



SAMVERKAN I GÖTEBORG NORDOST
bilder från före detta deltagare

Eva Sennemark
Veronica Gunnarsson

CONTEXTIO
Ethnographic

Innehållsförteckning

Sammanfattning	3
1. Bakgrund	4
1.1. Metod/genomförande.....	5
1.1.1 Urval	5
1.1.2 Datainsamling och analys	5
1.1.3 Begränsningar.....	6
1.1.4 Disposition	6
2. Presentation av berörda handläggarteam	7
2.1 Handläggarteamet för unga vuxna i Kortedala och Bergsjön	7
2.2 Handläggarteamet Angered.....	8
2.3 Handläggarteamet Gamlestan	8
2.4 Uppföljning av arbetet	9
3. Resultat	10
3.1. Handläggarteamet för unga vuxna i Kortedala och Bergsjön	10
3.1.1 Kontakt med teamet	10
3.1.2 Första mötet och fortsatt kontakt	11
3.1.3 Upplevelse/betydelse av kontakten.....	11
3.1.4 En jämförelse med tidigare upplevelser.....	12
3.1.5 Förslag från ungdomarna	12
3.2. Handläggarteamen i Angered och Gamlestan.....	13
3.2.1 Kontakt med teamet	13
3.2.2 Första mötet och fortsatta kontakter	14
3.2.3 Upplevelse/betydelse av kontakten med teamet.....	15
3.2.4 Tankar om framtiden.....	17
3.2.5 Förslag från vuxna före detta deltagare	17
4. Sammanfattning, slutsatser och rekommendationer	18
4.1. Reflektioner och rekommendationer	19
4.1.1 Första mötet.....	19
4.1.2 Samverkan.....	20
4.1.3 Uppföljning	20
Referenser	21
Intervjuguide Samordningsförbundet Nordost	22

Sammanfattning

Samordningsförbundet Göteborg Nordost stödjer samverkansaktiviteter för individer som är boende i stadsdelarna Gunnared, Lärjedalen, Kortedala och Bergsjön och som är i behov av samordning. Målsättningen är i första hand att bidra till en ökad arbetsförmåga genom samordnade rehabiliteringsåtgärder. Tvärprofessionella deltidsteam med representanter för Arbetsförmedling, Socialtjänst, Försäkringskassa och Primärvården har bildats bland annat på Arbetsförmedlingar och vårdcentraler. Tre handläggarteam valdes ut för en uppföljande deltagarstudie, nämligen Ungdomsteamet i Kortedala/Bergsjön samt handläggarteamen för vuxna vid Arbetsförmedlingen i Angered och Gamlestan. Syftet var att få en bild av deltagarnas upplevelser av kontakten med teamen samt att identifiera framgångsfaktorer att arbeta vidare med. Studien avgränsades därför till att omfatta deltagare som hade fått arbete eller börjat studera.

Totalt intervjuades tretton personer från de tre teamen. Dessa utgör majoriteten av de deltagare som avslutades under hösten 2007 på grund av att de hade fått arbete eller börjat studera. Intervjuerna genomfördes i form av samtal där intervjupersonen fick berätta om sina upplevelser och erfarenheter. Intervjuerna spelades in på band, sammanfattades och tematiserades. Inledningsvis genomfördes också intervjuer med respektive team för att få en bild av målgrupp och arbetsmetoder.

Samtliga team upplevde att deras målgrupp hade ett stort samverkansbehov och att samverkan medfört vinster både för dem själva och för individen. Detta bekräftas genom deltagarintervjuerna. Den strukturella vinsten är också tydlig då flera intervjupersoner remitterats av sin ordinarie handläggare och tidigare vandrat runt inom systemet. Först vid kontakten med teamet kunde individen genom den samlade kunskapen och kompetensen öka sin arbetsförmåga och återgå till arbetslivet.

Studien visar på ett positivt resultat där framgångsfaktorer som tid, ett professionellt bemötande och en samlad kunskap hos teamet haft betydelse för att majoriteten av de intervjuade upplevde en positiv påverkan på livssituationen. Speciellt tydligt var detta för Ungdomsteamet där upplevde en förbättrad livskvalitet, större förhoppningar inför framtiden och en större tilltro till sin egen förmåga. Kontakten med teamet och i främsta hand psykologen framställdes som avgörande för att de nu mådde bättre, kunde arbeta eller studera. Även i vuxenteamen upplevde samtliga intervjupersoner att de hade fått känslomässigt stöd från teamet, och samt i många fall konkret hjälp med arbete och/eller att börja studera. Den positiva upplevelsen var till stor del personbunden, till exempelvis rekryterare, sjukgymnast eller någon av handläggarna.

Förbättringsområden som framkommit var framförallt information inför det första mötet samt en diskussion kring vilka myndighetspersoner som ska närvara vid mötet. Vuxna intervjupersoner upplevde i flera fall att de hade fått en bristfällig information inför det första mötet liksom obehag vid konfrontationen med många myndighetspersoner på en gång. För att vinsten med samverkan ska bli tydlig för individen och inte skapa onödig oro finns det också ett behov av tydliggörandet av syfte och målsättning med denna.

1. Bakgrund

Den 1 januari 2004 infördes lagstiftningen om Finansiell samordning¹ vilket innebär en möjlighet till permanent samverkan mellan Försäkringskassa, Länsarbetsnämnd, kommun och landsting. Samordningsförbundet Göteborg Nordost, startade sin verksamhet 1/1 2005 och omfattar stadsdelarna Gunnared, Lärjedalen, Kortedala och Bergsjön (www.samverkan.vg). Förbundet omfattar fyra myndigheter; Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, kommunen och Västra Götalandsregionen. Syftet är att samordna finansieringen inom rehabiliteringsområdet mellan berörda myndigheter och effektivisera stödet till individer som av sociala och/eller hälsoskäl befinner sig utanför arbetsmarknaden. I slutet av 2007 fanns nitton olika samordningsförbund inom Västra Götalandsregionen med ett 70-tal olika aktiviteter för individer (Björnered 2007).

