

SLUTRAPPORT

# Klientstøpport

2020-08-09



Fredrik Grubb  
[fredrik.grubb@grubbkonsult.se](mailto:fredrik.grubb@grubbkonsult.se)



## Innehåll

Bakgrund .....	2
Rapportens upplägg .....	2
Processhistorik.....	3
Kvantitativa resultat .....	5
Kvalitativa resultat.....	5
Samverkan.....	7
Observationer för framtiden .....	8
Klientresor.....	9

## Bakgrund

Samordningsförbundet NNV Skåne finansierade under åren 2018–2020 processen "Klientsupport". Processparter var Båstads kommun och Arbetsförmedlingen med Båstads kommun som processägare.

Grubb Konsult har under processen fungerat som extern utvärderare av processens måluppfyllnad, metodutveckling och funktion samt som processtöd för processledaren.

Processen planerades pågå t.o.m. augusti 2021, men avslutades i förtid i augusti 2020. Orsaken var att processledaren i slutet av våren 2020 anmälde att hon avsåg gå vidare till annat uppdrag. Projektägaren bedömde då att det, bl.a. med tanke på pandemisituationen, var rimligt att till förbundets styrelse ansöka om att avsluta processen.

Föreliggande rapport utgör en slututvärdering av processen Klientsupport. Syftet med rapporten är att Samordningsförbundet, med gjorda iakttagelser och slutsatser som grund, får ett underlag för planering av framtida processer.

## Rapportens upplägg

Rapporten är inte en fullständig genomgång av vad som hände under processens gång, utan målet är att analysera och dra slutsatser utifrån de erfarenheter som drogs under processen. En kort sammanfattning av vad som hände görs dock i avsnittet "Processhistorik".

I avsnitten "Kvantitativa resultat" och "Kvalitativa resultat" redogörs för processens måluppfyllelse i förhållande till de mål som formulerats före och under processtiden.

I avsnittet "Samverkan" sätts ett särskilt fokus på hur samverkan mellan ingående parter fungerat, med analyser av vad som fungerat väl och vad som inte fungerat så väl.

I det avslutande avsnittet "Observationer för framtiden" görs en sammanfattande analys av processens olika delar. Utifrån denna ges ett antal förslag och råd som kan användas som underlag i framtida diskussioner kring nya processer.

Som bilagor finns de "Klientresor" som skapades under processen.

## Processhistorik

I det följande beskrivs processen överskådligt. Som bakgrund kan nämnas att processen var den första som det då nybildade förbundet finansierade. Detta faktum bör beaktas då både förbundets styrelse och den aktuella processägaren vid tidpunkten för processtart inte hade någon större erfarenhet av att driva Finsamprocesser.

Utgångspunkterna för processen var:

- Det finns i aktuell kommun (Båstad) ett tämligen konstant antal personer som uppbär långvarigt försörjningsstöd, och för vilka olika ordinarie insatser i syfte att nå självförsörjning inte förefaller hjälpa
- För att pröva nya arbetssätt gentemot dessa individer skapades en process för vilken man sökte finansiering från Finsam
- Processen syftade till att pröva en modell med en "Klientsupport" i syfte att nå individer som behöver extra stöd att bryta sitt negativa livsmönster
- Processen syftade också till att utvärdera huruvida två nya metoder/verktyg kan bidra positivt i arbetet med dessa individer
- De metoder som skulle prövas var "FIA", en fördjupad kartläggningsmetod framtagen av Socialstyrelsen samt "Biblioterapi", en stödmetod som prövats i England i syfte att stärka individerna så att dessa skulle kunna bli mer mottagliga för ordinarie arbetsmarknadsinriktade insatser
- För att kunna genomföra processen ansöktes om medel för att finansiera en processledare på heltid samt en medarbetare med Biblioterapikompetens på deltid
- Processtiden var planerad till 180901 – 210901

Kronologi över väsentliga händelser:

180901 - 181231	<ul style="list-style-type: none"><li>• Processpersonal tillsätts</li><li>• Ett antal aktuella individer tillhandahålls via Socialtjänsten</li><li>• En styrgrupp formerades</li><li>• Frågetecken uppstår kring dokumentation, både intern och extern (SUS)</li><li>• Anlitad processledare signalerar svårigheter att fungera som både operativ kraft och samtidigt fungera som processledare</li><li>• En annan person anlitas därför som processledare på deltid</li><li>• Arbete med att upprätta samverkansytor med AF, FK, Primärvård initieras</li></ul>
190101 - 190331	<ul style="list-style-type: none"><li>• Svårt att få fart på den operativa verksamheten, både gällande FIA och Biblioterapi, styrgruppen ser behov av en omstart</li><li>• Svårigheter att upprätta stadiga samverkansplattformar med övriga aktörer</li><li>• Många administrativa frågetecken kring finansiering och processredovisning</li><li>• Byte av sammankallande i styrgruppen</li><li>• Byte av processledare</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uppdatering av processplan med milstolpar</li> </ul>
190401 – 190930	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tillsättning av ny processledare</li> <li>• Framtagande av processkarta</li> <li>• Finsams styrelse signalerar att man är missnöjd med att den operativa verksamheten inte kommit igång, fråga om att avbryta processen behandlas med beslut om att ge processen till sept-19 för att uppvisa resultat</li> <li>• Under periodens senare del får den nya processledaren igång FIA-samtal med ett antal individer</li> <li>• Det visar sig att gruppen individer är svår att nå och att det krävs mycket tid för att arbeta med FIA-metoden med den aktuella behovsgruppen</li> <li>• Finsams styrelse beslutar i september att processen får fortsätta, dock stryks finansieringen av Biblioterapin då den inte anses bidra med något utifrån processens mål</li> </ul>
191001 – 200731	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Det operativa arbetet intensifieras, utarbetandet av samverkansytor med främst primärvård och psykiatri likaså</li> <li>• Modell för dokumentation av FIA-samtalen utarbetas ("Klientresor")</li> <li>• Spridning av erfarenheter till bl.a. andra kommuner inom Finsam genomförs</li> <li>• Bilden av att behovsgruppen är synnerligen svårbehandlad, t.ex genom att individer inte dyker upp på avtalade möten, bekräftas</li> <li>• Med uppkomsten av coronapandemin under våren 2020 förhindras ytterligare acceleration av det operativa arbetet</li> <li>• Sommaren 2020 anmäler processledaren att hon ämnar börja på ett annat jobb. Projektägaren ansöker om att avsluta processen</li> </ul>
200814	Processen avslutas

## Kvantitativa resultat

I processbeskrivningarna (den ursprungliga och i den reviderade) anges ett kvantitativt mål för processen:

- Det fördjupande arbetssättet med en Klientsupport som bl.a. använder verktyget FIA ska leda till att 30% av de aktuella individerna ska gå till egen försörjning via studier, arbete eller sjukersättning.

I slutredovisningen för processen anges att av 16 deltagare avslutade 1 till beviljad sjukersättning, vilket motsvarar ett resultat om 6%. Det kvantitativa målet är därmed inte uppfyllt.

## Kvalitativa resultat

Huvudmålet för processen var att testa och utvärdera hurvida en "Klientsupport" skulle kunna möta individer vars livssituationer inte nämnvärt förbättrats genom de insatser som olika aktörer hittills erbjudit.

Ett led i detta utvecklingsarbete var också att pröva och utvärdera de två verktygen "FIA" och "Biblioterapi".

### *Klientsupport*

Funktionen "Klientsupport" skiljer sig åt från ordinarie handläggare dels genom att denna inte utför myndighetsutövning gentemot individen, dels att det finns mer resurser i form av tid. Individen deltar frivilligt och Klientsupporten har tätare bred samverkan med andra aktörer såsom primärvården och Arbetsförmedlingen. Funktionen kan i delar jämföras med en "case manager" eller en rehabkoordinator.

Utifrån de resultat som redovisas från processen kan konstateras att de möjligheter till fördjupning i varje enskild individ som Klientsupporten har, ger ökad kunskap både om den enskilde individen, men också om de skillnader som finns mellan i samma behovsgrupp ingående individer.

