

Slutrapport samverkansinsatser inom samordningsförbundet

(Slutrapport ska lämnas in till förbundet senast en månad efter avslutad insats.)

<p>Insatsens namn: Samverkan Gottsunda Diariernr: 2018:4</p>		
<p>Insatsägare/Samverkansparter Organisation: Uppsala kommun, insatsägare Organisation: Arbetsförmedlingen Organisation: Försäkringskassan</p>		
<p>Ange syftet med insatsen (såsom det beskrevs i ansökan): Syftet är att undersöka behovet av och formerna för samordnad arbetslivsinriktad rehabilitering till individer och familjer i Gottsunda-/Valsätraområdet.</p>		
<p>Ange uppsatta mål för insatsen:</p> <p>1. Resultatmål: Att parterna ska utreda förutsättningarna för genomförande av samordnade insatser under perioden 2019–2020.</p> <p>2. Insatsmål: -Att koordinering med pågående anknytande processer och aktiviteter i Gottsunda</p> <p>- Att teamet genomgår utbildning i tjänstedesign och undersökning av kundbehovet sker utifrån metoden tjänstedesign</p> <p>-Att färdigställa en slutrapport, genomföra en workshop och samt fatta beslut om en eventuell fortsättning.</p>	<p>Har målen uppnåtts? Ja eller Nej</p> <p>Nej</p> <p>Ja</p> <p>Ja</p> <p>Ja</p> <p>Ja och nej</p>	<p>Ange utfall/resultat för respektive mål:</p> <p>1.En förstudie om förutsättningar för samordnade insatser utifrån en lokal närvaro av parterna och ett anpassat tjänsteutbud har inte uppnåtts. Samtliga parter är positiva till samverkan även om det idag inte finns förutsättningar för lokal samverkan i Gottsunda med fysisk personal på plats. Arbetsförmedlingens kundtorg flyttar till Statens servicecenter i februari 2021. På kontoret kan besökare utföra ärenden på Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket. Förutsättningar för samordnade insatser kring individen finns genom den samverkansrutin som är under implementering hos samtliga parter. Regeringen har december 2020 föreslagit att ett utsatt område i Uppsala ska vara ett av elva utsatta områden som ska få ett servicekontor. Mycket talar för att det kan bli Gottsunda-Valsätra. Besöksstatistik på Utbildnings- och jobbcenter bekräftar behovet av parternas närvaro i område. Cirka en tredjedel av alla frågor som besökare på Utbildnings- och jobbcenter i Gottsunda har rör annat än utbildning och arbete och en stor andel av frågorna rör andra myndigheters ansvarsområden.</p>