Samordningsförbundet Göteborg Nordost stödjer samverkansaktiviteter för individer som är boende i de aktuella stadsdelarna och som är i behov av samordning. Bland annat har särskilda ungdomsteam och handläggarteam för vuxna inrättats på Arbetsförmedlingarna. Målsättningen har i första hand varit att bidra till en ökad arbetsförmåga för individer som riskerar en långvarig arbetslöshet. Samtliga team är tvärprofessionella och arbetar på deltid med uppdraget. Från Samordningsförbundets sida finns en förväntan att boende i Nordost som har behov av samordnad rehabilitering får förbättrad service genom:

- att sammanföra kompetenser från de olika parterna och därigenom skapa en samlad kunskap om de möjligheter till rehabiliteringsinsatser som finns tillgängliga
- att motverka rundgång genom att alla berörda parter finns representerade i teamet
- att genom tvärprofessionellt arbete kunna erbjuda ”rätt insats i rätt tid”
- att parterna avdelar erfarna och engagerade medarbetare som har goda nätverk inom sin egen organisation och goda kunskaper om dess regler, slussning till specialister, finansiella möjligheter mm
- att ordinarie personal arbetar deltid i teamen och därigenom får en mer komplett kunskap om utbudet av rehabiliteringsinsatser, samtidigt som de bibehåller en djup kunskap inom sitt eget område genom att delta i sitt ordinarie arbete
- att ge deltagarna mer tid genom att team-medlemmarna kan avsätta mer tid per ärende än i sitt ordinarie arbete
- att tillföra vissa extra resurser för gemensam utbildning i teamet

Tre arbetslivsinriktade rehabiliteringsåtgärder valdes ut för en uppföljande studie ur deltagarperspektiv; Handläggarteamet för unga vuxna i Kortedala och Bergsjön; Handläggarteamet Angered; samt Handläggarteamet Gamlestan. Syftet var att ta del av deltagarnas upplevelser av att ha deltagit i de ovan nämnda aktiviteterna för att därigenom öka förståelsen för vilken roll aktiviteten spelat för att åstadkomma en förändring av individens livssituation. Studien avgränsades till att gälla deltagare som hade fått ett arbete eller börjat studera för att därigenom kunna identifiera framgångsfaktorer att kunna arbeta vidare med. Studien ska även kunna fungera som underlag för teamens vidare utvecklingsarbete.

¹ Lag 2003:1210, ändrad lydelse 2004:793.

1.1. Metod/genomförande

De berörda aktiviteterna är av relativt liten omfattning och frågeställningarna av en kvalitativ typ varför ett mindre antal djupintervjuer med deltagare bedömdes som en lämplig metod.

Intervjuerna genomfördes i form av ett samtal utifrån ett antal breda teman och tog ca en halvtimme att genomföra (se bilaga 1). Inledningsvis genomfördes också en träff med respektive handläggarteam för att få en bild av teamets arbetssätt, målgrupp och sammanhang. Vid intervjun deltog stor del av teamet som också gav sin personliga bild av arbetet, framgångsfaktorer och utmaningar.

1.1.1 Urval

På grund av sekretessfrågor ombads teamen att inhämta samtycke från minst fyra deltagare som lämnat deras aktivitet under hösten 2007. Detta på grund av att inte alltför lång tid skulle ha förflutit från avslut till intervju då det kan vara svårt att minnas händelser som ligger lång tillbaka i tiden. Kriterier för urvalet var att deltagaren skulle ha fått arbete eller gått till studier samt att kontakten med teamet skulle vara avslutad². Urvalet skulle också om möjligt omfatta olika åldrar, kön och problembild, exempelvis personer som enskilt träffat olika teammedlemmar.

Det visade sig vara lätt för teamen att rekrytera deltagare till intervjuerna. Totalt erhöles namn på sju deltagare. Av dessa var fem från Ungdomsteamet som avslutat totalt sex deltagare under hösten 2007. Fyra erhöles från handläggarteamet Angered vilket var samtliga deltagare som avslutats under 2007. Från handläggarteamet Gamlestan erhöles sju namn varav fyra intervjuades. Det innebär att urvalet täckte in majoriteten av de deltagare som gått till arbete eller studier och som avslutats under hösten 2007. Fördelningen på de tre aktiviteterna visas i tabellen nedan. Totalt hade sju av de äldre vuxna och en av de unga intervjupersonerna utländsk bakgrund³.

Aktivitet	Kvinnor	Män	Total	Ålder	Arbete	Studier	Arbetslös
Ungdomsteamet	2	3	5	20-24 år	2	2	1
Arbetsförmedlingen Angered	4		4	31-53 år	4		
Arbetsförmedlingen Gamlestan	2	2	4	27-53 år	3	1	

1.1.2 Datainsamling och analys

Deltagaren kontaktades av intervjuaren via telefon och tidpunkt för intervjun avtalades. Totalt genomfördes tolv intervjuer och en telefonintervju. Deltagaren fick själv bestämma tid och plats för intervju. Majoriteten av intervjuerna genomfördes på café, i ett fall i deltagarens hem och i fyra fall på Contextio Ethnographics kontor. Intervjuerna spelades in på band, sammanfattades och en tematisk analys utfördes. Data samlades också in genom intervjuer med teamen, projektdokumentation och statistik vilket analyserades tillsammans med deltagarnas utsagor.

² Med arbete avses här även tillfälligt arbete, vikariat samt arbete med stöd från Arbetsförmedlingen. Med studier menas kurser/utbildning utanför Arbetsförmedlingen där individen tar studielån, får studiebidrag etc.

³ Den unga vuxna som hade utländsk bakgrund var adopterad som liten. En av de äldre vuxna både jobbade och studerade vid intervjutillfället.

1.1.3 Begränsningar

Studien är begränsad till ett deltagarperspektiv och innebär alltså inte någon detaljerad uppföljning av de arbetsmetoder som teamen använt sig av. Studien kan inte heller göra anspråk på att vara en heltäckande uppföljning då de enbart gäller deltagare som har fått arbete eller gått vidare till studier. Detta var en avsiktlig begränsning från uppdragsgivarens sida för att kunna identifiera framgångsfaktorer att arbeta vidare med. Av deltagarna från Ungdomsteamet hade ingen av de intervjuade haft enskild kontakt med sjukgymnast. Denna aspekt för Ungdomsteamet har därför inte kunnat täckas in av studien.

1.1.4 Disposition

Rapporten är indelad i fyra delar – bakgrund, syfte och metod, presentation av berörda projekt, resultat samt diskussion, slutsatser och rekommendationer. Citat från intervjuerna har använts för att belysa de teman som framkommit vid analysen. Citaten har delvis ändrats från talsvenska till skriftsvenska och detaljer utelämnats för att undvika igenkännande av enskilda personer.

2. Presentation av berörda handläggarteam

De tre berörda handläggarteamen inledde alla sitt arbete vid årsskiftet 2005/2006 och har alltså pågått i två år. Nedan ges en kort presentation av respektive team som dels bygger på den dokumentation som projekten själva har tillhandahållit, dels på ett inledande samtal med respektive team. De båda handläggarteamen för vuxna har samma målgrupp och liknande arbetsmetoder men skildras ändå separat nedan för att ge en rättvis bild av respektive team. Syftet är främst att ge en bakgrund att spegla deltagarnas uttalanden och gör inte anspråk på att vara någon heltäckande beskrivning av teamens arbete.

2.1 Handläggarteamet för unga vuxna i Kortedala och Bergsjön

Handläggarteamet för unga vuxna (Ungdomsteamet) består av representanter från Arbetsförmedling, Socialtjänst och Primärvård (sjukgymnast och psykolog). Arbetet riktar sig till ungdomar mellan 18 och 25 år som står till arbetsmarknadens förfogande men som har behov av insatser från flera olika parter för att kunna söka arbete. Kriterier för deltagande är att personen är bosatt i Kortedala/Bergsjön och uppbär försörjningsstöd eller A-kassa.

