



PROCESSBESKRIVNING & PROCESSPLAN - Klientstöd med test av metoden Biblioterapi

Processägare: Båstads kommun
Processledare: Lisa Back
Processperiod: 2018-09-01 – 2019-08-09

Bakgrund och syfte:

Bakgrund och syftet med ansökan var att förstärka arbetet med de som står allra längst ifrån arbetsmarknaden genom att skapa en klientstöd och att testa metoden biblioterapi. Både Båstads kommun och Arbetsförmedlingen upplever att det trots ett förbättrat arbetsmarknadsläge fortfarande finns ett större antal personer som lever i ett alltför långvarigt utanförskap och ett långvarigt bidragsberoende av olika anledningar och för att dessa personer ska uppnå självförsörjning och självständighet krävs ett fördjupat och samordnat arbetssätt kring personerna.

Genom en klientstöd, ska en klientsamordnare följa individen, ge ett fördjupat och långsiktigt stöd, motivera till aktiviteter och tillvarata klientens möjligheter till utveckling och arbete. Kunskapen kring många av dessa klienters situation, samt hälsoproblematik och vad de behöver för att nå självständighet är vag. För att få en klarare insikt kan klientsamordnaren använda intervjuemetoden FIA – Förutsättningar Inför Arbete (en metod utvecklad av socialstyrelsen) för att kartlägga klienternas situation och behov. Efter genomförd kartläggning bedömer klientsamordnaren vilka samverkanspartners som är aktuella att samverka med. Olika insatser som t.ex. biblioterapi, studier, praktik, arbete, aktivitetsersättning/sjukersättning eller en kombination av dessa kan bli aktuella för att klienterna ska uppnå självständighet och självförsörjning.

Biblioterapi ska prövas genom ett nära samarbete mellan klientsamordnare och biblioterapeut med syfte att lyfta personer ur meningslöshet och osäkerhet så att de kan finna en meningsfull tillvaro både socialt och i arbetslivet. I Finland och Storbritannien har biblioterapi länge varit etablerat och nu har intresset ökat stort även i Sverige, inte minst på grund av den höga psykiska ohälsan. Man kan använda metoden i de mest skilda sammanhang: inom äldreården, vid livets slutskede, som stöd till anhöriga med olika sjukdomar eller missbruk, vid olika livskriser såsom skilsmässa/sjukdom/arbetslöshet. Alla kan ha nytta av biblioterapi då det verkar personlighetsutvecklande och stärker det friska i människan.

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

Mål:

Mål 1: Att utarbeta ett strukturerat och fördjupat arbetssätt med en klientsamordnare, för att hjälpa individer som behöver extra stöd, både genom att nära följa klienten och genom samverkan med andra samverkanspartner, 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.

Mål 2: Att testa och utvärdera metoden biblioterapi. Om utfallet blir positivt kommer biblioteket att implementera metoden i den ordinarie verksamheten och utökas till fler målgrupper. Erfarenheter av

metoden kommer att delas med övriga parter i samordningsförbundet. Ett gott utfall är att klienterna genom ökad insikt ska vara redo att ta del av insatser riktade mot arbete och studier.

Målgrupp:

Kommuninvånare i Båstad som lever i 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, Båstad kommun, Försäkringskassan och/eller Region Skåne) för att uppnå självförsörjning och självständighet.

Avvikelser ifråga om mål, syfte och behov:

Målgruppen har utökats till att inte enbart omfatta individer som har uppburit försörjningsstöds mer än 6 månader till att även omfatta individer som uppbär andra offentliga bidrag och på så sätt inte är självförsörjande. Inremittering ska kunna ske från alla samverkanspartner d.v.s. Arbetsförmedling, Försäkringskassan, Region Skåne och andra verksamheter inom Båstads kommun. Eftersom målgruppen har utökats från enbart individer från ekonomiskt bistånd är det viktigt att skapa tydliga ramar för rollen som klientsamordnare och att tydliggöra att resursen är en fristående part och en tillgänglig resurs för alla parter inom samordningsförbundet. Personer som ingår i förstärkt samarbete mellan FK/AF kan inte delta i en finsamprocess samtidigt pga. av dubbelregistrering i SUS.