	<p>2. Samverkan med andra projekt och anknytande processer har skett i arbetet med tjänstedesign. Utbildning i tjänstedesign har genomförts och kundbehovet har undersökts genom framförallt intervjuer. Pågående pandemi har medfört att ingen slutlig test med användaren har skett utifrån idén att underlätta övergången från det fysiska mötet till det digitala. Personal på Utbildnings- och jobbcenter ska via parterna få utbildning i Arbetsförmedlingens och Försäkringskassans digitala utbud av service och tjänster för att lättare kunna lotsa in till respektive myndighets ordinarie kanal. Kundundersökningen med resultat redovisas utförligt i särskild bilaga. Slutrapporten kommer att kompletteras med en bilaga som bygger på statistik från parterna. Styrgruppen har inte tagit beslut om ett genomförandeprojekt men sammantaget visar projektet och all samlad erfarenhet och forskning att det finns ett stort behov av samordnade insatser i områden med sociala och ekonomiska utmaningar.</p>
<p>Beskriv hur ni i insatsen resonerat kring jämställdhet och jämlikhet:</p> <p>I kundundersökningen stävade vi efter jämn könsfördelning. Pga. sekretess hade projektet inga möjligheter att få kontakt med användare/individer via Socialtjänst-Ekonomiskt bistånd, Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen vilket gjorde det svårt att styra urvalet för en jämn könsfördelning. Via kontaktpersonerna hos de olika aktörerna hade vi som mål att urvalet skulle omfatta lika många män som kvinnor. För att få ett tillräckligt stort underlag för metodiken så intervjuade vi alla som tackade ja till att låta sig intervjuas. Majoriteten av de intervjuade är kvinnor. I den del av undersökningen som bygger på statistik är kön en viktig variabel. I samverkan kring personer i behov av samordnad arbetslivsinriktad rehabilitering är målsättningen att alla aspekter av tillgänglighet ska beaktas så att alla oavsett könstillhörighet ska få lika tillgång till stöd och service och att all form av diskriminering ska motverkas. I den könsuppdelade statistik som Utbildnings- och jobbcenter kontinuerligt har gjort framgår att ungefär lika många män som kvinnor söker sig till den öppna verksamheten på utbildnings- och jobbcenter i Gottsunda.</p>	
<p>Hur har det behov som angavs i ansökan ("Bakgrund") förändrats i och med insatsens genomförande:</p> <p>Insatsen Samverkan Gottsunda är en förstudie varför ingen förändring kan härledas till den. Med arbetsmarknadsförvaltningens etablering i Gottsunda/Valsätra har ett reellt behov av närvaro fyllts. Efterfrågan av Utbildnings- och jobbcenters utbildningar och serviceutbud har varit konstant mycket högt. Utbildnings- och jobbcenter invigdes officiellt i mars 2019. Det finns idag ett stort utbud av yrkesutbildningar och sfi. Det finns ett lärcentrum för elever i behov av extra stöd - en plats där elever inom komvux får handledning med syfte att motverka avbrott och i förlängningen snabbare nå egen försörjning. Sammantaget har vuxenutbildningen fått ett mycket stort</p>	

genomslag i Gottsunda-Valsätra. Utbildnings- och jobbcenter har också en öppen verksamhet belägen på entréplan i Gottsunda centrum. Under 2019 hade centret 6000 besök. Under 2020 har besökstalet mer än fördubblats trots begränsningar i öppettider och utbud pga. pandemin. Verksamheten på Utbildnings- och jobbcenter i Gottsunda syftar till att stärka individers möjlighet att komma in på arbetsmarknaden genom utbildning och jobbcoachning. Genom närvaro med en öppen verksamhet där människor bor och rör sig naturligt i vardagen når man ut brett och sänker trösklarna för invånare att titta in spontant, fråga om utbildningar eller andra insatser och/eller låna en dator, skriva ut handlingar mm för att kunna utföra viktiga ärenden. Utbildnings- och jobbcoacherna finns tillgängliga för att svara på frågor, guida till utbildning och jobb, praktisk hjälp med ansökningar mm. Frågorna handlar om allt ifrån hur man får ett jobb till validering av utbildningar. Rekryteringsträffar mellan arbetsgivare och arbetsökande har framgångsrikt anordnats. P.g.a. pandemin har dock det utåtriktade arbetet inte kunnat utföras i den utsträckning som planerats t ex. rekryteringsträffar.

För personer som uppstår försörjningsstöd finns insatser på Kompetenstorget som syftar till att stärka individens möjligheter att nå egen försörjning. Det handlar om aktiviteter som träff med arbetsgivare som behöver anställa personal, praktik för att få arbetslivserfarenhet och/eller en referens. Stöd att göra en videopresentation som en del i ansökningsprocessen för att få ett arbete mm.

Coronapandemin har medfört att arbetslösheten har ökat och att de grupper som redan under högkonjunkturen hade svårt att få fäste på arbetsmarknaden har fått det ännu svårare. Det kan sannolikt med viss fördröjning innebära ett ökat inflöde av personer i behov av ekonomiskt bistånd samt ett ökat tryck på vuxenutbildningen.