Ungdomar anmäls till teamet via Socialtjänsten eller Arbetsförmedlingen. Målgruppen beskrivs av teamet som en ännu oupptäckt grupp ungdomar med svåra problem där många saknar fullständiga betyg från grundskola eller gymnasium. Under 2007 inkom 43 anmälningar till teamet varav 39 blev kallade till ett första besök.

Vid det första mötet får ungdomen träffa socialsekreterare och arbetsförmedlare och därefter sjukgymnast och/eller psykolog vid behov. En kartläggning av situationen görs då och planering påbörjas. Stor vikt läggs vid individens egna önskemål för att kunna göra en så individuell planering som möjligt. Ett viktigt moment är också att utreda kärnproblematiken, vad som egentligen har hindrat personen från att få arbete. I planeringen ingår tydliga strukturer för vem den unge ska ha kontakt med, vad han/hon själv ska göra mellan mötena samt på vilket sätt uppföljning ska ske. Metoden är lösningsfokuserad för att tydliggöra och stärka individens egna resurser.

Samverkan har enligt teamet bidragit till att de har fått en mer heltäckande bild av den unges livssituation och därigenom kunnat effektivisera arbetet. Inför framtiden finns önskemål om direktkontakt med läkare/psykiatriker med kunskap om målgruppen samt vidareutveckling av metoder för kartläggning av ungdomarna. Totalt 26 personer avslutades under 2007 varav sju blev självförsörjande. Fjorton av dessa ungdomar hade enskilda samtal med psykologen och nitton kontakt med sjukgymnast.

Resultat	Antal
Arbete	13
Studier	4
Andra insatser	4
Flyttat	2
Kontakten upphört	3

2.2 Handläggarteamet Angered

Handläggarteamet för vuxna i Angered består av representanter från Arbetsförmedling, Försäkringskassa, Primärvård och Socialtjänst. Från och med 070701 fick teamet utökade resurser vilket innebar ytterligare teamtid för handläggarna och en egen budget för bland annat uppköp av arbetsförmågebedömningar, konsultläkare etc. Syftet var främst att öka genomströmningen av deltagare. En arbetscoach från Arbetsförmedlingen knöts också till teamet i oktober 2007.

Målgruppen är långtidsinskrivna, långtidsberoende eller långtidssjukskrivna som riskerar långvarig arbetslöshet och är i behov av samverkan liksom personer inom aktivitetsgarantin/Jobb och Utvecklingsgarantin som är i behov av samverkan⁴. Personen måste vara bosatt Gunnared/Lärjedalen, vara över 25 år samt inte ha något pågående missbruk eller akut psykisk sjukdom. Samtliga myndigheter kan remittera deltagare till teamet.

Teamet beskriver syftet med sitt arbete med att ”få rätt person till rätt plats” vilket förutom arbete/studier också kan vara rehabilitering och sjukpension. Målgruppen står långt från arbetsmarknaden och har ofta en sammansatt och komplex problematik. Arbetsmetoden består av att teamet samråder kring anmälan och diskuterar lämpliga åtgärder för individen. Man genomför också kartläggningssamtal och påföljande planeringssamtal med deltagaren samt insatser exempelvis i form av praktikplats, utredning eller rehabiliteringsinriktade åtgärder. Under insatserna har deltagaren främst enskilda kontakter med någon av teammedlemmarna. Kontinuerlig uppföljning görs med berörda parter och teamet genomför också ett slutsamtal med varje deltagare som lämnar aktiviteten.

Teammedlemmarna ser en tydlig fördel av samverkan då individerna slipper fortsätta vandra runt mellan de olika myndigheterna och delta i olika kortsiktiga aktiviteter. Samverkan innebär möjligheter att få en samlad bild av individen och gemensamt planera lämpliga åtgärder.

Under 2007 anmäldes 59 personer till teamet med en markant ökning under det sista halvåret vilket inneburit en viss väntetid. Totalt sexton personer avslutades under året, varav nio män och sju kvinnor. Se tabellen nedan för resultat.

Resultat	Antal
Arbete	4 ⁵
Sjukpenning/sjukersättning	7
Socialtjänst efter utredning	1
Åter Af, aktivitetsgaranti	3
Åter socialtjänst, omotiverad	1

2.3 Handläggarteamet Gamlestan

Handläggarteamet för vuxna i Gamlestan består av representanter från Arbetsförmedling, Försäkringskassa, Primärvård och Socialtjänst och riktar sig till långtidsinskrivna, långtidsberoende eller långtidssjukskrivna som riskerar långvarig arbetslöshet och är i behov av samverkan⁶. Från halvårsskiftet 2007 har teamet fått utökad tid för befintliga handläggare och konsultläkarstöd. En egen budget har reserverats för teamet till kompletterande utrednings – och

⁴ Målgruppsdefinitionen ändrades 070701 från att tidigare enbart ha omfattat långtidsinskrivna inom aktivitetsgarantin samt andra långtidssjukskrivna med liknande behov och i behov av stöd från flera parter.

⁵ Varav två fått timanställning, en efter utbildning och en arbete med lönebidrag.

⁶ Samma målgrupp som Handläggarteamet i Angered.

stödinsatser och en rekryterare knöts till teamet. Syftet var främst att öka genomströmningen av deltagare.

Deltagare till handläggarteamet anmäls främst av Socialtjänsten och Arbetsförmedlingen. Teamet beslutar i samråd om personen ska kallas eller inte. En svårighet har varit att dra klara gränser gentemot andra team/åtgärder för liknande målgrupper och det finns ett behov av att tydliggöra och kommunicera gränsdragningen. Teamet konstaterar i sin halvårsrapport att ärendena är komplexa och att både att individen ofta redan tidigare deltagit i ett antal åtgärder eller insatser.

Vid det första mötet deltar representanter från de fyra myndigheterna. Arbetsmetoden beskrivs som bestående av sex delar enligt följande: kartläggningssamtal, planeringssamtal, rehabilitering, motiverande samtal och uppföljning vilka alla genomförs med deltagaren och det samlade teamet. Däremellan håller någon av teamets medlemmar uppföljande kontakt med deltagaren. Slutsamtal genomförs för återkoppling vid avslut. Teamet har också arbetat aktivt med att utforma olika aktiviteter och skapa kontakter/samverkan med andra rehabiliteringsaktörer.

Under 2007 anmäldes 35 personer i åldern 25-55+ till teamet och 24 deltagare avslutades. Resultatet framgår av tabellen nedan. Tillkomsten av en rekryterare sommaren 2007 innebär enligt teamet en stor fördel då de nu erbjuder arbetscoachning efter utredning och/eller rehabilitering. Vinsten med samverkan beskrivs som stor då alla myndigheter får höra samma sak och kan planera lämpliga åtgärder tillsammans med deltagaren.