Den behovsgrupp som Klientsupporten mött under processen finns i alla kommuner. Individer som under lång tid uppbär försörjningsstöd och som inte förefaller kapabla eller motiverade att ta steg mot självförsörjning. Att skapa nya arbetssätt för att få dessa individer att ta steg framåt är angeläget för hela samhället. Resultaten från denna process kan inte sägas visa att en Klientsupport, eller motsvarande, uppnår det målet.

Däremot ger det kunskapsunderlag, i form av processledarens avslutande reflektioner kring vikten av att de facto kunna kategorisera inom en icke homogen grupp, och modellen för att illustrera individerna resa genom systemen ("Klientresan"), viktiga pusselbitar som det mycket väl går att bygga vidare på.

Det förefaller, med utgångspunkt i att Klientsupporten besitter rätt egenskaper och har rätt kompetens, som att det skarpa fokus som funktionen kan ha på de aktuella individerna mycket väl, efterhand, kan resultera i att individer tar många steg framåt, och att en del t.o.m. kan nå målet om ett självständigt liv. Det tål att påpekas att vinsten med att även ett fåtal personer i denna behovsgrupp når självförsörjning är mycket stor för både individ och samhälle. Detta visas tydligt av bl.a. Ingvar och Eva Nilsson i deras mångåriga arbete med Socioekonomi.

Processresultaten visar också att en Klientsupport inte kan förväntas åstadkomma resultat i ett vakuum. Samverkan och upparbetade kontakter med andra aktörer är helt avgörande för framgång. De redovisade klientresorna målar en tragisk bild av system som inte är synkroniserade, sektorisering av ansvar och insatser och individer som i årtal slussas från den ena aktören till den andra. I detta finns ett mycket stort utrymme för innovation och nya idéer. Resultaten från processen är, i det perspektivet, mycket viktiga underlag för det framtida arbetet.

### *FIA*

Processresultaten visar att FIA-metoden för att fördjupa kunskapen om en individs livssituation är synnerligen arbetskrävande när det rör sig om individer i den aktuella behovsgruppen.

För en del individer i den aktuella behovsgruppen har metoden visat sig för ingående och den har tett sig närmast skrämmande. För andra har den givit både nya insikter för individen, och ett fördjupat kunskapsunderlag för den aktuella verksamheten.

Resultaten visar att metoden, givet att deltagaren är motiverad, kan vara ett viktigt steg framåt. Det är dock också tydligt att metoden inte kan användas som ett generellt verktyg för alla individer.

### *Biblioterapi*

Den minimala operativa Biblioterapiverksamhet som hann genomföras inom ramen för processen är egentligen inte möjlig att värdera. Då verktyget också, tämligen tidigt, lyftes bort från processen visar att det inte kan sägas bidra med något nytt eller viktigt i detta sammanhang. Det är därmed inte sagt att verktyget inte kan ha ett värde utifrån andra ingångsparametrar. Däremot förefaller det osannolikt att verktyget passar in i den kontext som oftast utgör en grund för Finsamfinansierade insatser.

### *Sammanfattning*

Måluppfyllelsen i processen kan sammanfattas som svag. Det är kanske inte så konstigt då processen genomlevde stora organisatoriska och operativa problem under den första hälften av processtiden. Den totala processtiden kortades också med ett helt år, vilket givetvis också påverkade slutresultatet.

Utifrån de under processen rådande omständigheterna kan det dock konstateras att det arbete som utfördes efter tillsättandet av en ny processledare, och revidering av processplanen, tydligt visar att grundtanken med processen inte alls behöver vara felaktig. Under processens andra hälft togs många steg mot en högre grad av måluppfyllelse, och detta är något att bygga vidare på.

## Samverkan

Resultaten från processen visar tydligt vikten av samverkan, men också hur svår denna är att åstadkomma.

Det är tydligt att det inte finns några systematiska strukturer för samverkan kring de individer som ingått i Klientstøtt. Brister finns på alla nivåer och de redovisade klientresorna illustrerar detta tydligt. Ibland fungerar inte samverkan ens inom en enskild aktörs ramar, t.ex. inom hälso- och sjukvården eller inom en kommun. Ibland fallerar samverkan mellan olika aktörer, t.ex. mellan kommun och Försäkringskassa.