Utmaningar som processen står inför är följande:

- Båstad kommun har ingen tidigare erfarenhet av att bedriva en FINSAM-process, vilket gör att processen blir en ständig lärandeprocess med fokus på att ha ett självkritiskt förhållande till vad som behöver utvecklas och förändras utifrån input från externa parter.
- Försäkringskassan och Region Skåne var inte en aktiv part när ansökan om Klientstöd gjordes, vilket kan innebära att det blir svårare att etablera en självklar samverkan.
- Att få en framåtskridande process för klienter som har försörjningsstöd och är nollklassade hos Försäkringskassan, samt är utskrivna från Arbetsförmedlingen pga. de inte kan tillgodose sig Arbetsförmedlingens insatser och är i behov av en arbetsförmågebedömning som inte kommunen kan bistå med.
- Majoriteten av klienterna i dagsläget har en omfattande hälsoproblematik och att få till stånd en aktiv samverkan med sjukvården är avgörande för individens process framåt.
- Processmedarbetare behöver, med stöd av styrgrupp, göra en omarbetning kring uppföljning och utvärdering av processen och vilka parametrar som resultatet ska grundas på över tid. Viktigt att milstolpar eller liknande är förankrade i syftet och målen med processen.
- Att hitta smidiga vägar för samverkande parter att konsultera samordnare kring lämpliga klienter till Klientstöd och biblioterapin. Finns planer på att starta upp någon form av konsultationsforum för inremitterande personal, dit man kan komma som handläggare om man vill resonera kring om Klientstöd är rätt insats.
- Att skapa vägar till ett ökat inflöde av deltagare till biblioterapin genom samverkanspartners inom samordningsförbundet.

Organisation:

Lokal styrgrupp finns för processen och träffas 1 gång/månad och följande verksamheter är representerade:



- **Båstads kommun;** Bibliotekschef + avdelningschef – Individ och Familj + avdelningschef – Arbetsmarknadsenheten + enhetschef – Arbetsmarknadsenheten + enhetschef – Vuxenenheten, Individ och Familj
- Representant från **Arbetsförmedlingen**
- Processledare för processen
- Extern utvärderare
- Förbundschef NNV Skåne

Operativa medarbetare består av klientsamordnare 100 % och biblioterapeut 25 %.

Klientsamordnaren deltar i Samsyn, som är ett samverkansforum mellan Arbetsförmedlingen och socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd.

Lägesrapport – operativt processarbete from 190401

Totalt antal klienter som remitterats till klientsupport under perioden 190401–190809	30 st
- Ej aktuella i dagsläget pga. arbete, sjukdomstillstånd, annan insats, ej motiverad	10 st
Totalt antal som är aktualiserade hos klientsamordnaren	20 st
- Antal från ekonomiskt bistånd – Båstads kommun	18 st
- Arbetsförmedlingen	1 st
- Övrig part (Samordningsförbund – Halland/Laholm)	1 st
Könsfördelning:	
- Antal kvinnor	13 st
- Antal män	7 st
Åldersfördelning:	
- Mellan 20-29 år	6 st
- Mellan 30-54 år	9 st
- Mellan 55-65 år	5 st
Antal klienter i behov av tolk:	5 st
Antal som ingår i SAMSYN av totala antalet som är aktualiserade hos Klientsupporten	9 st
- Kvinnor	6 st
- Män	3 st

Tillägg - De klienter som har bedömts som inte aktuella för klientsupport i dagsläget har fått information om att erbjudandet finns kvar och att remiss kan skickas på nytt om behov uppstår. I Samsyn samarbetar Arbetsförmedlingen och ekonomiskt bistånd, Båstads kommun totalt kring 19 stycken personer i dagsläget.