Resultat	Antal
Arbete	7
Studier	2
Fortsatta rehabiliterings insatser	8
Sjukpenning/sjukersättning	3
Tillbaka till remittenten	5
Flyttat	1

2.4 Uppföljning av arbetet

Samtliga team använder sig av ett sektorsövergripande nationellt uppföljningssystem (SUS) med enkäter till handläggare och deltagarna före och efter insatsen. Där tillfrågas deltagarna bland annat om sin uppfattning av insatsen och hur det påverkat deras livssituation. Teamen använder sig även av ett lokalt uppföljningssystem, Deltagare i Samverkan (DIS), som främst ger en statistisk sammanställning över flöden som antal, kön, ålder och försörjningssätt före och efter aktiviteten (Björnered 2007).

3. Resultat

Resultaten redovisas utifrån målgrupp där *handläggarteamet för unga vuxna i Kortedala och Bergsjön* redovisas separat, medan *Handläggarteamet Angered* och *handläggarteamet Gamlestan* presenteras gemensamt. I de fall upplevelserna av handläggarteamet och mötena skiljer sig åt presenteras även handläggarteamet i Angered och Gamlestan separat.

3.1. Handläggarteamet för unga vuxna i Kortedala och Bergsjön

Fem ungdomar, i åldrarna mellan 20 och 24 år som tidigare varit deltagare hos Ungdomsteamet intervjuades. Tre av dessa var män och två kvinnor. Samtliga intervjuer genomfördes enskilt på caféer i Göteborg.

Enligt teamets årsrapport (2007) har de ungdomar som teamet arbetar med ofta inte slutfört någon högre utbildning än grundskolan. Många har avbrutit sina gymnasiestudier och/eller saknar arbetslivserfarenhet. Teamet återger i sin rapport att flertalet av de ungdomar de arbetat med har mer djupgående problematik med vad som beskrivs som ”*en rad misslyckanden bakom sig och har ofta en påtagligt låg självkänsla*” (2007:4). Många har problem av både psykisk och social karaktär, såsom ekonomiska svårigheter, bostadsproblem, ensamhet och bristande nätverk. Enligt rapporten visar sig de psykiska besvären bland annat i sömnsvårigheter, depression och koncentrationssvårigheter. Vidare nämns att det finns ungdomar som har neurologiska problem som tidigare inte upptäckts som till exempel ADHD.

Utvärderingen bekräftar bilden av ungdomarnas socioekonomiska bakgrund och deras behov av stöd. Av de fem intervjuade ungdomarna beskrev alla att de hade lidit av, och i flera fall fortfarande led av, olika psykiska besvär och hade haft stort behov av psykolog hjälp. De uppgav bland annat att de lidit av social fobi (2), varit djupt deprimerade vilket bland annat lett till isolering (2) och att de haft panikattacker (2). En av de intervjuade ungdomarna hade av teamet fått insikt i att problematiken delvis bottnade i ADHD.

De intervjuade ungdomarna hade gått ut gymnasiet, dock inte alltid med godkända betyg. En person hade läst på högskola men tvingats göra uppehåll medan de övriga hade haft tillfälliga arbeten, varit arbetslösa och/eller fått försörjningsstöd. Vid intervjutillfället hade två tillfälligt arbete, två studerade och en gjorde enligt egen utsago ”*ingenting*”.

3.1.1 Kontakt med teamet

Två av de intervjuade ungdomarna hade fått kontakt med teamet via Socialtjänsten, övriga genom sin handläggare på Arbetsförmedlingen. De hade träffat teamet olika frekvent, från enstaka gånger till flera gånger i veckan. Gemensamt för de intervjuade ungdomarna var att de sedan första kontakten med handläggarteamet hade haft regelbunden kontakt med teamets psykolog. Endast en av de intervjuade uppgav att kontakten med psykologen avbrutits för att han/hon mådde så pass mycket bättre vid intervjutillfället. Övriga ungdomar hade fortsatt kontakt med psykologen utanför ramen för projektet. Ingen hade haft regelbunden kontakt med sjukgymnast men uppgav att de kanske skulle ha behövt det tidigare i processen.

Samtliga intervjuade hade vid intervjutillfället slutat besöka teamet eller som några uttryckte det ”blivit avslutade”. Trots att de avslutats upplevde de att de var välkomna att höra av sig om de hade behov av det och att teamet fortsatt försäkra sig om att det gick bra för dem.

3.1.2 Första mötet och fortsatt kontakt

Tre av de intervjuade ungdomarna kom ihåg det första mötet de haft med handläggarteamet, medan de båda andra hade svårare att urskilja det från andra möten. Vilka och hur många teammedlemmar som deltagit vid det första mötet varierade men det var oftast representanter från Socialtjänsten, Arbetsförmedlingen och i något fall även sjukgymnast. Vid mötet hade de tillfrågats om de ville få en samtalskontakt, en psykolog. En av de intervjuade berättade att han/hon trodde att ”det bara skulle vara samtal, stödjande samtal”. Det visade sig sedan vara betydligt mer dynamiskt vilket upplevdes positivt.

Flera ungdomar betonade fördelen med att möta olika myndighetsrepresentanter på en och samma gång. En informant tyckte dock att det hade känts obehagligt att veta att det var flera myndigheter som var representerade innan han/hon gått till det första mötet.

Jag tyckte att det lät jättebra. Annars går man ju dit på möte och träffar olika personer varje gång. Man blir helt förlorad där borta. Men där på Ungdomsteamet så är det ju samma personer på varje möte och det funkar mycket bättre.

Samtliga ungdomar var också generellt sett positiva till mötena med teamet och enskilda representanter. Mötena beskrevs i positiva ordalag där de unga blivit uppmuntrade och fått vägledning i hur de skulle gå vidare. Andra positiva faktorer som framfördes var känslan av att bli lyssnad på dem och tagen på allvar, något som fick dem att känna att de kunde välja vad de ville göra i framtiden. Generellt stämde bilden väl in med de resultat som den interna uppföljningen uppvisat.

Dom mötena vi hade var jättebra. De tog sig an det och försökte hjälpa mig på ett bra sätt. Det var jättebra. De frågade ju vad jag ville göra och så sa jag det att ”jag vet inte riktigt”. Jag har ju den här utbildning och så att jag inte alls tyckte om det och dom förstod ju det och sa att då får vi försöka hitta något annat. Utan förstod att jag ville ha något annat.

3.1.3 Upplevelse/betydelse av kontakten

De intervjuade ungdomarna upplevde att teamet, och framförallt psykologen, hade hjälpt dem att komma ur sin besvärliga livssituation. Alla upplevde situationen som betydligt bättre än före kontakten med teamet där några kommit en bit på väg medan andra till och med upplevde sig vara ”botade”. Även detta stöds av den interna uppföljningen som påvisar en förbättrad livssituation vid avslutat deltagande i projektet. En intervjuad menade att vetskapen om att teamet fanns, deras villighet att lyssna och ge råd hade påverkat hela livet och fått honom/henne att ”bli sig själv igen”.