Genomgående är dock att bristande samverkan påverkar individerna i synnerligen hög grad. De blir ofta, eller förväntas åtminstone bli, sina egna koordinatörer i system som inte är riggade för att möta deras unika behov.

För en del individer har behoven varit av hälsokaraktär. I de fallen är samverkan mellan kommun, primärvård och (ibland) Försäkringskassan helt avgörande.

För andra har behoven varit mer utbildningsinriktade. Språk- eller andra utbildningsbehov kräver samverkan mellan olika delar av kommunen, andra utbildningsanordnare samt med (ibland) Arbetsförmedlingen.

Andra individers behov har varit av mer social karaktär. Ångest eller bristande motivation kan ofta mötas genom samverkan mellan t.ex. kommun och psykiatri.

Det är med andra ord inte okänt vilka samverkansplattformar som måste byggas för att möta olika individers behov. Processresultaten visar dock att dessa plattformar idag är antingen icke existerande, eller synnerligen svaga, när det kommer till att möta individerna i den aktuella behovsgruppen.



## Observationer för framtiden

Som nämnts i tidigare redogörelse är den behovsgrupp som Klientstøpport arbetat med existerande i alla kommuner. Det är personer som, av olika skäl, inte fått fäste på arbetsmarknaden, och som därmed inte har grunderna för ett självständigt liv. Utifrån det råder det knappast något tvivel om att behoven av nya eller utvecklade arbetssätt är stora. Då samverkan mellan olika aktörer utgör en viktig nyckel är det också tydligt att Finsam kan bidra till detta arbete.

Från processen Klientstøpport kan man hämta olika erfarenheter. En del av dessa handlar om hur en process planeras och genomförs. Sedan planeringen av denna process startade har förbundet utvecklat nya rutiner och samlat på sig nya erfarenheter. Det är sannolikt att en motsvarande ansökan som Klientstøpport idag skulle "knådas" mer innan den godkändes. En viktig aspekt är, som jag också påvisat i tidigare delrapporter, är att styrelse och processägare är överens om vad det är man vill åstadkomma. Under processtiden fördes många diskussioner som kan betraktas som baserade på olika målbilder. En målbild handlade om att testa nya arbetssätt och metoder, då givet att de kvantitativa målen inte stod i fokus. Den motsatta målbilden var att processen skulle bli "verkstad", och att så många individer som möjligt skulle ta del av insatsen. Det går inte att säga att någon av dessa målbilder var rätt eller fel, däremot är det tydligt att alla ingående parter helst skulle ha varit överens om en övergripande målbild från början. Det ligger i hög grad på styrelsen att, när ansökningar ska behandlas, säkerställa detta. Om det finns otydligheter bör dessa redas ut innan beslut om finansiering fattas.