Redovisning FIA – INTERVJUER under perioden 190401 - 090809	
Antal genomförda FIA-intervjuer	4 st
- Genomförda med platstolk	2 st
Ej aktuella för FIA-intervju i dagsläget pga. omfattande hälsoproblematik – insats tydlig	6 st

Behov av en etablerad relation med samordnare innan FIA-intervju genomförs	5 st
Pågående	1 st
Planerade	3 st
Påbörjade och avbruten pga. flytt	1 st

Redovisning – aktuella insatser för klienterna i dagsläget	
Antal som ansökt om sjukersättning/aktivitetsersättning hos FK	6 st
- Fått avslag	3 st
- Nyligen ansökt	2 st
- Förväntat avslag	1 st
Klienter i behov av samverkan med AF + kommun (arbetsmarknadsenhet + soc)	4 st
Insats oklar pga. ej haft första samtal + nyligen påbörjade + uteblir regelbundet från samtal	6 st
Klienter i behov av samverkan sjukvård + kommun	1 st
Klient som studerar med bidrag från AF + kommun	1 st
Klient som jobbar deltid – väntar på utredning hos sjukvården – ansöka om AE	1 st
Klient som avbrutit planering med Klientstöd	1 st

Tillägg – Processarbetet kommer att fortsätta med klienterna som har fått avslag från Försäkringskassan. Bemärkningsvärt är att antal avbokade och/eller ombokade besök under perioden 190416 – 190729 uppgår till 29 st. Efter bortfall av semester och helgdagar är dessa 29 st. avbokningar fördelade på 13,5 veckor, vilket utgör ca 2 avbokade samtal/vecka. Avbokningarna gör att det tar längre tid för klientsamordnaren att etablera en relation och bygga förtroende till klienten, vilket också gör att det tar länge tid att komma igång med FIA-intervju och till beslut om insats. Klientsamordnare upplever att de främsta skälen till att klienterna uteblir från samtalen beror på anledningar som är kopplade till aktuellt hälsotillstånd och långvarigt utanförskap. Vid vissa tillfällen har det berott på frånvaro av tolk eller att tredje person har fått förhinder och samtalet har fått bokats om.

Redovisning BIBLIOTERAPI under perioden 190401 - 190809	
Antal som har fått erbjudande om biblioterapi av klientsamordnare	9 st
- Tackat ja	3 st
- Påbörjat insats	2 st
- Ska bokas om till samtal med biblioterapeut/kunde inte påbörja pga av sjukdom	1 st
Tackat nej – orsaker: sjukdomstillstånd, funktionsnedsättning (klarar ej gruppverksamhet), svårmotiverade	6 st
Antal som ej har fått erbjudande pga. annat språk än svenska	5 st
Ska erbjudas och bokas med biblioterapeut	6 st



Metod och arbetssätt:

Metod och arbetssätt kommer att beskrivas utifrån **processkartan** (se bilaga 1)

Remittent initierar ärende – Klientsamordnare har utarbetat en tydlig struktur kring hur inremittering ska ske till Klientsupport. Främsta syftet med remissförfarandet är att det blir en konkret överenskommelse om insatsen mellan klient och remittent. Ett informationsblad riktat till remittenten är utarbetat och ska underlätta inför bedömning av lämpliga klienter. Efter att remiss har inkommit, skickas ett välkomstbrev med tid för samtal hem till klient. Klientsamordnare bokar tolk om det behövs.

Genomför möte med klient – I den här delen av processarbetet läggs grunden för att bygga ”allians” med klienten och har hittills visat sig vara tidskrävande. Majoriteten av klienterna som är aktualiserade för Klientsupport i dagsläget, är individer som står allra längst ifrån arbetsmarknaden och ställer höga krav på att samordnaren har förmåga att vara flexibel och tillmötesgående vad gäller krav på klienten.