När jag började gå hos henne [psykologen] så vågade jag knappt gå ut. Jag ville inte vara bland folk och sånt. Jag hade stannat hemma för länge så jag hade blivit lite folkhatisk typ. Typ stan klarade jag inte av och spårvagnen. Men nu har jag vuxit mycket känns det som.

Den hjälp de unga upplevde sig ha fått med sin psykiska ohälsa hade också bidragit till att de kunde börja fokusera på arbete och studier. En ungdom beskrev det i termer av att känna sig mer normal än tidigare.

Ja det, nu är jag ju ganska normal. Innan var jag ju jätte... fobier och sådant. Social fobi och så. Det har blivit bättre. Ja att jag kan plugga nu. Och jag har skaffat egen lägenhet. Det är sådana saker. Innan var jag helt isolerad och var hemma hela dagen. Jag var rädd för grannarna.

För flera av de intervjuade hade vändpunkten kommit i och med stödet från Ungdomsteamet. En informant betonade vikten av att fått träffa ”bra” personer inom systemet eftersom det annars är lätt att se samhället som en fiende. Kraven att ständigt söka arbete kan då upplevas som ett omöjligt och meningslöst krav som inte leder framåt utan bara ytterligare spår på känslan av otillräcklighet.

Det viktigaste är ju att det har gått framåt. Inte så snabbt som jag hade trott först för det har tagit lång tid. Men att det faktiskt har blivit mycket bättre och jag tror att det kommer att fortsätta att bli det. Och att samhället inte är en fiende för det är ju faktiskt samhället som har hjälpt mig. Arbetsförmedlingen kändes ju lite som en fiende och Socialen också och så skolan med innan.

SUS-uppföljningen för 2007 stödjer resultatet från intervjuerna. Generellt var de ungas betyg på insatsen höga med ett medelbetyg på 8,6 av tio möjliga. Insatsen bedömdes också ha förbättrat deras livssituation betydligt. Samtliga unga trodde att de skulle studera eller arbeta om två år (SUS Ungdomsteamet 2007).

3.1.4 En jämförelse med tidigare upplevelser

Fyra av de intervjuade ungdomarna upplevde kontakten med teamet som mer positiv än tidigare erfarenheter av myndigheter och åtgärdsprogram. Skillnaden beskrevs främst i att de blivit bemötta och stöttade som individer istället för som en i en stor grupp. Teamet förmedlade känslan av att vilja hjälpa till medan tidigare kontakter med Arbetsförmedlingen kännetecknades av att de hade ”slussats runt bland olika personer”.

Jag tyckte det kändes väldigt bra jämfört med när jag har träffat vanliga [personer] som jobbar på en institution. De är ju hårdare och jag upplevde det väldigt mycket så då. Jämfört med det så var ju de [teamet] mycket mer förstående. De förstod att man hade problem och inte bara var dålig och lat. Det kändes som att nu hände det något. Det är inte bara att jag ska gå på det här, söka jobb-kursen. En sådan sak var att om jag missade ett möte så ringde de upp och bokade ett nytt möte ganska snart. Och de frågade vad jag hade för möjligheter och vad jag kunde och så utgick därifrån.

Känslan av att bli förstörd innebar att de kunde känna större hopp inför framtiden eftersom stödet utgick från deras individuella situation, menade de intervjuade ungdomarna. Det var därför lättare att skapa framtidsplaner och tro på dem. Vid intervjun ville fyra unga studera vidare på Komvux, folkhögskola eller högskola. Ett par av dessa hade också klara planer på vad de ville arbeta med i framtiden. En av de intervjuade saknade sysselsättning vid intervjutillfället men hoppades på någon form av praktikplats.

3.1.5 Förslag från ungdomarna

De intervjuade ungdomarna var genomgående positiva till handläggarteamet för unga vuxna i Kortedala och Bergsjön vilket avspeglar sig i de rekommendationer de gav. Förslagen på förbättringar som gavs handlade således snarare om en utvidgning av insatsen.

Utvidgad verksamhet

Ett förslag var att fler borde få tillgång till liknande handläggarteam, och framförallt till en kontakt med en psykolog.

Tidigt stöd

En informant uttryckte en önskan om att stödet borde ha getts tidigare, innan den psykosociala ohälsan utvecklats.

3.2. Handläggarteamen i Angered och Gamlestan

Totalt intervjuades åtta personer från handläggarteamen i Angered och Gamlestan. Av dessa var sex kvinnor och två män och alla utom en person hade utländsk bakgrund. Samtliga intervjuades enskilt med ett undantag där personen intervjuades per telefon. Gemensamt för intervjupersoner som hade haft kontakt med handläggarteamen var att de var boende i Lärjedalen/Gunnared eller i Kortedala/Bergsjön. Sju personer var vid intervjutillfället avslutade medan en person hade viss telefonkontakt med rekryteraren.

SUS-uppföljningen visar att många av teamens deltagare redovisar fysiska och/eller psykiska besvär samt i viss mån brist på yrkesutbildning som arbetshinder. Stor del av deltagarna från båda teamen hade också varit beroende av ekonomiskt stöd under ett flertal år (SUS 2007).

Intervjupersoner från båda teamen hade tidigare haft arbete inom exempelvis vård, butik, städ, restaurang, konsultverksamhet och eget företag innan de hade blivit sjukskrivna och/eller arbetslösa. Många hade varit arbetslösa under flera år eller haft tillfälliga arbeten. Två personer hade varit sjukskrivna eller hemma för depression. Sex saknade svensk yrkesutbildning medan en person hade högskoleutbildning och långvarig arbetslivserfarenhet från sitt hemland. Vid intervjutillfället arbetade samtliga intervjupersoner och en person studerade också på deltid.

3.2.1 Kontakt med teamet

Samtliga intervjupersoner från Angered och en från Gamlestan kom i kontakt med handläggarteamet via sin handläggare på Arbetsförmedlingen, övriga via handläggare inom Socialtjänsten. Några hade remitterats till teamet av sina ordinarie handläggare. Två av de intervjuade hade kallats till det första mötet med teamet via post. En av dessa personer beskrev kallelsen som otydlig och menade att det var oklart varför hon/han kallades.

De skickade ett brev till mig. De skrev att det finns en grupp och det kommer en från arbetsförmedlare, en från socialen, en från försäkring och från vård och de kommer att prata med dig. Ingen mer information. Deltagare Angered

Intervjupersonerna hade träffat hela handläggarteamet olika ofta. Några var osäkra på hur frekventa mötena varit men uppgav att de hade ägt rum vid minst två olika tillfällen. Beroende på den intervjuades situation hade kontakten ibland varit koncentrerad under en kortare tid, ibland utspridd över en längre tidsperiod, som längst drygt ett år.

Sju personer var vid intervjutillfället helt avslutade och en skulle avslutas inom kort. En av de avslutade informanterna funderade dock på att åter kontakta teamet för diskussion och stöd och en person hade vid tidpunkten för intervjun telefonkontakt med rekryteraren.

