viser det store behov, der er for at komme i forbindelse med rådgivningen.

Døgnfordeling

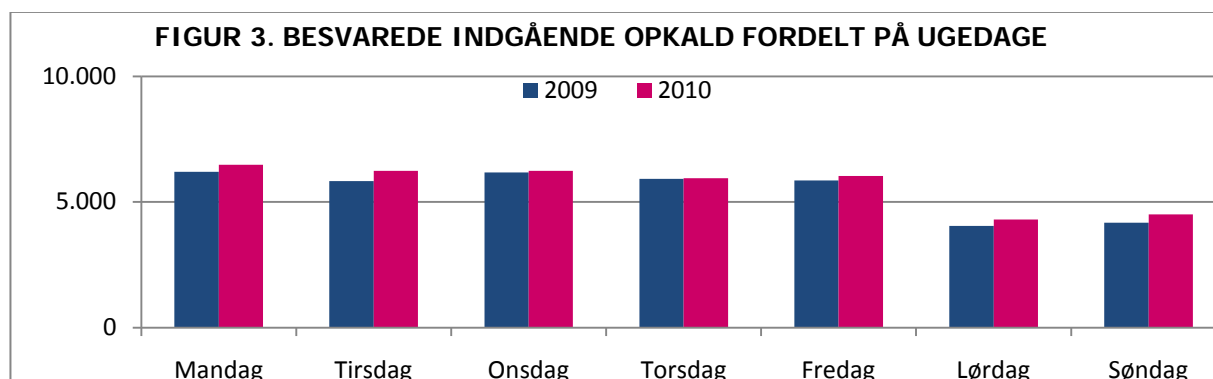
Nedenstående figur viser det totale antal besvarede og ubesvarede opkald på døgnbasis kategoriseret efter vagtperioderne: Dag 8-16, aften 16-24, nat 0-8



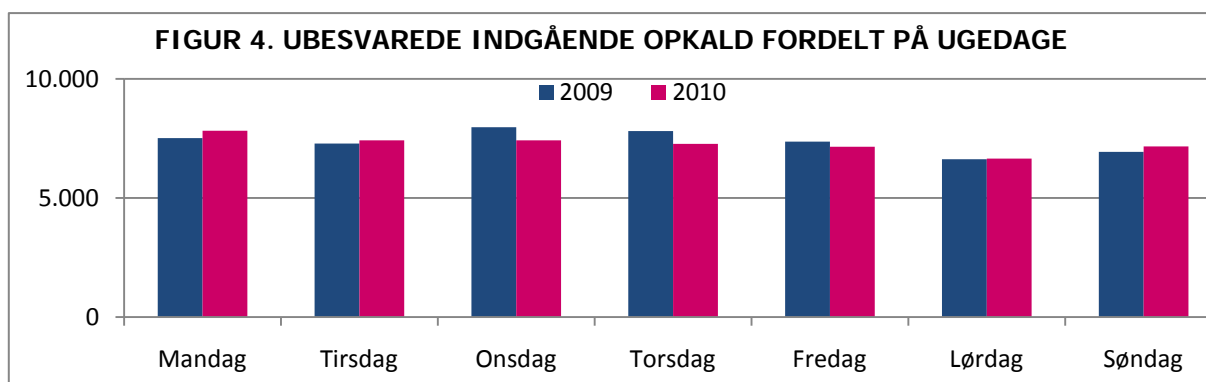
Figur 2 viser en minimal forskydning i profilerne for 2009 og 2010, uden at dette dog ændrer på hovedprofilen.

Ugedagsfordeling

De to næste figurer viser hhv. besvarede og ubesvarede opkald fordelt på ugedagene.

