

REVIDERAD PROCESSPLAN - Klientstöd

Processägare: Båstads kommun
Processledare: Lisa Back
Processperiod: 2018-09-01 – 2021-09-01

1. Bakgrund och syfte:

Arbetsförmedlingen och Båstads kommun upplever att det trots ett förbättrat arbetsmarknadsläge fortfarande finns ett större antal personer som av olika anledningar lever i ett alltför långvarigt utanförskap och ett långvarigt bidragsberoende. För att dessa personer ska uppnå självförsörjning och självständighet krävs ett fördjupat och samordnat arbetssätt kring personerna.

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.

Syftet med processen är att testa och utvärdera ett fördjupat arbetssätt med en klientstöd för att nå individer som behöver extra stöd för att bryta både sitt långvariga utanförskap och sitt långvariga bidragsberoende. Genom att erbjuda den enskilde individen en fördjupad kartläggning som tydliggör vilka problem som ligger till grund för utanförskapet och bidragsberoendet, blir det även tydligt för individen vad som är bakomliggande orsaker till dennes situation.

Vidare kommer processen att belysa vad det är som har fungerat respektive inte har fungerat i kontakten med samverkande parter i den enskilde individens process mot en självförsörjning och självständighet. Genom att berätta varje klients process utifrån en klientresa (se bilaga 1) konkretiseras varje hinder och varje framgång.

Det förväntade resultatet av processen är att bidra med en ökad kunskap och förståelse om målgruppen på både individ- och organisationsnivå och en stärkt samverkan över myndighetsgränserna, som ska leda till ett effektivare arbete kring den enskilde individen.

Majoriteten av målgruppen står väldigt långt ifrån arbetsmarknaden och det kommer att ta tid att kunna utläsa effekter kortsiktigt men målet är att processen kan bidra till att göra skillnad på längre sikt. Om utfallet blir som förväntat kommer klientstöd implementeras i den ordinarie verksamheten.

2. Mål:

Att utarbeta ett strukturerat och fördjupat arbetssätt med en klientstöd, för att hjälpa individer som behöver extra stöd, både genom att nära följa klienten och genom samverkan med andra parter, för att nå

självständighet och självförsörjning. Målsättningen är att 30 % av klienterna som deltar i Klientstöd ska nå egen försörjning via studier, arbete eller sjukersättning.

3. Målgrupp:

Kommuninvånare i Båstad som lever med ett långvarigt bidragsberoende och har svårt att etablera sig på arbetsmarknaden av olika anledningar och som är i behov av samverkansstöd av två eller flera samverkanspartners (Arbetsförmedlingen, kommun, Försäkringskassan och/eller Region Skåne) för att uppnå självförsörjning och självständighet.

Lämpliga klienter kommer att identifieras utifrån rekommendationer kring vilka klienter FIA-intervjun har fungerat bäst för i framtagning och prövning av metoden. (FIA – Förutsättningar inför arbete – manual till bedömningsmetoden, Socialstyrelsen, nov-2017)

4. Arbetsätt/metod:

För att få en förklaring till varför klienterna inte kommer ut i arbete är det bra att utgå från en strukturerad bedömningsmetod. Vi har valt att använda metoden FIA – Förutsättningar Inför Arbete, för att kartlägga klienternas situation och behov. Ett strukturerat stöd i bedömningen av den enskildes förutsättningar kan bidra till att klargöra vilka slags insatser som är relevanta för den enskilde, något som i sin tur kan underlätta samarbete med andra parter. På en sammanslagen nivå kan samma uppgifter ge viktig information om målgruppen i stort och om relevansen i de insatser som finns att erbjuda.

Processledare träffar klienterna och gör en fördjupad kartläggning med stöd av FIA-metoden, (Förutsättningar Inför Arbete). Sammanställningen av intervjun kommer att återrapporteras till både klient och berörd handläggare. Både klient och handläggare kommer att få svara på en kortare enkät om FIA-intervjun upplevts ha gjort någon skillnad för klienten och dennes situation och för handläggaren i den fortsatta planeringen kring klienten.

Utifrån varje intervju gör processledaren en klientresa (se bilaga för exempel) som påvisar vilka olika kontakter och vilka behov som kan krävas för att få rätt stöd och hjälp. Varje enskild individs kundresa kommer även att påvisa var i processen det har upplevts smidigt respektive var det har uppstått hinder.

Utifrån ett operativt samverkansperspektiv kommer processledaren utifrån klientresorna att ta kontakt med de parter, där friktion har uppstått i den enskilde klientens process och inleda dialog kring bakomliggande faktorer utifrån parternas perspektiv och hur man upplever att samverkan fungerar mellan de olika parterna utifrån klientens perspektiv. Processledaren kommer även att undersöka om det finns t.ex. behov av kunskaps- eller kompetenshöjande insatser, behov av informationsutbyte mellan verksamheter etc. i dialogen med de olika parterna. Processledaren sammanställer det som framkommer i dialogerna med de olika parterna och återrapporterar genom nytt dialogmöte med syfte att på ett lokalt övergripande plan sprida de olika buggarna i systemet och diskutera vilka samverkansvinster det ger om vi kan skapa en struktur som kan vara till nytta för alla verksamheter vad gäller arbetet kring målgruppen.