Insattid

Startdatum: 2018-06-15

Slutdatum: 2020-12-31

Förstudien var beslutad att pågå under sex månader men förlängdes med ett halvår i taget bland annat pga. att ombyggnationerna för de permanenta lokalerna i Gottsunda centrum försenades. Vidare försenad rekrytering av projektledare samt för att projektet skulle kunna fullfölja utbildningen i tjänstedesign med ESF-projektet Innovationskompetens. Slutligen förlängdes projektet pga. oklarheter huruvida Statens servicecenter skulle etablera ett nytt kontor i Gottsunda eller inte samt försenad statistikleverans från Försäkringskassan.

Ange hur målgrupp för insatsen definierades i ansökan:

Målgruppen för utvecklad samverkan i Gottsunda är individer som varken studerar eller arbetar och som är i behov av samordnade arbetslivsinriktade rehabiliteringsinsatser för att återfå sin arbetsförmåga.

Har målgruppen förändrats under pågående insats och i så fall hur:

Under projektets gång stod det klart att vi även måste inkludera personer/användare som är nyanlända och har begränsade kunskaper i svenska och kort skolbakgrund.

Ange antal deltagare som deltagit i insatsen:

Insatsen är en förstudie och har inga deltagare.

Ange metod/metoder som definierades i ansökan:

I ansökan framgår att parterna anser att det finns behov av en undersökning av vilka tjänster som medborgarna i området faktiskt efterfrågar när det gäller samordnad arbetslivsinriktad rehabilitering. Metoden som anges är SKR:s tjänstedesign. Metoden är ett sätt att undersöka och förstå problem utifrån användarens behov och bygger på att tillsammans med användaren utforma och testa nya lösningar. I vårt fall, behov och upplevelser från personer som själva befinner sig i processen arbetsmarknadsinriktad rehabilitering, har erfarenhet av eller behov av en sådan eller i övrigt är i behov av stöd för att komma ut i arbete eller studier. Även tjänstepersoner hos parterna som jobbar med processen är "användare" utifrån de tjänster som erbjuds.

Arbetsgruppen för kundundersökningen har bestått av representanter från Uppsala kommun, Socialtjänst-ekonomiskt bistånd, Utbildnings- och jobbcenter samt Arbetsförmedlingen. Arbetsgruppen fick utbildning i tjänstedesign via ESF-projektet Innovationskompetens, en teamledare utsågs och teamet fick en tjänstedesignscoach att bolla med under tid utbildningen genomfördes. Utbildningen bestod av tre heldagar med träffar mellan utbildningsdagarna.

I arbetet med tjänstedesign har vi stått i Gottsunda centrum och pratat med förbipasserande. Vi har gjort 23 djupintervjuer med i huvudsak Gottsunda/Valsätrabor, analyserat materialet och arbetat fram sex stycken insikter/utvecklingsområden. Med stöd av Innovationskompetens idéer fram ett koncept som stöttar övergången från det fysiska mötet till det digitala mötet. Undersökningen med tjänstedesign, beskrivning av metod, tillvägagångssätt och resultat finns som bilaga till denna slutrapport.

Har metod/metoder förändrats under pågående insats och i så fall hur:

Metodiken tjänstedesign enligt SKR:s modell genomfördes med vissa begränsningar. P.g.a. pandemin kunde vi inte fullfölja de sista stegen i tjänstedesignsmodellen som innebär att man testat idén med användare. Dock har drop-in-rum iordningställt för besökare till Utbildnings- och jobbcenter i Gottsunda där det nu finns möjlighet att låna en dator för att till exempel genomföra en jobbintervju digitalt.