3.2.2 Första mötet och fortsatta kontakter

Intervjupersonerna från Angered kom väl ihåg det första mötet med handläggarteamet. De gav i ett par fall uttryck för att informationen inför mötet inte hade fungerat tillfredsställande angående syftet med mötet eller vilka personer som skulle delta. Med ett undantag hade intervjupersonerna från Gamlestan haft svårt att urskilja det första mötet. Informanten som mindes hade varit mycket skeptisk till mötet och beskrev sina tankar som att det bara var ”ännu en åtgärd som skuffade undan folk som är till problem”. En annan person från Gamlestan uppgav att han/hon var svårt fysiskt sjuk under mötet och därför hade svårt att minnas detaljerna.

Samtliga personer som mindes det första mötet berättade att de känt oro eller skepsis inför besöket, en skepsis som delvis grundade sig på tidigare erfarenheter från kontakt med myndighetspersoner. Oron gällde främst att inte tas på allvar eller att tvingas att ta ett arbete man upplevde vara för tungt.

Det kändes lite jobbigt då jag inte visste vad som skulle hända och om de skulle skicka mig i arbete fast jag hade ont. Det kändes lite jobbigt att inte veta någonting och sen har jag ingen ordentlig utbildning i bakgrunden heller, så det fanns inte så många områden jag kunde jobba på.

Deltagare Angered

De intervjuade från båda teamen beskrev det första mötet som ett tillfälle där de fick berätta om sin bakgrund, sin nuvarande livssituation och vad de själva ville/kunde göra för att kunna komma tillbaka till arbetsmarknaden. En av personerna tyckte inte om att bli utfrågad men kände sig ändå lugnad i sin oro. För en annan påminde mötet om tidigare kontakter med myndighetspersoner och inte fick honom/henne att ändra inställning till detta.

De frågade om min bakgrund, vad jag trodde detta kunde leda till om jag hade gjort något liknande innan. Jag fick en ganska genomgående utfrågning. Jag var väldigt negativ då, sa att jag inte trodde de kunde göra någonting. Men jag hade ju fel och det är jag glad för. Det var först senare jag kände att det var annorlunda. Det tog inte ens en månad innan jag kom ut på första praktiken. Första mötet var inget speciellt, kändes ganska stelt och formellt. När man gick därifrån tänkte man att det kommer inte att leda till någonting.

Deltagare Gamlestan

Upplevelsen av det första mötet skiljde sig markant åt mellan de fem intervjuade som mindes mötet. Förutom ovan nämnda informant som ansåg att mötet inte skilde sig från andra så kallade åtgärds möten, var de flesta mycket positiva. Dessa informanter betonade att team-medlemmarnas lugn, deras frågor om informantens livssituation och en känsla av att bli lyssnad på var faktorer som gjorde att inte bara oron släppte utan även att de kunde känna sig mer hoppfulla efter mötet än de gjort före.

Jag undrade; är de utbildade tillräckligt för att förstå mig eller är det bara en sån arbetsgrej för att slippa, så de kan säga att de har arbetat med några. Jag var tveksam, men redan första gången jag träffade dem kom hoppet faktiskt.

Deltagare Angered

För en person från Angered kom mötet med alla myndighetspersoner som en chock som hotade hela samarbetet. Denna informant beskrev sin känsla av utsatthet vilken upplevdes spä på tidigare förtvivlan över livssituationen. Delvis blev mötet också en påminnelse om tidigare erfarenheter av möte med myndighetspersoner och om att ständigt tvingas berätta om sitt liv.

När jag kom dit det var fyra-fem kvinnor och en man. Det var en chock för mig att det var så många för jag visste inte att det var en grupp... så jag mådde inte bra och var inte förberedd på att det var så många och sen började var och en fråga sin fråga. Jag kunde inte svara utan bara grät. Den känslan glömmar jag aldrig. Jag tyckte synd om mig när jag satt där bland alla även om de var förstående. Det som är jobbigt är att du varje gång du träffar nya personer ska du dra din historia, varenda gång... jag kanske har sagt det tusen gånger.

Deltagare Angered

Informanten fortsatte dock kontakten med teamet efter viss övertalning och tydligare information om syftet med teamets arbete. Genom teamet kom han/hon i kontakt med en sjukgymnast och kände sig därefter mer redo att förändra sin situation. Gemensamt för de flesta intervjuade var att de haft regelbunden och uppskattad kontakt med sjukgymnast.

Jag träffade sjukgymnasten och jag kände att det hjälpte. Sedan fick jag styrka att förändra situationen. Jag måste komma igång, det är ingen annan som kan göra det.

Deltagare Angered

I Gamlestan föreföll omfattningen av kontakten med handläggarteamet utom i ett fall att vara ganska oklar. Däremot lyftes kontakten med rekryteraren fram som positiv även om det inte alltid var klart för informanten att denne person var en del av teamet. De intervjuade påpekade också att de hade fått både stöd och uppmuntran från teamets medlemmar. En av de intervjuade menade att det var första gången som han/hon blivit bra bemött och lyssnad på vid kontakt med myndigheter.

Jag ville inte fortsätta jobba som XX, det var för tungt. Svårigheterna var att jag inte hade någon utbildning så det sade jag till teamet och de tyckte de var bra att jag ville något. De hjälpte mig att söka men tyckte också det var en bra idé. Då sökte jag och kom in andra gången. Teamet såg att jag inte gav upp även om det tar längre tid än jag ville.

Deltagare Gamlestan

En annan informant hade en bra kontakt med sin ordinarie handläggare men menade att teamet förmodligen hade mer kunskap och var mer realistiska om vad som är möjligt att uppnå. En av informanterna betonade också möjligheten att träffa de olika myndigheterna vid samma tillfälle för att slippa ”onödiga byråkratiska processer”.

3.2.3 Upplevelse/betydelse av kontakten med teamet

De intervjuade upplevde betydelsen av kontakten med handläggarteamen olika beroende på deras individuella situation och tidigare erfarenheter. Till viss del skiljde sig den upplevda nyttan åt mellan intervjupersoner från de båda teamen och presenteras därför separat nedan.

Angered

Även om ett par intervjupersoner hade haft problem med sin hälsa fanns en tydligt uttalad önskan om att kunna återgå till någon form av arbete. Alla informanterna upplevde sig ha fått känslomässigt stöd från teamet i form av förståelse, tips, råd, vägledning och praktisk hjälp med att söka arbete. Några informanter upplevde dock teamets frågor som mindre positiva och i viss mån besvärande. I två fall hade kontakt med sjukgymnast haft stor betydelse för återgången till arbetslivet.

Jag såg att de var villiga att hjälpa till genom hur de pratade, och då känner man sig inte ensam. Jag var väldigt glad. Det var första gången under alla de år jag sökt som jag kände att det finns hjälp. Man känner att det finns någon bakom en, man känner sig inte ensam.

Det gav mig lite ro att få kontakt med gruppen. Det gjorde att jag vågade lite mer genom att känna att det finns dem som stödjer mig.