Självskattning – Självskattningsenkäten är framtagen för att utvärdera klientens upplevelse av samordnarens arbete och sin egen utvecklingsupplevelse under processen. Klienten fyller i enkäten i början av arbetet med samordnaren och därefter varannan månad (se bilaga 2). Detsamma gäller biblioterapi (se bilaga 3). Självskattningsenkäter kommer även att skapas för övriga insatser som arbete, praktik och studier. Självskattningsenkäter kommer också att skapas för när klienterna avslutar klientsupport. Nuvarande skattningsenkät för klientsupporten kommer att revideras, då klienter som har svarat på enkäten fram till idag, upplever att några av frågorna är svåra att förstå.

Genomförande FIA – Innan en FIA-intervju påbörjas, förbereds klienten genom en kortare genomgång tillsammans och får sedan ett kompendium med frågorna med sig hem. Att genomföra intervjun tar i snitt 3 timmar fördelat på 3 samtal, där 2 timmar går till intervjufrågorna och 1 timme går till sammanfattning och att formulera genomförandeplan tillsammans med klienten. Vissa av intervjuerna har tagit fler tillfällen pga. av att frågorna har framkallat starka känslor hos klienten. De intervjuer som har genomförts med tolk, har inte tagit längre tid, men samordnaren upplever att det finns kulturella skillnader kring att förstå frågorna. Att genomföra intervjun ställer höga krav på samordnarens förmåga och kompetens kring att föra ett professionellt samtal, då det i alla intervjuerna tillkommer kompletterande information som är viktig att fånga upp för den fortsatta processen. Samordnaren saknar även en strukturerad mall för sammanfattande dokumentation av FIA-intervjun, som klient kan använda i kontakten med övriga myndigheter. Genomförandeplanen som finns i intervjuhäftet ger inte utrymme att sammanfatta det som framkom i intervjun.

Analysera behov och beslut om åtgärd – Detta sker i samråd med klienten och klienterna kan delta i en kombination av åtgärder/insatser.

Biblioterapi – Alla klienter som har aktualiserats och påbörjats hos klientsamordnaren har fått erbjudande om att delta i biblioterapi, med undantag för 5 stycken icke-svensktalande klienter. Samordnaren upplever att det har varit svårt att få klienterna att tacka ja, då ordet terapi upplevs negativt, samt att insatsen genomförs i grupp. En informationsträff anordnades den 14 maj och alla klienter som aktualiserats till klientsupport innan tillfället bjöds in till informationstillfället, vilket var totalt 12 st. Det kom endast 2 stycken till informationsträffen och dessa har därefter påbörjar biblioterapi med gott utfall genom svar i utvärderingen. Båda två upplever en positiv skillnad vad gäller mående, självkänsla och självförtroende.



Ingen av de aktuella klienterna inom Klientstöd har kommit så långt i sin process att stegen **utvärdera resultat** och **klienten avslutas + självskattning avslutas + 6-månadersuppföljning** har passerats. Anledning till att klienterna är fortsatt inskrivna 6 månader efter avslutad insats (med samtycke), beror på att vi vill följa upp hur det går för klienten och samtidigt kunna utvärdera vårt arbete.

Utvärdering och resultat

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

Milstolpar för processen:

Klientstöd - 2019	Totalt antal	T.o.m.
Antal som har påbörjat klientstöd	28 st	2019-12-31
Antal som har avslutats mot arbete, studier eller sjukersättning	8 st	2019-12-31
Klientstöd - 2020		
Antal som har påbörjat klientstöd	40 st	2020-06-30
Antal som har avslutats mot arbete, studier eller sjukersättning	16 st	2020-06-30
Antal som har påbörjat klientstöd	52 st	2020-12-31
Antal som har avslutats mot arbete, studier eller sjukersättning	24 st	2020-12-31
Klientstöd - 2021		
Antal som har påbörjat klientstöd	56 st	2021-02-28
Antal som har avslutats mot arbete, studier eller sjukersättning	28 st	2021-02-28