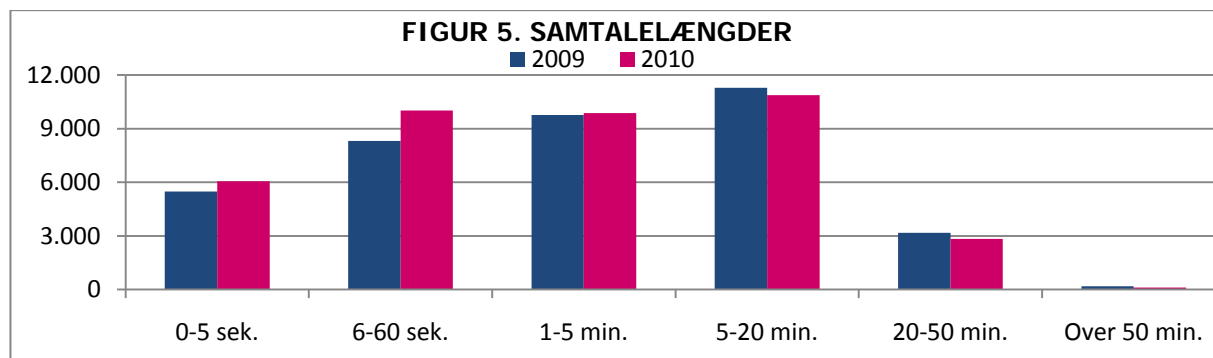


Figur 3 viser, udover fordelingen i besvarede opkald på alle ugens dage, at tyngden i 2010 er rimelig jævnt fordelt.



Figur 4 viser fordelingen af henvendelser, der ikke nåede igennem. I 2010 som i 2009 er der en jævn fordeling over ugen.

Samtalelængder



Figur 5 viser en tidsmæssig kategorisering af samtalelængderne.

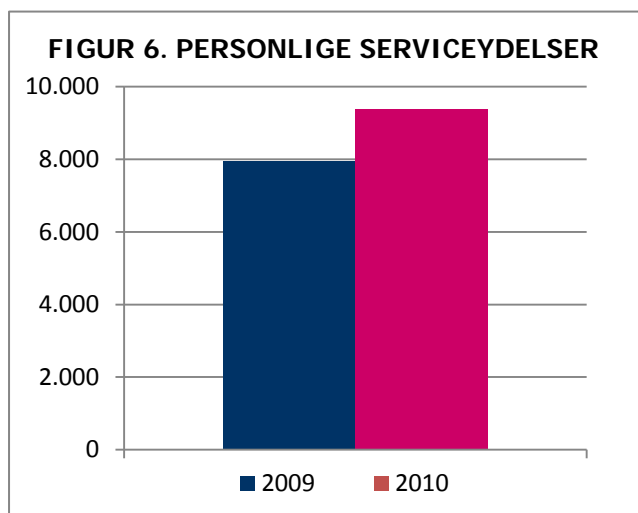
Opkald fra 0-5 sekunders varighed indeholder de 'tavse opkald', dvs. de opkald, hvor rekvisenten lægger røret på med det samme, enten fordi vedkommende ikke ønsker at tale med den pågældende rådgiver eller fortryder sit opkald.

Opkald fra 6-60 sekunder indeholder opkald af 'kort opfølgende' karakter, dvs. opkald, hvor den rådsøgende lige kort vil give en refleksion videre til rådgiveren. Denne opkaldskategori indeholder formodentlig, som sidste kategori, en del 'tavse opkald', hvor vedkommende, der ringer, trækker tiden ud inden røret bliver lagt på. Dette kan tolkes som et behov for at høre eller fornemme et andet menneske uden at turde tage kontakten. Derudover er det opkald med korte oplysninger, fx "jeg har fået sendt brevet", "jeg er blevet indlagt" eller spørgsmål om, hvad menuen er i caféen.

Opkald på 1-5 minutter kan have overlap med foregående typer, men vil for det meste indeholde mere problemorienterede rådgivningssamtaler. I en del situationer er det en tryghed 'lige' at kunne vende og dreje et problem inden det vokser sig stort og 'tager magten' fra en; det kan fx handle om hjælp til tolkning af alle de lyde, der kommer fra trappen, en underlig lugt, et brev der lige er kommet eller at stemmerne er begyndte at 'støje'. Til det behøves der ikke de lange samtaler, når tilliden til en rådgiver er etableret og den rådsøgende har en viden om, at de altid er velkomne til at ringe igen. Andre af disse samtaler kan være af mere praktisk art.

De tre sidste kategorier dækker dyberegående personlige samtaler. Det skal dog siges, at samtaler over 50 minutter dækker akutte krisesituationer, hyppigst pga. selvmordstanker, ulykker, pludseligt tab af nærtstående eller førstegangssamtaler, hvor det er vigtigt for rådsøgende at fremlægge store dele af sin livshistorie. Almindeligvis forsøges en samtale holdt indenfor 45 minutter.

B. Manuel registrering – Personlige henvendelser



Figur 6. viser fordelingen af de personlige henvendelser i hhv. 2009 og 2010.

De hidtidige diagrammer har været baseret på den elektroniske registrering. Det følgende diagram viser de manuelt registrerede personlige henvendelser. Tallene er korrigeret i forhold til fejlprocenten.