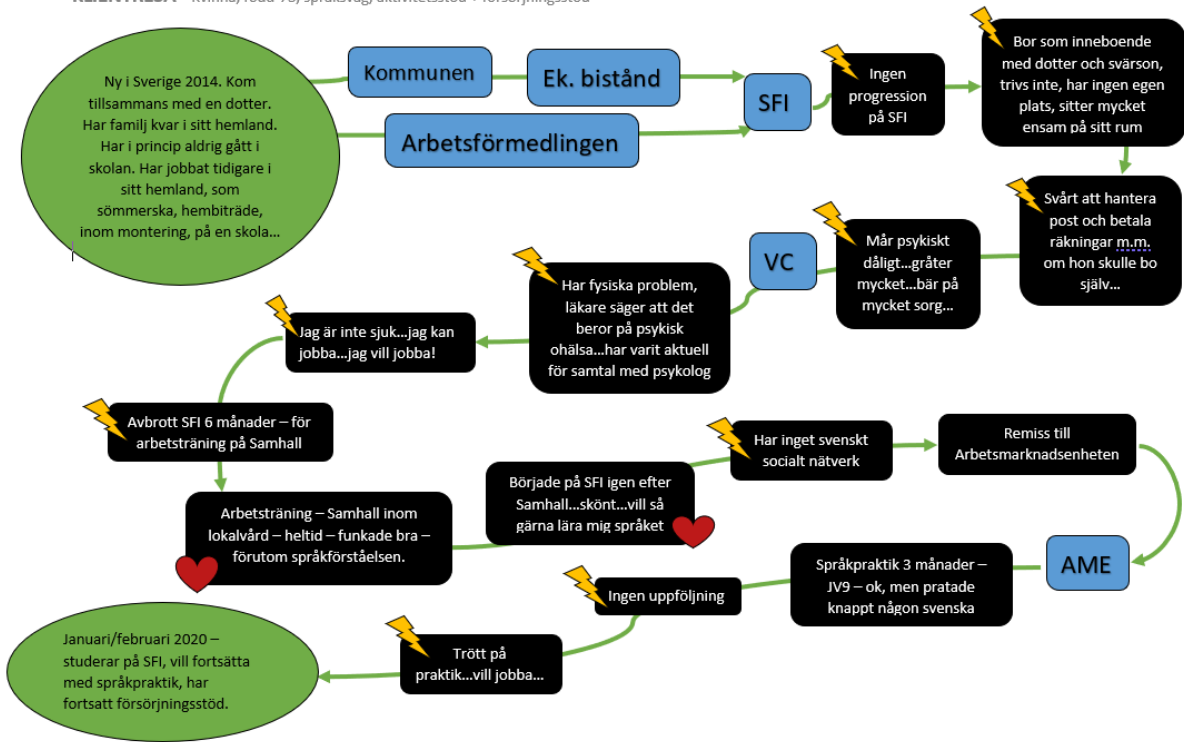
Den andra erfarenheten som man kan ta med in i framtiden är att det har betydelse hur olika aktörer möter och bemöter individer i den aktuella behovsgruppen. Om en medarbetare ges tid och verktyg för att få en djupare kunskap om en individs livssituation, kan möjligheterna att skapa vägar framåt öka. Dock betyder detta oftast att medarbetare hos andra aktörer måste finnas tillgängliga, och att en tät och konstruktiv samverkan kan skapas. Om inte båda dessa led finns kommer arbetet troligtvis inte leda till något positivt resultat, utan insatsen blir ytterligare en i raden av händelser såsom det beskrivs i klientresorna.

Den sista erfarenheten, som inte minst riktar sig till framtida processägare, är betydelsen av "rätt person på rätt plats". Detta kan synas självklart, men i en Finsamprocess är det oerhört viktigt att den planerade processen är väl genomtänkt för att man ska kunna rekrytera "rätt person". Om kravbilden för vad personen ska åstadkomma är luddig eller motstridig, kommer det bli mycket svårt att få till en framgångsrik process.