Statistik som underlag för att göra en skattning av behovet av samordnade insatser

För att göra en skattning av behovet av samordnade insatser beställde projektet mikrodata från Försäkringskassan på två postnummer i Gottsunda/Valsätra. Det handlade om ersättningar relaterade i huvudsak till ohälsa samt antalet nyanlända i etableringsprogrammet. Projektet fick en offert som skulle innehålla uppdelning på kön, kvinnor, män, samtliga, ålder, diagnos och sjukfallslängd. På grund av att statistiken berör två postnummer och liten population och röjandeproblematik kunde vi inte få alla variabler som offerten utlovade. Projektet har fått statistik på sjuk- och rehabiliteringspenning, sjuk- och aktivitetsersättning, bostadstillägg, etableringsersättning och bostadsbidrag på mättdagen 31 december 2017, 2018 och 2019. Ålder kunde vi endast få på etableringsersättning och bostadsbidrag. Kön vissa år och de diagnoskapitlen med tillräckligt många mottagare. Dessa var psykisk ohälsa, ohälsa p.g.a. sjukdom i muskler, skelett, leder samt diagnos/orsak är okänd. Referensgruppen har tittat på statistiken och ser att trenden för sjuk- och aktivitetsersättning är sjunkande liksom för sjuk- och rehabpenning. Vi ser också att det finns många fler män med sjuk- eller aktivitetsersättning i förhållande till kvinnor. En analysgrupp bestående av statistiker/controllers från parterna har tillsatts som ska gå igenom materialet och sammanställa det till ett överskådligt material i form av diagram etc. som senare referensgruppen kan ge en bredare analys på. Analysgruppen kommer att träffas den 21 januari dvs efter projektets avslut varför statistik kommer att levereras som en bilaga senare än slutrapporten.

Kommunikation

En informationskampanj pågår via social plattformen Facebook. Det handlar om information om service och utbud på Utbildnings- och jobbcenter i Gottsunda. Informationskampanjen vänder sig till gruppen arabisktalande.

Har aktuella metoder/aktiviteter använts/utförts på det sätt som var tänkt:

Metodiken tjänstedesign förespråkar många olika metoder/verktyg för att få in många perspektiv. På grund av sekretess var det inte möjligt att få tillgång till användare via parterna. Av integritetsskäl var det heller inte genomförbart att göra kundresan eller sitta och observera i t ex väntrum hos parterna, skugga en handläggare etc.

Ange metod för uppföljning och utvärdering av målen:

Målen har följt upp kontinuerligt och en bedömning har gjorts om de uppfyllt eller inte.

Ange hur resultaten för insatsen kommer att tas tillvara i ordinarie verksamhet

Utifrån resultaten av kundundersökningen valde vi att gå vidare med de insikter som berör bemötande och tillgänglighet. Mer specifikt att underlätta övergången från det fysiska mötet till det digitala. Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan har kommit långt i den förändringsresan. Digitalt först är Arbetsförmedlingens ledord och arbetssökande skrivs in på distans digitalt. Personal som möter målgruppen på Utbildnings- och jobbcenter ska bli bättre på Arbetsförmedlingens utbud till arbetssökande. Utbildnings- och jobbcenter ska stödja övergången från det fysiska mötet till det digitala genom hands on digital coaching och tekniskt stöd/tillgång till datorer och enskilda rum. Redan idag kan besökare på Utbildnings- och jobbcenter i Gottsunda använda enskilda rum med teknisk utrustning för att kunna göra en videopresentation till en arbetsintervju. En brist som dock har hög prioritet är att det idag inte finns en säker teknisk plattform för möten mellan t ex handläggare och socialtjänstens klienter. Användandet av digital teknik har fått en rejäl skjuts av pandemin. Coronasituationen har satt ljuset på vikten av digital inkludering och stöd att använda digitala tjänster. Många har en smart telefon men saknar tillgång till en dator som ju är en viktig förutsättning för att kunna följa skolundervisning på distans etc. Den idé som projektet valde att gå vidare med är således högaktuell och faller väl in i Arbetsförmedlingens nya organisation.

Erfarenheterna från projektet med samverkan mellan parterna över myndighetsgränserna kommer att tas tillvara och vara lika viktig i utvecklingsarbete i Gränby-Kvarngärdet.

