

## Slutrapport – Klientsupport

### Bakgrund:

Arbetsförmedlingen och Båstads kommun upplevde vid ansökningstillfället att det trots ett förbättrat arbetsmarknadsläge fortfarande fanns ett större antal personer som av olika anledningar lever i ett alltför långvarigt utanförskap och ett långvarigt bidragsberoende.

I redan existerande samverkansforum mellan Båstads kommun och Arbetsförmedlingen signalerar handläggare om att många av individerna som de samverkar kring behöver ett extra stöd, då individerna upplevs ha begränsad förmåga, kunskap och motivation att själv hitta lösningar på sin situation. Kunskapen kring många av dessa klienters situation, samt hälsoproblematik och vad de behöver för att nå självförsörjning och självständighet är vag. Anledning till individernas situation upplevs även bero på att man bollas runt mellan olika myndigheter och instanser, och att det finns ett bristande samarbete mellan myndigheter.

För att dessa personer ska uppnå självförsörjning och självständighet krävs ett fördjupat och samordnat arbetssätt kring personerna och man vill utforska hur dessa personer som befinner sig i ett långvarigt utanförskap ska kunna få anpassat stöd för att ta sig ifrån utanförskapet.

### Fakta:

Processen beviljades medel från 2018-09-09 till 2021-09-01. Processen avslutas i förtid (2020-08-14) med anledning av egen uppsägning av processledare, samt att styrgrupp inte ser utifrån rådande pandemiläge att det är lämpligt att rekrytera ny medarbetare för att slutföra processen. 1 heltidsanställd klientsamordnare/processledare har arbetat i insatsen.

Majoriteten av remitterade klienter kommer från socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd, Båstads kommun (18 st av totalt 20 st).

Totalt 20 st klienter har blivit inregistrerade i SUS, därav 4 st anonyma eftersom dessa klienter avslutades innan processledare fick tillgång till SUS. Anledning till att klienterna avslutades berodde på ålder (2 st 60+), samt att det var svårt att etablera en kontakt och uttryckt ointresse från klienterna att delta.

Fördelningen av övriga 16 st deltagare ser ut som följer:

Kvinnor: 10 st

Män: 6 st

Åldersfördelningen var enligt följande:

16-29 år: 4 st

30-39: 3 st

40-49: 3 st

50-59: 6 st

60+: 0 st

Avslutade antal deltagare (efter inreg. i SUS): 2 st

1 st - beviljad sjukersättning

1 st – svår att etablera kontakt med, ingen insikt och ingen vilja till förändring av sin egen situation.

## Mål:

Övergripande mål: Att genom att testa och utvärdera ett antal olika metoder utarbeta ett strukturerat och fördjupat arbetssätt med en klientsupport för att hjälpa individer, som efter långvarigt utanförskap behöver ett fördjupat stöd av flera olika samhällsresurser. Genom att nära följa klienten, och genom att utarbeta fördjupad samverkan med aktuella parter, är målet att individen ska nå självförsörjning.

Delmål 1: Att senast 30 april 2020 kunna redogöra för om FIA-intervjun har upplevts ge ett mervärde för den enskilde klienten och för berörd handläggare vad gäller klientens fortsatta planering mot självförsörjning.

Delmål 2: Att senast 31 oktober 2020 redogöra för hur klientresorna har bidragit till en ökad kunskap och förståelse kring behovet av en strukturerad samverkan parterna i mellan på organisationsnivå, som effektiviserar och underlättar den enskilde klientens process mot självförsörjning.

Delmål 3: Att senast 30 juni 2021 kunna följa upp och mäta om 30% av klienterna som har ingått i processen Klientsupport har uppnått självförsörjning genom arbete, studier eller aktivitetsersättning/sjukersättning.

Det förväntade resultatet är att processen kommer att bidra med ett underlag inför införandet av en klientsupport i ordinarie verksamhet. Underlaget kommer att påvisa om FIA-metoden anses vara till stöd för både klient och handläggare i det fortsatta planeringsarbetet och om dialogerna utifrån klientresorna har gett en ökad kunskap och förståelse kring behovet av en strukturerad samverkan på organisationsnivå, som kan leda till ett effektivare arbete med målgruppen för alla parter.

## Metod:

**FIA-metoden** – en bedömningsmetod framtagen av Socialstyrelsen med syfte att använda på försörjningsstödstagare inom ekonomiskt bistånd. Syftet med att testa metoden inom Klientsupport var att se hur det fungerade på en komplex grupp av klienter. Fördjupning kring resultat av FIA-metoden inom Klientsupport finns i delmålsrapport (utskickad till styrgrupp för processen).