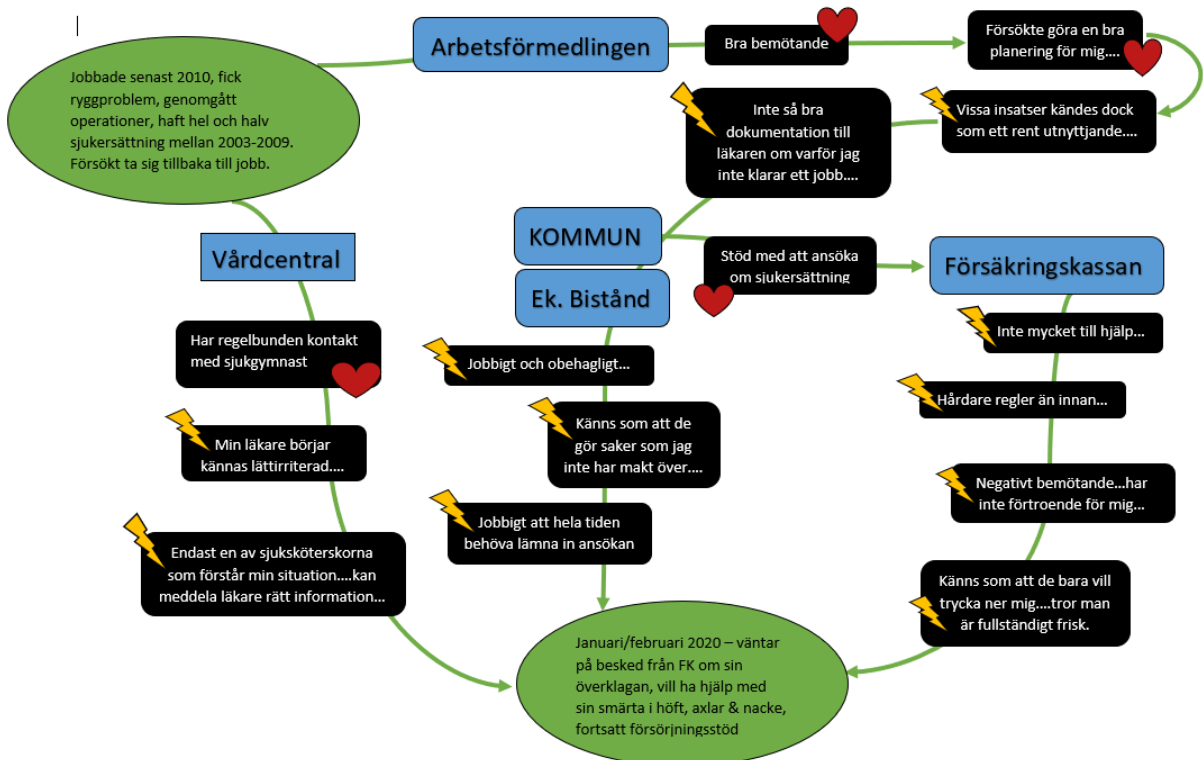
Sammanfattningsvis finns det en hel del gods att ta med ifrån "Klientstøpport". Jag tror det vore en god idé för förbundet att ta detta gods och stimulera olika parter att vidareutveckla konceptet. Behovsgruppen finns som sagt, och den lär inte bli mindre kommande år. Genom att ta tillvara på erfarenheterna från Klientstøpport och genomföra fler insatser kommer sannolikt nya steg att tas mot målet, att färre individer ska befinna sig i långvarigt utanförskap.

# Klientresor

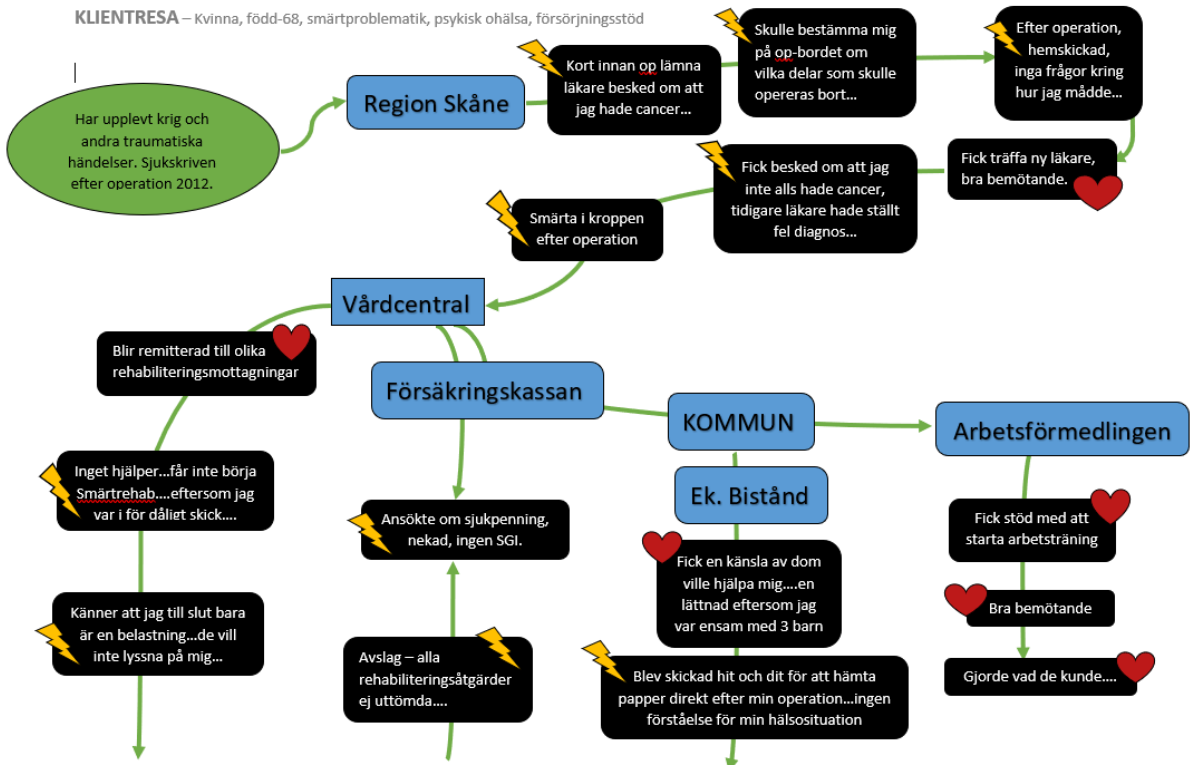
KLIENTRESA – Kvinna, född-73, språksvag, aktivitetsstöd + försörjningsstöd