På ett strategiskt samverkansplan ska vi bidra med att sprida erfarenheter, lärdomar och ny kunskap kring processens utvalda målgrupp och påvisa vad vi har kommit fram till gällande vilket förstärkt stöd som krävs till den enskilde individen för att uppnå självförsörjning och självständighet. Vidare ska vi även bidra med att skapa ett effektivare samverkansarbete mellan kommun, Arbetsförmedling,

Försäkringskassan och Region Skåne och på så sätt bidra med en utveckling av det gemensamma välfärdsarbetet. Processen Klientsupport ska skapa ett mervärde för alla samverkande parter i samordningsförbundet i form av utökat lärande, erfarenhetsutbyte och vidgad helhetssyn.

Spridning till övriga kommuner inom samordningsförbundet av det som framkommer i de lokala dialogerna med parterna, kommer att ske genom nätverk för processledare/processmedarbetare inom samordningsförbundet. Det kommer även att spridas genom medlemsrådet för samordningsförbundet.

I slutet av processens genomförandefas kommer parter på strategisk nivå att bjudas in till en halvdagskonferens för att få möjlighet att ta del av arbetet som gjorts och vad som har framkommit.

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 dialogen 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.

Innan implementeringsfasens slut kommer parter på både operativ och strategisk nivå bjudas in till en slutkonferens. Resultatet av processen kommer även att redovisas i en slutrapport till styrelsen i samordningsförbundet.

5. Tidsplan:

Tidsplan för processen:

Start och sluttid för insatsen	2018-09-01– 2021-09-01
Processarbete, planerings- och utbildningsfas	2018-09-01– 2018-11-01
Genomförandefas	2018-11-02– 2021-02-28
Implementeringsfas	2021-03-01– 2021-09-01

Genomförandefas:

Genomföra FIA-intervjuer med utvalda klienter	Okt 19 – april 20
Återrapportera sammanställning av intervjun till klient och berörd handläggare.	Okt 19 – april 20
Lämna enkät om FIA-intervjun till klient och handläggare.	Okt 19 – april 20
Upprätta klientresor	Okt 19 – april 20
Inleda dialog med respektive myndighet/verksamhet utifrån klientresor.	Kontinuerligt
Sammanställning av dialoger	Kontinuerligt
Fortsatt dialog, utifrån sammanställningen, med alla parter på lokalt plan.	Under april-okt 2020
Sammanställning av den gemensamma dialogen på lokalt plan, med överenskommelse om plan för fortsatt samverkansarbete.	Under okt-dec 2020
Inbjudan till workshop – riktat till parterna på strategisk nivå	Senast jan/feb - 2021

Implementeringsfas:

Sammanställning av processarbetet	Mars – maj 2021
Resultatredovisning genom workshop – operativ och strategisk nivå	Senast juni 2021
Slutrapport - samordningsförbundet	September 2021

6. Organisation:

I verksamhetsplanen för Samordningsförbundet NNV Skåne står det uttryckt följande kring styrgrupp och processledare:

En **styrgrupp** utses för de processer som finansieras av samordningsförbundet. Den består av representanter från de parter som samverkar. Gruppen är ansvarig för att leda och stödja processledarens arbete och vara kunskapsbärare i den egna organisationen.

En **processledare** har det operativa ansvaret för att aktivt utveckla och driva det processarbetet som styrelsen beviljat medel till. Denna leds av en styrgrupp som utses av parterna i samråd med förbundschefen.

För **Klientsupport** ser organisationen ut som följer:

Processägare: Båstads kommun

Styrgrupp:

- Avdelningschef – Individ och Familj
- Avdelningschef – Arbetsmarknadsenheten
- Enhetschef – Arbetsmarknadsenheten
- Enhetschef – Vuxenenheten, Individ och Familj
- Representant från Arbetsförmedlingen
- Förbundschef NNV Skåne
- Extern utvärderare
- Processledare

Processpersonal:

- 1 anställd – 100 % processledare/klientsamordnare

7. Uppföljning och utvärdering

Uppföljning av processen kommer att ske genom SUS och genom att processledare rapporterar till styrgruppen när denna har möten. Uppföljning av processen kommer även att redovisas genom tertialrapporter resp. årsrapporter till styrelsen i samordningsförbundet NNV Skåne.

För utvärdering av processen är Grubb Managementkonsult AB upphandlad som utvärderare och kommer att utvärdera processens syfte, mål och resultat.

8. Budget

Beviljade medel:

Budget	Egen finansiering	Medel 2018	Medel 2019	Medel 2020	Medel 2021
Personal		207 690 kr	526 932 kr	632 112 kr	421 409 kr

Extern lokal					
Egna lokaler					
Arbetsinsats egen personal					
Utbildning *		3 333 kr	15 000 kr	15 000 kr	10 000 kr
Övriga kostnader**		3 333 kr	5 000 kr	5 000 kr	3 333 kr
TOTALT		214 357 kr	546 932 kr	652 112 kr	434 742 kr

*: Samordnaren är planerad att gå en processarbetsutbildning under 2019.

** : Kostnader för exempelvis tjänsteresor.

9. Bilaga

Bilaga 1 – ”Klientresa – klientens upplevelse av sin väg mot självförsörjning”