Två av de intervjuade hade själva ordnat sina nuvarande arbeten. Tolkningen av detta faktum skiljde sig åt där ena personen såg det som ett resultat av sin kontakt med teamet, den andra som att teamet inte hade uppfyllt sitt löfte om arbete. En person hade fått stöd att påbörja en kvalificerande utbildning inom sitt yrke vilket också uppskattades och en hade via arbetscoachen fått kontakt med sin nuvarande arbetsplats. Sammanlagt var alla utom en av de intervjuade mycket nöjda med kontakten med teamet och tillskrev den stor betydelse för den förändring de upplevde i sitt liv. En informant påpekade dock att hon önskat att kontakten kunde skett långt tidigare.

Det har betytt allt, allt. Jag kunde komma tillbaka till jobbet. Jag kunde komma igång. Innan kunde jag inte göra någonting. De har gjort ett jättebra jobb.

Resultatet ovan stöds av SUS-uppföljningen där deltagarna gav ett ganska högt betyg på insatsen, i snitt knappt sju poäng av tio möjliga. Deltagandet bedömdes också ha en positiv inverkan på livssituation, knappt sju poäng där tio innebar en stor förändring och 0 ingen förändring alls.

Gamlestan

De intervjuade var till största delen positiva till den kontakt de haft med teamet och kunde se tydliga fördelar med detta. För en av informanterna var det första gången som han/hon upplevt sig få någon som helst hjälp från myndigheternas sida. Två av de intervjuade menade att de efter kontakten och stödet från teamet såg ljusare på livet. En av informanterna ansåg även att kontakten med en psykolog, påföljande utredning och diagnos av problemen hade underlättat livet och bidragit till att framtiden såg ljusare ut.

För fyra år sedan var jag helt knäckt, såg allt i svart. Nu ser jag allt i vitt. Det är mycket, mycket bättre. När jag vaknade för fyra år sedan grät jag, nu skrattar jag, känner livslust. Det är mycket, mycket bättre.

Det är det första som har lett till något överhuvudtaget det här och jag har varit på minst tio andra arbetsträningar etc. De är på nivån att sortera gem, och det hjälper ingenting, det handlar bara om att personen ska få en rutin, det ger ingen kompetens.

Samtliga personer tog upp kontakten med rekryteraren som viktig i sammanhanget och såg i ett fall dennes arbetssätt som helt avgörande för sin egen livssituation.

XX är en av tre personer på sex år som gjort någonting, som lyssnat. Han ringer och kollar upp, mer personligt och det känns verkligare. Jag tycker ni ska kopiera hur han arbetar. De övriga [tidigare kontakter] har inte lyssnat. De har haft för mycket, för många klienter eller varit för självupptagna.

Kontakt med rekryterare och handläggarteam framställdes också som speciellt viktigt för personer med utländsk bakgrund som saknar egna kontakter eller inte pratar svenska perfekt. En

av de intervjuade hade gärna sett en fortsatt kontakt med teamet tills en fast tjänst blivit säkrad på grund av denna anledning.

[Det vore] bra att ha kontakt med dem hela tiden, skönt att ha om man mister ett jobb och blir arbetslös. De har kontakt med företaget, de berättar att man inte kan så mycket svenska så de vet det innan och det är bra. Svårt att ta den kontakten själv när svenskan är dålig.

De intervjuade förefaller vara något mer positiva än snittet deltagarna under sista halvåret av 2007. SUS visar att deltagarna från Gamlestan gav ett sammanlagt betyg för hela insatsen på knappt sex av tio möjliga. Påverkan på livssituationen bedömdes i snitt som ganska låg enligt SUS⁷ medan flera intervjupersoner menade att kontakten och stödet hade betydtt mycket för deras nuvarande situation.

3.2.4 Tankar om framtiden

Generellt var de intervjuade från såväl Angered som Gamlestan tämligen positiva inför framtiden och menade att de hade fått stöd från teamet att komma vidare. Medvetenheten om att teamet existerade föreföll också ge ett visst mentalt stöd där en av de intervjuade funderade på att åter vända sig till teamet för rådgivning. Samtliga intervjupersoner från Angered trivdes på sitt nuvarande arbete och ville gärna stanna kvar. En av dessa kvinnor var på väg att bli arbetslös på grund av att verksamheten skulle läggas ned men hoppades kunna få ett liknande arbete i framtiden. Intervjupersonerna från handläggarteamet i Gamlestan hade delvis olika planer inför framtiden, från att starta eget företag, stanna kvar på sina nuvarande arbetsplatser till att hitta ett nytt arbete inom samma bransch.

3.2.5 Förslag från vuxna före detta deltagare

Förslagen på förbättringar framfördes av enstaka intervjupersoner och inom olika områden som det första mötet, tiden före kontakten med teamet, ekonomisk trygghet och teamets arbetssätt.

Tydlig information

Flera informanter efterfrågade en bättre information inför det första mötet med tydliga instruktioner om syftet med mötet och vilka som skulle delta.

Förändra upplägget vid det första mötet

En informant upplevde att det första mötet påminde för mycket om andra möten och hade önskat att teamet redan vid första mötet visat att deras arbetssätt skilde sig från andra åtgärder.

Tidig kontakt och stöd

Liksom ungdomarna fanns en önskan om att kontakten etablerats på ett tidigare stadium.

Garantera ekonomisk trygghet

En informant uttryckte en önskan om att teamet tillsammans med deltagaren kunde lägga upp en plan som garanterar ekonomisk trygghet under tiden som kontakten med teamet hålls.

Utveckla arbetssättet

En informant föreslog att hela teamet skulle kopiera rekryterarens arbetssätt.

⁷ Fyra poäng i snitt, där tio innebar stor förändring och 0 ingen förändring

4. Sammanfattning, slutsatser och rekommendationer

Resultatet av den genomförda deltagarstudien är generellt sett mycket positivt där de flesta intervjupersoner upplevt stöd och/eller direkt hjälp från handläggarteamens sida. De gemensamma framgångsfaktorerna för samtliga team som kan identifieras är framförallt tid för den enskilde deltagaren, ett professionellt bemötande och den samlade kunskapskompetens som finns hos det samlade teamet.

Samtliga team definierar sin målgrupp som komplex och i behov av stort stöd, en bild som till stor del bekräftas av intervjuerna. Det har funnits goda skäl till att samverka kring de intervjuade personerna. Samtidigt kan man konstatera att flera intervjupersoner önskar att de hade fått kontakt med teamen på ett tidigare stadium. Detta är knappast teamens ansvar men påverkar deras möjligheter att åstadkomma förändring eftersom de kommer in sent i processen. Speciellt tydligt är detta för de äldre vuxna deltagarna som ofta haft en lång historia av myndighetskontakter som präglat deras liv och förväntningar.