Rådgivningen har det princip, at det er de mest forpinte, der har første prioritet, og det bliver ofte dem, som rådgiverne kommer til at bruge mange ressourcer på.

Anden salen er møntet på den individuelle kontakt, mens caféen er det rum, hvor det sociale liv udspiller sig, men der er overlap begge steder.

I perioder med tilstedeværende meget forpinte og aggressive rådsøgende mindskes fremmødet. Mange foretrækker i de situationer telefonen. I dette perspektiv ser 2010 ud til at have været et 'mildt' år

4. CAFÉ 24



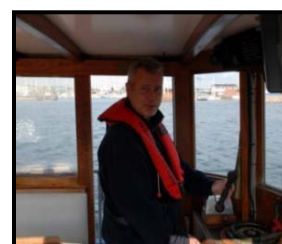
I 2. kvartal 2009 registrerede "Café 24" 71 nytilkomne gæster, hvilket på årsplan svarer til 284. En lignende opgørelse fra sidste år viste en tilvækst på 200 nye gæster.

Registreringen har kun været mulig, fordi en gennemgående erfaringsmedarbejder med et årelangt kendskab til folk i miljøet, Driss, fuldt og helt stillede sig til rådighed. Medarbejderen var for det meste til stede i caféens åbningstider. Registreringen er et dateret og køns udspecificeret regnskab.

Café 24 anslås i snit til at have 50 serveringer pr. dag. Det er meget forskelligt, hvordan caféen bruges. Nogen kommer på bestemte ugedage, andre følger menuen, nogen kommer udelukkende for samværets skyld, mens andre er dét, der kaldes den faste kerne. Til den stor glæde bevirker det totale rygestop, at mange nye gæster dukker op og at andre kommer mere jævnlige. Os bekendt har caféen ikke mistet gæster pga. rygeforbuddet.

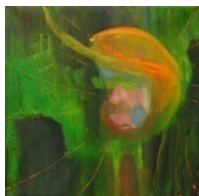
5. TUR-KUTTEREN "HELLE"

"Helle" fik i 2008 ny skipper – Steffen, som er en stor kender af Øresunds fiskebanker. "Helle" har derfor udover de almindelige udflugts ture – hyppigst til Flakfortet, ture i inderhavnen eller langs Øresunds kyst – udviklet sig til en populær mini fiskerbåd. Helle har i 2009 haft 101 sejladsere, hvor mange pga. de mange fisk, først er kommet i havn, efter mørkets frembrud. Gæsterne har på den måde fået en sig "ordentlig sovepille".



Vejret er som altid en medspiller ved sejlture og viser det sig, at det ikke er ønskeligt at sejle ud, tilbyder skipper andre udflugtsmuligheder.

6. KUNST I SKC



København Biennalen er en fast efterårs begivenhed i ulige år. De deltagende kunstner er alle tilknyttet Københavns Kommunes socialpsykiatri og selve arrangementet hviler på et samarbejde på tværs af kommunens socialpsykiatri. Kunstnerne kan lade sig repræsentere med to kunstværker hver og deltager for egen regning. Konceptet reproduceres nu i Oslo og Stockholm. I 2009 deltog 132 kunstner samt gæstestillere fra Oslo og Stockholm.

Kunstnersammenslutningen "Den Gale Streg", som opstod i kølvandet på biennalen 2005, har 21 medlemmer, der udstiller samlet eller i mindre grupper. Bergens Kommune udgiver årligt et katalog over kunstværker af kunstnere med psykiatriske problemstillinger og hertil blev 6 billeder af kunstnere fra "Den Gale Streg" udtaget til 2009 publikationen.

Maleratelier bruges af 10 kunstnere, der selv forvalter livet på stedet. SKC lægger hus til og medierer ved konflikter. Kunstnerne finansierer egne materialer, forplejning mm.

Lerværkstedet kan rumme 6 udøvende kunstnere af gangen. Værkstedet er selvforvaltede og kunstnerne har hyret en lærer gennem AOF, der i forbindelse med psykiatriske problemstillinger renoncerer på deltagerantallet. SKC lægger hus til værkstedet, der har kørt i 10 år.

Musikatelier – Indtil 2007 har musikerne delt rum med malerne; men nu har de fået deres eget rum i galleriet. Tre musikere bruger rummet fast, nogle om natten på grund af roen. Rummet støder ikke op til beboelse.

Galleri L24 er rammen om SKPernes temadage, små koncerter/matinéer, undervisning, mødeaktiviteter fx for Sjællandsgruppen af B.I.D. - brugerlære i Danmark, tegnegruppen og selvhjælpsgrupper m.fl. Disse aktiviteter kommer i fremtiden til at foregå i skiftende udstillinger af kunst fra miljøet.