**Klientresor** – genom att klienterna får berätta om deras resa och upplevelser av kontakten med de olika parterna, vill vi belysa vad det är som har fungerat respektive inte fungerat i kontakten med de olika parterna i den enskilde klientens process mot en självförsörjning. Arbetssättet att skapa klientresor är inspirerat av metoderna kunddriven verksamhetsutveckling och tjänstedesign. I dessa metoder utgår man ifrån medborgaren/invånarens verkliga behov för att skapa tjänster/insatser som är till gagn för de som ska delta i tjänsten/insatsen.

## Sammanfattande reflektion:

Mina sammanfattande reflektioner kommer att ta sin utgångspunkt i fyra undergrupper som jag har identifierat inom målgruppen.

### Identifierade undergrupper inom målgruppen:

**Undergrupp 1** = "språkhindrade" – 3 st av klienterna har språket som sitt främsta hinder, två av dessa har vissa hälsoproblem, men inte så omfattande att man kan utesluta att de inte skulle kunna ha ett anpassat arbete. FIA-intervjun är genomförd på alla klienter inom undergruppen, med platstolk. FIA-metoden upplevs som positiv, utifrån att man som handläggare kan få en förståelse kring vad dessa klienter har gått igenom i förhållande till att ha levt i en annan kulturell kontext och att ha varit med om en flykt från sitt hemland. Inga klientresor är upprättade tillsammans med klienterna i denna grupp, pga. för stora språksvårigheter och



kulturella skillnader. Svårt att förklara syftet på ett för dom begripligt sätt. Processledare har gjort enklare klientresor för klienterna i denna undergrupp, utifrån inhämtad information i FIA-intervjun och enskilda samtal. Klienterna i denna undergrupp har främst behov av samhällsstöd, som tex fylla i dokument till myndigheter, stöd vid läkarbesök, hitta ny lägenhet etc. De har även behov av en längre period av språkpraktik, med möjlighet att få träna på att prata och förstå svenska.

**Undergrupp 2** = "bedömda ej kunna arbeta" – 6 st av klienterna är bedömda av Arbetsförmedling, kommun och i några fall av sjukvården, att de inte står till arbetsmarknadens förfogande. FIA-intervjun är genomförd med alla klienter inom undergruppen. Denna undergrupp upplevs vara en grupp av klienter som har tappat tron på sig själv, då de under en länge period har fått höra från olika myndigheter att de inte klarar av ett lönearbete. Behöver få stöd med att hitta en meningsfull vardag och få möjlighet att finnas i ett sammanhang och att få vara en del av samhället. För att dessa klienter ska uppnå självförsörjning behöver de stöd med att en gång för alla få en professionell bedömning kring deras förmåga att arbeta. Klientresor är upprättade tillsammans med alla klienter i undergruppen. Viktigt att berörda parter kring klienten skapar samsyn och att man hittar vägar mot självförsörjning, tillsammans med klienten.

**Undergrupp 3** = "har pågående planering mot självförsörjning" – 3 st av klienterna har en pågående planering i form av studier, arbetsprövning, lönebidrag för utveckling i anställning. En grupp av klienter som har en vilja till förändring och en förmåga till självreflektion. Har tack vare sin drivkraft och vilja att kunna klara sig själv och till personlig utveckling kommit en bit på vägen mot självförsörjning. Denna grupp har eller har haft återkommande olika former av stöd från berörda parter. Det finns också en insikt hos klienterna i gruppen att de har haft möjlighet till stöd, men att de periodvis inte själva har varit mottagliga för stödet pga. av deras mående. Klienterna i denna undergrupp bedöms vara i behov av ihållande klient-nära stöd hela vägen till självförsörjning. Viktigt att stödet synkas parter i mellan, för att processen inte ska stanna upp och för att inte ge "dubbel-stöd".

**Undergrupp 4** = "diffusa" – med 3 st av klienterna gick det inte att fullfölja FIA-intervjun och ej heller att upprätta en klientresa, eftersom det var svårt att ha en kontinuerlig kontakt med dessa klienter. De uteblev återkommande från bokade tider och var svåra att få tag i för att boka nya tider. Vid de samtal som blev av upplevdes de ha en låg vilja till att acceptera att de själva behövde göra en förändring för att uppnå självförsörjning. De upplevde att problemet inte låg hos dom själva, utan att felet fanns hos inblandade parter och personer. För att komma vidare med dessa klienters process, kan man behöva tvinga in dem i en insats, med ett motiverande och inspirerande förhållningssätt. Man kan fundera kring om deras process hade tagit steg framåt om det tillkom konsekvenser om de inte följde den planering som finns.