Biblioterapi - 2019	Totalt antal	T.o.m.
Antal som har påbörjat biblioterapi	15 st	2019-12-31
Antal som har genomfört biblioterapi	10 st	2019-12-31
Biblioterapi - 2020		
Antal som har påbörjat biblioterapi	30 st	2020-06-30
Antal som har genomfört biblioterapi	25 st	2020-06-30
Antal som har påbörjat biblioterapi	45 st	2020-12-31
Antal som har genomfört biblioterapi	40 st	2020-12-31
Biblioterapi - 2021		
Antal som har påbörjat biblioterapi	50 st	2021-02-28
Antal som har genomfört biblioterapi	50 st	2021-02-28

Förtydligande kring milstolpar: Siffrorna i tabellen är reviderade utifrån tidigare inlämnad processplan under mars-2019. I ansökan uppges att rimligt antal klienter att jobba med samtidigt för samordnaren är 15 st och nya milstolpar har baserats på denna siffra. Under processens gång finns det planer på att skapa ett annat uppföljningssystem för att kunna följa inflöde och utflöde och resultat. Att avgöra antalet som



ska ha genomfört klientsupporten fram till ett bestämt datum är svårt, eftersom varje individs process kan se så otroligt olika ut och tar olika lång tid. I befintliga milstolpar har samordnare räknat med att en process tar mellan 6 eller 8 månader. Uppskattat inflöde av klienter till Klientsupport under resterande månader av 2019 = 2 st./månad. Totala antalet som bedöms ha avslutats mot arbete, studier, eller sjukersättning är beräknat utifrån nuvarande klientgrupp.

Plan för samverkan

Plan för biblioterapi – på grund av det låga antalet deltagare till biblioterapi har samordnare och biblioterapeut för avsikt att hitta alternativa vägar till biblioterapi, genom att marknadsföra det som en möjlighet för klienter som ej är aktuella för klientsupport, men som har kontakt med andra parter inom samordningsförbundet d.v.s. Arbetsförmedling, Försäkringskassan och Region Skåne. Klientensamordnare och biblioterapeut tror även att insatsen bör uppmärksammas i media, t.ex. lokaltidning eller liknande för att uppmärksamma insatsen ytterligare.

Arbetsförmedlingen – samordnare kommer att fortsätta delta i Samsyn och på så sätt kunna identifiera lämpliga klienter till att ingå i processen. Samordnare och biblioterapeut ska till Arbetsförmedlingen i Ängelholm den 14 augusti informera om processen till arbetsförmedlarna.

Försäkringskassan – Etablerad kontakt finns med enhetschef på FK och överenskommelse finns om att samordnare och biblioterapeut ska informera handläggare som jobbar mot Båstad om processen, måndag den 2 september.

Region Skåne:

Klientsamordnare har varit i kontakt med lokala vårdcentraler inom Båstads kommun med följande resultat:

1. **Capio Båstad** – etablerad kontakt finns med verksamhetschef/rehabkoordinator. Samordnare tar direkt kontakt med denne vid behov av samverkan kring klient. Verksamhetschef uppger att regelbundna samverkansmöten är de endast intresserad av om Försäkringskassan kan vara närvarande.
2. **Vårdcentral – Förslöv** – samordnare har träffat verksamhetschef och rehabkoordinator/fysioterapeut och informerat om Klientsupport och biblioterapi. Verksamhetschef uppger att vårdcentralen inte har så många listade från Båstads kommun, utan deras patienter bor på orter som tillhör Ängelholms kommun. Överenskommelse finns att samordnare kan ta direkt kontakt med rehabkoordinator om behov av samverkan kring enskild klient uppstår.
3. **Båstad/Bjäre Läkarpolik** – samordnare har haft kontakt med verksamhetschef via telefon, som uppgav att listade patienter hos dem bestod främst av pensionärer och uttryckte inget intresse för att bjuda in samordnare till vårdcentralen för att informera om processen. Samordnare har skickat information och remissförfarande via e-post till verksamhetschef, men har inte fått någon återkoppling på informationen.
4. **Vuxenpsykiatri – Ängelholm** – samordnare har försökt få kontakt med rehabkoordinator för allmän psykiatri i Ängelholm. Mål är att få komma till vuxenpsykiatri och informera om processen. Majoriteten av klienterna som är aktuella hos klientsamordnaren i dagsläget, har en kontakt med psykiatri. Samordnare tror att en god förankring med vuxenpsykiatri kan öka antalet remitterade klienter till processen.