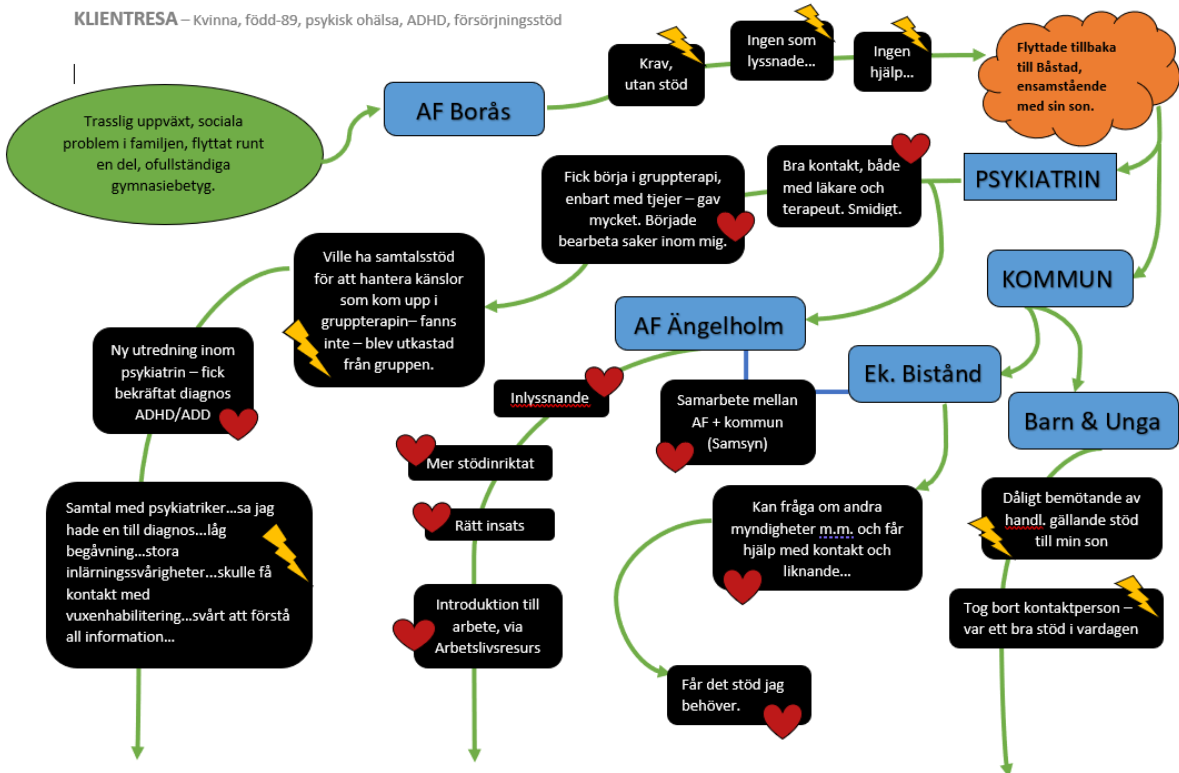
KLIENTRESA – Kvinna, född-62, rörelsehinder pga. diskbråck + höftfraktur + smärtproblematik, försörjningsstöd