#### **Lärdomar inför en implementering av Klientstøpport:**

Målgruppen som har valts ut till att ingå i Klientstøpport, är inte en unik målgrupp för Båstads kommun. Majoriteten av klienterna har sin arbetsförmåga nedsatt pga. ohälsa och funktionsnedsättningar, men har inte rätt till sjukpenning med anledning av att man inte uppfyller kriterierna för en sjukpenninggrundande inkomst och har inte heller rätt till aktivitetsersättning/sjukersättning på grund av bristande läkarutlåtande eller att alla rehabiliterande åtgärder inte är uttömda. Målgruppen för Klientstøpport kan likställas med gruppen "nollklassade", som är en utmaning i många kommuner. Det är en bortglömd målgrupp som kostar mycket av kommunernas försörjningsstöd, då de ofta tenderar att bli beroende av försörjningsstöd under flera år. Om man vill göra något för denna målgrupp, så måste man göra ett aktivt val att prioritera målgruppen och att den prioriteringen genomsyrar alla inblandade enheter och samverkanspartners och att förankringen av arbetet börjar på ledningsnivå.



Klienterna som har ingått i Klientstöd behöver ett person-nära-stöd, med syfte att bryta deras utanförskap och öka deras tro på sin egen förmåga. För att det person-nära-stödet ska göra skillnad är det bra om klienterna ges möjlighet att komma till en verksamhet som gör att man har dagliga rutiner, får träffa andra människor, får finnas i ett mer positivt sammanhang, möta personal som ser och tar tillvara på deras resurser. Det finns många kvalitetssäkrade metoder att bygga det person-nära-stödet kring som t.ex. IPS (Individual Placement and Support), SE-metoden (Supported Employment), Case Manager och Personligt Ombud.

Lika viktigt är det att det finns en fungerande struktur för samverkan både internt inom kommunen, som externt med andra parter. Om man vill införa någon form av klientstöd inom kommunen, som ska stötta klienter mot självförsörjning, kan det vara värt att ha följande i åtanke; att parallella samordnade insatser, med fokus på både jobb, sociala färdigheter och hälsokunskap är att föredra. I en stor forskningsstudie, utförd av Vaeksthusets forskningscenter i Köpenhamn, har man kommit fram till att det som främjar jobsannolikhet är att man som klient kan hantera hälsoutmaningar, kunskap om olika möjligheter, har en tro om att kunna klara ett jobb, samarbetsförmåga och att man aktivt söker jobb. Men det är också viktigt att handläggare eller annan berörd personal som jobbar runt klienten har en tro på att klienten kommer att få jobb. Projektet Baeskeftigelseindikator (BIP) är både nationellt i Danmark och internationell jämförelse hittills den mest omfattande vetenskapliga uppföljningsstudien som undersökt vad som faktiskt gör att personer inom arbetsmarknadsenheter kommer i arbete. Forskningsprojektet inleddes 2011 och datainsamlingen var klar i slutet av 2016. Forskningsprojektet har utvecklat indikatorer för arbetsmarknadsberedskap baserat på nationella och internationella studier. Indikatorerna är testade i fyra år. Gemensamma nämnaren för de valda indikatorerna är att de är möjliga att påverka med olika ansträngningar. Resultaten visar att dessa indikatorer kan spegla om en person rör sig närmare ett arbete samt vilka områden som personen behöver utveckla.

Utifrån de klientresor som är upprättade med ett antal klienter inom målgruppen, är det genomgående samma buggar som framkommer. Det går inte att se att vissa buggar är tydligare inom någon av undergrupperna. Utifrån upprättade klientresor kan man ställa sig följande frågor:

- Hur löser man känslan av att klientens process stoppas upp vid regelbundna byten av handläggare inom olika myndigheter?
- Hur uppnår man känslan av att bli lyssnad på och bli trodd på?
- Hur kan man undvika känslan av att bli runt skickad som budbärare mellan olika myndigheter?
- Vad behövs för att klienten ska kunna få stöd utifrån sina förutsättningar?
- Hur gör man för att öka tron på att klienter har en chans att uppnå självförsörjning, bland berörd personal?
- Vilka ansvarsområden har respektive part utifrån målgruppen?
- Vem ska arbeta med målgruppen och vad innebär det arbetet?

Uppgiftslämnare: Lisa Back  
Båstad 2020-07-20