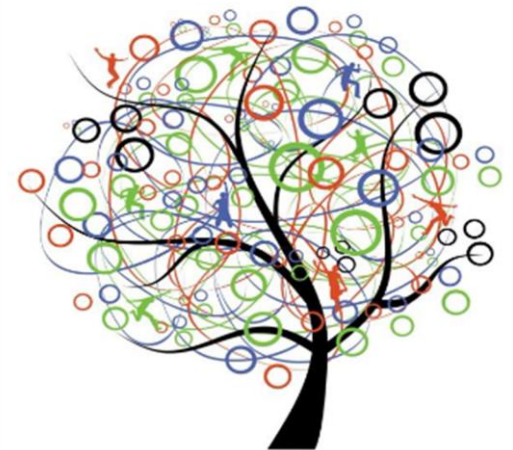


Exempel på SU: IFO

Målgruppsanalys av biståndsmottagare på enheten för försörjningsstöd – Timrå kommun



Partnerskap till stöd för kunskapsstyrning inom socialtjänst

Bakgrund

- Ekonomiskt bistånd fungerade tidigare som ett kortvarigt stöd vid kortvarigt behov. Numera är det många fler som är långvarigt biståndsberoende, vilket har medfört ett ökat behov av att ha kunskap om målgruppen.
- 2018 gick kommunen, tillsammans med flera andra kommuner, med i ett nationellt utvecklingsprojekt i syfte att minska långvarigt biståndsberoende. Det blev tydligt att det saknades kunskap om hur denna grupp såg ut.

Vad ville verksamheten ta reda på?

- Vilka består gruppen som får ekonomiskt bistånd av och hur ser deras behov ut?
- Särskilt fokus på jämställdhet
- Vilket arbetssätt och vilka insatser krävs för att möjliggöra att fler kommer i hållbar egen försörjning?
- Redan från början var det tydligt att förändring skulle krävas som en följd av det som kom fram från uppföljningen – att gå från att göra saker rätt till att göra rätt saker.

Vilken information samlades in?

- Information i samtliga ärenden samlades in, inte bara för registerbärarna
- Bakgrundsfaktorer för deltagarna, t ex kön och ålder och om det fanns barn i familjen
- Faktorer som har betydelse för möjligheten att få egen försörjning, t ex studiebakgrund, tidigare arbete, eventuella arbetshinder, hälsa
- Om personen studerar eller har arbetsmarknadsinsatser i kommunal eller statlig regi
- Andra ersättningar, annat stöd från kommunala eller andra offentliga aktörer
- Använda alternativet "vet ej" i alla frågeställningar – för att få kunskap om och synliggöra vad det saknas kunskap om

Hur samlades informationen in?

- Verksamheten samlades under en arbetsdag för registrera information för alla ärenden (cirka 270 individer) som var aktuella för ekonomiskt bistånd vid tillfället
- Ett uppföljningssystem skapades i ett specialanpassat verktyg
- Arbetet processleddes av en utvecklingsledare från Kommunförbundet Västernorrland, som fanns med som stöd under hela arbetet med uppföljningen
- Information hämtades från verksamhetssystem och annan dokumentation samt utifrån handläggarnas erfarenhet av individerna
- En likadan insamling har sedan gjorts en gång till och planen är att genomföra en mätning varje halvår

Vilken kunskap blev resultatet av uppföljningen?

- En låg andel av biståndsmottagarna är i aktivt missbruk (eller hade tidigare missbruk)
- Kvinnor som grupp fick stöd i lägre utsträckning – både från kommunen och Arbetsförmedlingen
- Känslan av att klienterna blev utskrivna från Arbetsförmedlingen (AF) bekräftades
- En mycket stor andel hade någon form av ohälsa. Den psykiska ohälsan var det största problemet, men även den fysiska ohälsan var omfattande. Många hade, trots sjukintyg, fått avslag på ansökan om sjukpenning/sjukersättning.

Vilka förändringar gjordes till följd av ny kunskap?

- Hela arbetsprocessen har setts över och förändrats. En ny process, "Vägen till hållbar egen försörjning", har skapats – en interkommunal process med fyra enheter som tillsammans äger processen (Försörjningsstöd, Vuxenstöd, Arbete och Integration och Rehabilitering och Utveckling).
- Insatssidan är nu en del av processen, och har förändrats så att det erbjuds fler och tydligare rehabiliterande insatser
- Ett prioriteringsverktyg för socialsekreterarna har tagits fram. Två gånger om året går klienterna igenom och bedöms utifrån prioritering. Vilka klienter ska jag som socialsekreterare prioritera just nu? Gått från reaktivt till proaktivt arbetssätt.
- Utveckling av fler insatser pågår, där många av dem riktar sig tydligare till kvinnor. En språkstödande coach som kan användas i de insatser där individer med behov befinner sig, har anställts.

Vilka förändringar gjordes till följd av ny kunskap?

- Mycket mer intensivt arbete gentemot lokala arbetsgivare. Istället för att bara arbeta med kommunens egna resurser, erbjuds nu mer kontakt med arbetsgivare där de verkliga jobben finns.
- I dialog med AF har man börjat komma till rätta med tendensen att AF skriver ut klienter som har försörjningsstöd och samverkar istället mer runt dessa
- Kulturförändring: Arbetet innebär att bygga relation och skapa tillit (vi behöver stor kunskap om våra klienter, och den får vi bara om det finns en tillit från klienterna att våga lyfta olika frågor). Den tilliten behöver byggas under klientens resa i processen.

Framgångsfaktorer i uppföljningsarbetet

- För att det skulle landa bra var det viktigt att gruppen tillsammans hade tagit fram en bild av nuläget, men också formulerat ett önskat läge. Utifrån det formulerades ett antal mål. Verksamheten visste vad de ville, och målgruppsanalysen var ett sätt att uppnå detta.
- Medarbetarna var involverade i alla steg, inklusive framtagandet av uppföljningen – det blir meningsfullt för medarbetaren. Arbetet processleddes av en utvecklingsledare från Kommunförbundet Västernorrland.
- Intensiv inhämtning av information (en dags inmatning) och snabb återkoppling genom analysseminarium
- Under analysseminariet fick arbetsgruppen stöd att direkt söka svaret på frågor som uppkom under genomgång av resultatet. Det visade hur statistiken kunde användas, engagerade alla medarbetare i analysen, samt höjde motivationen att göra inmatning av uppgifter under nästa uppföljningsomgång.
- Personalen får återkoppling på sitt arbete genom regelbundna mätningar – leder vårt arbete till resultat?