Projektet har erhållit statistik från Försäkringskassan med uppgifter om uttag av sjukförsäkring. Informationen är mycket begränsad en vi kan utläsa att psykisk ohälsa och sjukdomar i leder och skelett dominerar. Av statistiken kan också utläsas att antalet mottagare av ersättningar har gått ned kraftigt från december 2017 till december 2019 vilket är en rikstrend. Lärdomar från statistikuttaget kommer att tas tillvara i utvecklingsarbetet.

En sidoeffekt av projektet var att styrgruppen under projekttiden fungerat som ett forum för dialog mellan parterna Uppsala kommun, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan i även andra frågor än de som närmast rört projektet. Parterna har vid styrgruppsmötena uppdaterat varandra i vad som händer inom respektive organisation och kunnat hantera gemensamma frågor på ett smidigt sätt.

Har medel återförts till förbundet, iså fall varför?

Nej, inga medel har återförts.

Ifall medel har återförts till förbundet, vad har detta fått för konsekvenser för innehållet och utfallet av insatsen?

Vilka lärdomar och erfarenheter har respektive samverkanspart erhållit:

Uppsala kommun: Uppsala kommuns representanter i styrgruppen och referensgruppen med ansvariga för Socialtjänst- ekonomiskt bistånd, vuxenutbildningen och områdesarbetet i utsatta stadsdelar har bidragit till fördjupad kommunikation med de statliga organisationerna vad gäller behov av samlat stöd för individer i Gottsunda/Valsätra som står utanför arbetsmarknaden. Det har också bidragit till större förståelse för respektive organisations förutsättningar och utveckling. Uppsala kommuns representanter har även bidragit med ökade insikter om individperspektivet när det gäller Gottsundabor med behov av samordnad arbetslivsinriktad rehabilitering genom att väga in de intervjuer och kartläggningar som genomförts i projektet i styrgrupps- och referensgruppsarbetet.

Erfarenheter från projektet bekräftar att det behövs insatser där det finns en fungerande samverkan mellan parterna. Det finns en stor målgrupp för samordnade insatser i de socioekonomiskt utsatta stadsdelarna. Det visar den sociala kartläggningen Levnadsvillkor och hälsa i Uppsala kommun (2017) och den sociala kompassen. Behovet av samordnade insatser bekräftas också av de av intervjuerna med Gottsunda-Valsätrabor i målgruppen som genomförts inom ramen för projektet. Det finns idag inga naturliga forum för samverkan och information mellan parterna på operativ nivå. Det pågår idag en implementering av en samverkansrutin mellan parterna som kan fylla ett organisatoriskt mellanrum. Insatsen bekräftar behovet av samverkan och att det finns ett behov av en mötespunkt/öppen verksamhet där man som medborgare enkelt kan komma och ställa diverse frågor och få vägledning kring myndighetskontakter. Besöksstatistik från den öppna verksamheten på Utbildnings- och jobbcenter visar att ca. en tredjedel av alla frågor rör andra myndigheters ansvar. En vanlig anledning till besök är också att låna en dator för att kunna utföra viktiga ärenden eller skriva ut handlingar. Kommunen behöver bli bättre på Arbetsförmedlingens digitala utbud så att vi kan stötta de arbetssökande att hitta rätt och våga sig in i den digitala världen. Coronapandemin har medfört att digitaliseringen har fått en stor skjuts framåt. Det är viktigt att kunna lotsa till rätt myndighet. Det finns ett önskemål om att Arbetsförmedlingen ska hjälpa sina kunder mer. Upplevelsen är att kommunen får göra mer och mer i det som är andra myndigheters ansvar. Det kan t ex. handla om att socialsekreterare får hjälpa arbetssökande att aktivitetsrapportera varje månad.

Samverkan kring individen är ett utvecklingsområde som är stort. Något man arbetar med inom förvaltningen är hur man kan anpassa SFI och språkträningen så den blir relevant för alla. Hitta nya vägar och ett större utbud av arbetslivsinriktad och yrkesinriktad sfi.