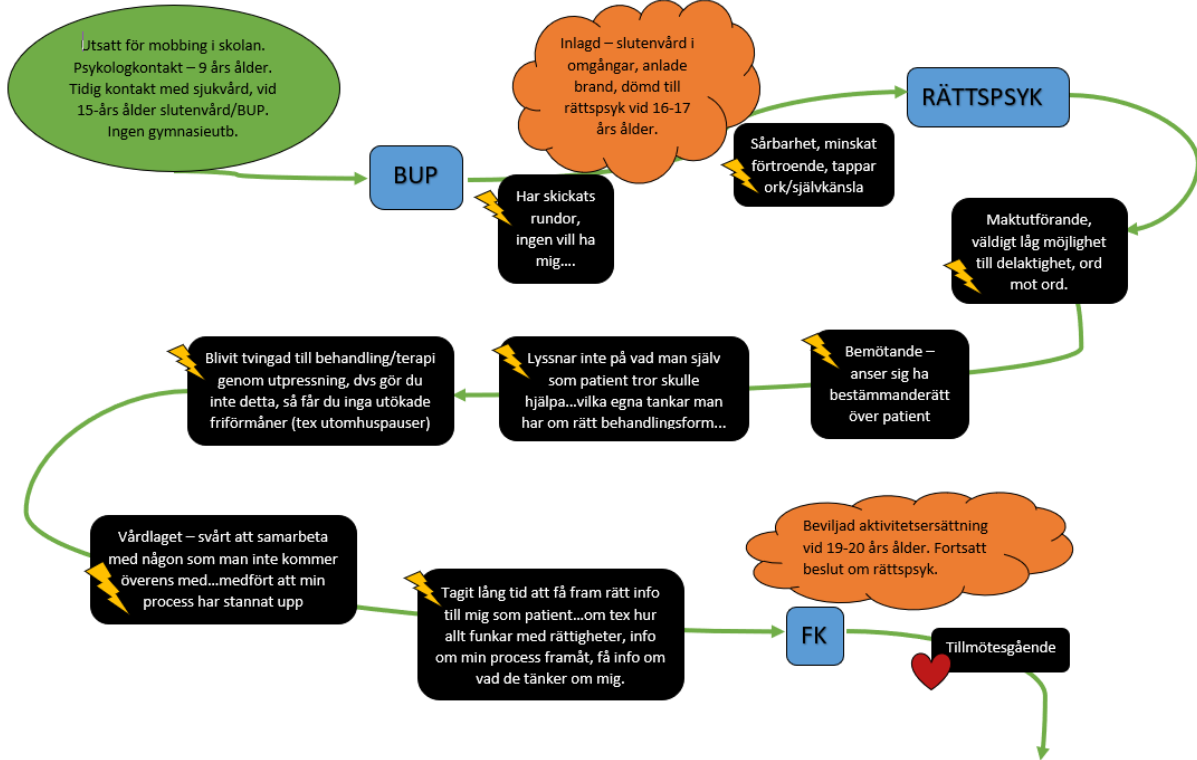
KLIENTRESA – Kvinna, född-68, smärtproblematik, psykisk ohälsa, försörjningsstöd



KLIENTRESA – Kvinna, född-89, psykisk ohälsa, ADHD, försörjningsstöd



**KLIENTRESA** – Kvinna, född-90, omfattande psykisk ohälsa, rättspsykiatri, aktivitetsersättning



**KLIENTRESA** – Kvinna, född-91, kroniskt smärtsyndrom, psykisk ohälsa, inlärningsvårigheter, försörjningsstöd