7. AKTIVITETER I SKC I 2010

Aktivitetskategori	Opstart	Aktivitet	Deltagere	Hyppeghed
Kulturelle og Faglige Aktiviteter				
- i centret	1994	Udstillinger i Café 24		Hver måned
	1998	Musikaftener i Café 24	25	6 x årligt
	2003	Julemarked	20	1 x årligt
	2003	Jazzeftemiddag i gården	30	1 x årligt
	2003	Blomsterarrangement i gården	8	1 gang årligt
	2005	Kulturelle foredrag/film	Varierende	Løbende
	2006	Tema-tirsdage	12	Hver måned
	2008	Malergruppe		
	2008	Tegnegruppe		
- udenfor centret	1996	Biografure	2-6	1 x ugentligt
	1996	Rejsegruppe	22	2-4 gange årligt
	1996	Frilandsmuseet	15	1 gang årligt
	1998	Teaterture	Varierende	Løbende
	2003	Pinsetur til Sofiero, Sverige	15	1 gang årligt
	2005	Historiefortællinger i Lejre	10	1 gang årligt
	2005	København Biennalen	Rigtig mange	Ulige år
Sociale Aktiviteter				
- i centret	1994	Kortspilsgruppe i Café 24	2-6	Dagligt
	1994	Sygruppe	12	2 x ugentligt
	1994	Malerværksted og musikrum	5-7	Løbende
	1995	Keramikgruppe (tirsdage)	7	Ugentligt
	1996	Brætspilsgruppe i Café 24	5-7	Løbende
	2002	Playstation og PC spil	5-6	Løbende
- udenfor centret	2000	Tivoliture/Tivolikort	Max. 10	Løbende
	2000	Zooture/Zookort	Max. 10	Løbende
	2003	Skovtur	20	1 gang årligt
	2003	Havnerundfart	10	2 gange årligt
	2003	Sygruppe i sommerhus	8	1 gang årligt
Sport og Fritidsaktiviteter				
	1994	Svømmegruppe/Svømmekort	7	Ugentligt
	1994	Byens Vandrefugle	35	1 x årligt
	2001	Sejlture	Varierende	Hele året
	2003	Cykelgruppe	3	Jævnligt
Selvhjælpsgrupper				
	2000	Selvhjælpsgruppe	7-8	Ugentligt
Højtider				
	1994	Runde fødselsdage	Varierende	Løbende
	1994	Juleaften	Varierende	Løbende
	1994	Julefrokost	Varierende	Løbende
	1994	Nytårsaften	Varierende	Løbende
	1994	Pinsefrokost	Varierende	Løbende
	1994	Påskefrokost	Varierende	Løbende

8. BESØG I SKC

SKC modtager hvert år besøg fra interesserede. Der er ikke tale om formaliserede samarbejdsaftaler eller lignende, men alligevel viser tallene, at der er stor interesse for konceptet.

Besøgsaktiviteter i SKC i 2010:

Københavns Kommune

Socialcentre og rådgivningscentre	6
Socialforvaltningen	4
I alt	10

Distriktpsychiatri

OPUS	4
Distriktpsychiatrisk centre	10
Udførerenheden	22
I alt	36

Socialpsychiatri

SKP temadag	82
Andre SKP – møder i huset	6
Bosteder	31
Være- og aktivitetssteder	19
Videncenter for socialpsychiatri	2
I alt	140

Uddannelsesinstitutioner

CBK	113
Sygepleje studerende	14
Seminarier	63
SOCU	10
DIS	7
Psykologi studerende	3
Studerende fra Holland	2
I alt	212

Hospitalspsychiatri

Bispebjerg	8
St. Hans	14
I alt	22

Gæster fra Udlandet

Norge (socialpsychiatri)	6
Teffik Hässleholm (aktivitetshus)	12
Praktikanter USA	13
I alt	31

Andet

Galleri24	90
Vandrefuglene	25
Freislebens projekt	43
Andre møder i huset	27
Jule- og nytårsarrangementer	69
Radio Karen	2
"Den gale streg" møder	9
Fælles ansvar II møder	34
Tegnehold	90
Andre arrangementer (digtaften, film aften mv.)	52
Mindfulness mini-seminar	10
I alt	451

SAMLET ANTAL GÆSTER

902

SKC's deltagelse i arr. udenfor SKC

Deltagelse i møder ude af huset	142
Deltagelse i kurser / seminarer	39
Foredrag / Oplæg (holdte)	15
Værestedsdagen	14
Netværksmøde for SKP'er	27
Være- og aktivitetssteder	10
DIS	3
I alt	240

Udflugter

Div. udflugter	108
I alt	108

Studierejser:

London	11
Hamburg	7
Berlin	4
Sverige	5
I alt	27

SAMLET ANTAL DETAGELSER UDEN FOR SKC

375

Galleri24 har i 2010 haft **200 billeder** oppe at hænge ude i byen.