Insatsen har inneburit ett värdefullt kunskapsutbyte. Att höra vad som är på gång och vad som pågår hos andra myndigheter ökar kunskapen men också förståelsen för parternas respektive uppdrag.

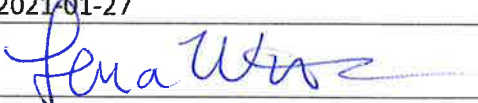
Arbetsförmedlingen: Projektet har genomförts under en av Arbetsförmedlingens mest omvälvande perioder. Deltagandet har möjliggjort en konkret löpande justering av hur samverkan kan ökas kring målgruppen funktionsnedsatta. Även om de inledande ambitionerna, som exempelvis att låna de lokaler som finns vid jobbcentrum för gemensamma möten med arbetssökande, inte kunde genomföras så möjliggjorde projektet att gemensamma lösningar kunde tas fram för att öka kontaktbarheten med Arbetsförmedlingen på distans. Deltagande i projektet har också visat med tydlighet hur komplext det är att vidareutveckla samverkan när

Arbetsförmedlingen som part är i en intern omfattande omstrukturering och politiskt styrd omprioritering av resurser.

En lärdom som bekräftats även i detta projekt är de positiva bieffekterna. Projektet i sig har möjliggjort en djupare förståelse var olika deltagande parter befinner sig och aktuella utmaningar. Det har varit värdefullt att från Arbetsförmedlingens sida att kunna ge aktuell information om exempelvis den pågående förändringen och hur det i sin tur kunde påverka andra parter, även om det bara har indirekt bäring på målgruppen för projektet.

Under projektet har ett antal intervjuer genomförts med målgruppen som också gett goda insikter i hur kontakten upplevs med Arbetsförmedlingen. I stort sett mycket av en bekräftelse på redan tidigare kända upplevelser.

Försäkringskassan: Från myndighetens lokala perspektiv har upplevelsen av samverkan utifrån ett helhetsperspektiv varit av stor vikt. Ett särskilt utsatt område som Gottsunda berör Försäkringskassan på flera olika nivåer och flera olika grenar av myndigheten. Vårt lärande har legat i att bibehålla ett helikopterperspektiv där Försäkringskassans representant i styrgruppen och referensgruppen har kunnat bidra till att koppla samman projektet med bland annat statens servicecenter samt bistå med kopplingar till de satsningar som görs via Rådet för social hållbarhet samt bidra med lägesbilder och kontextualisera förändringar i socialförsäkringarna på en övergripande nivå och de konsekvenser det kan få för Gottsunda. Samverkan byggs kontinuerligt och de kontakter och strukturer som byggs kring Gottsunda har betydelse för hur våra system kan agera stadigt och tydligt när systemen utsetts för yttre press.

Underskrift	
Organisation och datum	Uppsala kommun, arbetsmarknadsförvaltningen 2021-01-27
Insatsägare (namn)	
Insatsägare (namnförtydligande)	Lena Winterbom
E-post:	lena.winterbom@ uppsala.se

Insatsens namn Samverkan Gottsunda
--

Underskrift	
Organisation och datum	Försäkringskassan 2021-01-27
Samverkanspart(namn)	<i>Carina Hagelin Kjällman / Toinie Rönholm</i> Carina Hagelin Kjällman
Samverkanspart (namnförtydligande)	<i>Toinie Rönholm</i>
E-post:	carina.hagelin-kjallman@forsakringskassan.se <i>toinie.ronholm@forsakringskassan.se</i>

Insatsens namn Samverkan Gottsunda
--

Underskrift	
Organisation och datum	Arbetsförmedlingen- 2021-01-27 2021-02-24
Samverkanspart(namn)	
Samverkanspart (namnförtydligande)	Elke Lehmann
E-post:	elke.lehmann@arbetsformedlingen.se