Båstads kommun – övriga verksamheter – samordnare och biblioterapeut har för avsikt att boka in sig hos lämpliga verksamheter inom kommunen för att presentera och informera om processen och remissförfarande. Vidare ska samordnare undersöka vilka digitala möjligheter det finns att skapa länkar till information och remissförfarande via Båstads kommun intranät, så att det finns lätt tillgängligt för handläggare inom kommunen.

Generellt för att göra information mer lätt tillgänglig för samverkanspartners och andra parter kommer samordnare att undersöka möjlighet till digitala länkar på Båstads kommun allmänna hemsida. Ett bra exempel på detta kan man ta del av på Samordningsförbundet Gotlands hemsida <http://www.finsamgotland.se/> där finns en process som heter JobbSam, där remittent enkelt kan hitta information, remissförfarande och även boka tid för klient direkt.

Budget

Beviljade medel:

Budget	Egen finansiering	Sökta medel 2018	Sökta medel 2019	Sökta medel 2020	Sökta medel 2021
Personal		207 690 kr	768 619 kr	790 140 kr	526 760 kr
- Samordnare			614 895 kr	632 112 kr	421 408 kr
- Biblioterapeut			153 724 kr	158 028 kr	105 352 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	788 619 kr	810 140 kr	540 094 kr

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

** : Kostnader för exempelvis tjänsteresor.

Utfall – kostnader:

Personalkostnader september – december 2018:	
Klientsamordnare – 100 % tjänst	161 828 kr
Biblioterapeut – 25 % tjänst	45 862 kr
TOTAL SUMMA:	207 690 kr

Personalkostnader april – juli 2019:	
Klientsamordnare – 100 % tjänst	177 522 kr
Biblioterapeut – 25 % tjänst	39 746 kr
Kostnad för tolk (egen finansiering)	12 330 kr



Övriga kostnader (visitkort, kontors- och förbrukningsmaterial, IT och telefon)	805 kr
TOTAL SUMMA:	218 004 kr

OBS! Enligt överenskommelse har ingen fakturering till samordningsförbundet skett för första kvartalet 2019 (januari-mars). Redovisning av kostnader för processen har styrts upp och i dagsläget finns det en tydlig struktur kring hur kostnader ska redovisas internt inom kommunen. Ytterligare justeringar kommer att göras under processens gång.

Rapportering

För uppföljning av klienterna ska uppföljningssystemen SUS och Accorda användas. I dagsläget används endast Accorda av klientsamordnaren, då behörighet och tillgång till SUS inte är klart.

Tidsplan för rapportering till styrelse i samordningsförbundet NNV Skåne 2019:

- Senast den 12 augusti – tertialrapport för period 190401–190730
- Senast den 12 augusti – inlämning av uppdaterad processplan inför styrelsemöte 190903
- Den 3 september – presentera reviderad processplan på styrelsemöte
- Senast den 14 oktober – tertialrapport för period 190801–190930 + årsrapport
- Den 5 november – presentera tertial rapport maj-aug och helårsrapport på styrelsemöte

Bilaga

Bilaga 1 - Processkarta