9. SAMARBEJDSPARTNERE

Støtte- og KontaktCentret har ingen formelle samarbejdsaftaler med andre institutioner, hospitaler, m.v.

Dette skyldes anonymitetsretten i centret. Alligevel sker det under tiden, at nogle brugere beder Støtte- og KontaktCentret kontakte andre institutioner, eller beder dem kontakte os, fx i forbindelse med en indlæggelse, udskrivning, besøg eller andre problemstillinger, brugeren ønsker støtte eller hjælp til.

Institutioner/Organisationer, som Centret har haft kontakt med i 2010

Advokater i København

AMU-skolerne i København
Andelsforeninger
AOF
Apollo, Albertslund
Askovgården

Bedre Psykiatri, Landsforeningen

Bergens kommune
Bocentre i København
Boenheden, Mette Marie
Borgerservice
Byens Vandrefugle
Bådbygger

Café 'Den Røde Lygte'

Centralforvaltningen, Københavns Kommune
CUE – Center for Udvikling og Erhverv

Danmarks Pædagogiske Universitet

Dannerhuset
De Samvirkende Menighedsplejer
Det Europæiske Hus
Den Grønne Daghøjskole
Den Sociale Sikringsstyrelse
DGI-Byen
Distriktspsykiatriske Centre i København
DONG Energy

FOA

Folketingets Ombudsmand
Forbrugerombudsmanden
Forebyggelsescentret mod Selvmord
Fontana
Fountain House
Frederiksberg Hospital

GEBEWO (Berlin)

Joansøstrene

Hedelund

Hjemmeplejen i Københavns Kommune
Hovedstadens Pædagogseminarium
H:S (efteruddannelse)
Hudlægen under SKK
Højvangseminariet
Hørsholm Kommune

Idrætshuset

Institut for Psykologi, KU
Isbryderprojektet

Kanal København

KKA
Koføeds Skole
Kriminalforsorgen
Krisenpension für psychische kranke, Berlin
Kræftens Bekæmpelse/Kræftlinien
Kvindeherberget, Kettegårds Allé
Kvinde-Krisecentre
Kunstnersammenslutningen "Den Gale Streg"
Københavnnerinformation
Københavns energi
Københavns Havn
Københavns Kommunes Opkrævningsafdeling
Københavns Pædagogseminarium
Københavns Rets hjælp

Københavns Rådhus
Københavns Socialpædagogiske Seminarium
Københavns Universitet, Psykologisk institut

LAP

Lindegården
Lilleskolen for voksne
Livslinien
"Linien", SIND
Lokalradioer
Lyngby-Taarbæk Kommune

Mændenes Hjem

Mødrehjælpen

Nesodden Kommune, Norge

Nikolajtjenesten
"Netværket", Lyngby
Netværkstedet Thorvaldsen
NOOR - Indvandreradgivningen

Odd Fellow Logen

Outsideren

Politiet

Praktiserende læger og psykiatere
Projekt Udenfor
Projekt SKP-familier
Psykiatrifonden
Psykiatrilinien
Psykiatriske afdelinger i H:S
Pædagogiske Grunduddannelser PGU
Pårørende

ReThink, London

Rigshospitalets bibliotek
Ringbo
Røde Kors

SCKK

Servicestyrelsen
Sindlinien
Skattevæsnets
Socialcentre i Københavns Kommune
Socialpsykiatrien, Århus
SOSU-skolerne i Kbh., Middelfart og Roskilde Amt
SR Bistand
Stofrådgivningen
Studenterrådgivningen
Sundholm (Cykelværksted)
Supervisor Jytte Gandløse
SUS
Svanemøllehaven
Svendborg Kommune
Sø & Handelsretten

Team's for Voksne med særlige behov

Thomas P. Hejles Ungdomshus
Thorupgården
Tolkeservice

Videnscenter for Socialpsykiatri

Væresteder i København og Amtet

Wonderful Copenhagen

Åsen Voksenopplæringscenter, Oslo