Ungdomarna från Ungdomsteamet och de äldre vuxna får ses som två olika målgrupper med avseende på behov, ålder och olika etnisk bakgrund⁸. Vuxenteamen är till skillnad från Ungdomsteamet huvudsakligen rehabiliteringsteam vilket innebär att arbetsmetoderna delvis skiljer sig åt. Det är därför svårt att göra direkta jämförelser mellan Ungdomsteamet och de båda andra teamen. Nedan ges en kort sammanfattning av resultatet, slutsatser samt rekommendationer för respektive målgrupp, ungdomar och vuxna.

Ungdomsteamet

De intervjuade ungdomarna var alla mycket positiva till kontakten med Ungdomsteamet och speciellt till kontakten med psykologen. Även den person som fortfarande mådde ganska dåligt upplevde tydliga förbättringar i sitt välmående. Att få en diagnos hade i ett fall fungerat meningsskapande eftersom det gav personen en förklaring till upplevda problem och svårigheter. Resultatet kan sammanfattas i följande punkter där samtliga ungdomar vid intervjutillfället...

- upplevde förbättrad livskvalitet
- upplevde större förhoppningar inför framtiden än tidigare
- upplevde större tilltro till sin egen förmåga
- kände fortsatt stöd från teamet även efter avslut
- fyra av fem ungdomar arbetade eller studerade medan en hade blivit arbetslös
- fyra var ekonomiskt oberoende

De unga poängterade skillnaden gentemot tidigare erfarenheter av myndighetskontakter. Istället för att enbart vara mottagare för information och krav från myndigheternas sida hade de fått uttrycka egna önskemål och delta i en process där de också kunde få råd och stöd. Även efter avslut upplevde ungdomarna ett fortsatt stöd då de hade möjlighet att åter ta kontakt med teamet. Tydligt är att teamet medlemmar har lyckats etablera en bra relation till de unga och även stärkt individernas egen förmåga att hantera sitt eget liv. Detta är tydligt inte minst som majoriteten av de intervjuade hade planer och förhoppningar inför framtiden. Tydligt för ungdomarnas del är också att det går att vända en negativ trend med relativt små medel men att de själva hade önskat insatser på ett tidigare stadium.

⁸ Ungdomarna hade huvudsakligen svensk bakgrund och de vuxna huvudsakligen utländsk bakgrund

Handläggarteamen Angered och Gamlestan

För de båda handläggarteamen vars målgrupp är vuxna över 25 år har ett mindre antal av totalantalet deltagare kommit ut i arbete och/eller studier. Detta är knappast förvånande då majoriteten av deltagare har en lång historia med ohälsa, tillfälliga arbeten och ofta långvarigt beroende av ekonomiskt stöd bakom sig (se SUS 2007). Studien har dock nått majoriteten av de deltagare som avslutades under hösten 2007 på grund av arbete eller studier.

Den generella bilden av kontakten med de båda handläggarteamen var positiv även om vissa individer hade svårigheter att komma ihåg omfattning och detaljer kring kontakterna. De flesta intervjupersonerna menade att livet hade förändrats till det bättre. Samtidigt är det svårt att urskilja vad som var direkt kopplat till teamens arbete och vilka andra faktorer som har påverkat livssituationen. Delvis beror detta på att deltagarna hade svårt att minnas, delvis att kontakten med det samlade teamet inte varit särskilt omfattande. Snarare lyftes kontakten med enskilda personer fram av deltagarna vilket ligger i linje teamens arbetsmetod. Utredning och olika former rehabiliteringsinsatser utgör stor del av arbetsmetoden där deltagaren huvudsakligen har uppföljande kontakter med någon av teamets medlemmar.

Nedan sammanfattas några positiva aspekter som framkommer av intervjuerna:

- Samtliga intervjupersoner upplevde att de hade fått känslomässigt stöd från teamet
- Många av de intervjuade upplevde att de hade fått förståelse och nytt hopp genom kontakten samt i vissa fall också hjälp att komma ut i arbete eller studier
- Den positiva upplevelsen var till stor del personbunden, till exempelvis rekryterare, sjukgymnast eller någon av handläggarna.
- Vissa förändringar i livssituationen till det bättre som dock alla inte kopplade till sin kontakt med teamet
- Några personer såg kontakten som avgörande för att de har kunnat återgå till arbete

Slutsatsen är att kontakten förmodligen har haft betydelse för intervjupersonernas livssituation genom att de upplevde att de fick stöd, råd och praktisk hjälp i form av utredning, coachning, sjukgymnastik m.m. Resultatet visar också att deltagarna i några fall menade att kontakten hade haft en avgörande betydelse för att de skulle kunna återgå till arbetslivet. Intressant är att framgångarna också kan betecknas som strukturella, dvs. uppkommer först vid kontakten med det samlade teamet. Flera av deltagarna hade remitterats av sina ordinarie handläggare på Arbetsförmedlingen eller Socialtjänsten vilket talar för att den samlade kunskapen hos hela teamet bidrar till att nya infallsvinklar kan hittas som är till gagn för individen.

4.1. Reflektioner och rekommendationer

Nedan behandlas ett några teman där resultatet från intervjuerna har gett upphov till reflektioner. Dessa teman är: Första mötet med teamet, Samverkan och Uppföljning.

4.1.1 Första mötet

Intressant att notera för de vuxna intervjuade är att de positiva aspekterna ofta förknippades med någon av teammedlemmarna. Intervjupersonerna var betydligt mer klivna till mötena med hela teamet där situationen ibland förknippades med utsatthet och tidigare negativa erfarenheter av myndighetskontakter. Att exempelvis gå till det första mötet trots feber och svår sjukdom visar på den utsatthet som individen kan känna i kontakten med myndigheter. Det tycks också vara

svårare för de vuxna intervjupersonerna att urskilja det första mötet från andra möten, vilket kan ha att göra med att de genom åren haft ett stort antal tidigare kontakter med olika myndigheter.

Att som ensam individ konfronteras med flera myndighetspersoner på en och samma gång kan upplevas som skrämmande vid det första tillfället speciellt som information kring syftet med mötet inte alltid varit tydlig. Detta var tydligast hos de äldre vuxna men togs också upp av en av de unga informanterna. Delvis kan det förklaras av att vuxenteamen har en uttalade strategi att samla alla myndigheter vid det första mötet medan Ungdomsteamet snarare bygger på kontakterna allteftersom. Det kan därför finnas anledning att fundera kring om alla myndighetspersoner måste vara representerade vid det första mötet och hur informationen om syftet i så fall kan bli tydligare för deltagaren. Att kallas till mötet via brev kan innebära risk för att onödig oro skapas hos den kallade.

Rekommendationer

- Fundera på om alla myndighetsrepresentanter ska vara samlade vid det första tillfället eller om det bör vara ett inledande informationsmöte med en eller max två personer. Detta är speciellt viktigt för anmälda personer som man vet lider av social fobi.
- Tydlig information om syftet med att träffa hela teamet och vilka personer som ska delta. Denna bör ges av den person som rekryterar deltagaren som måste förvissa sig om att personen verkligen har förstått.
- Diskutera hur det första mötet kan utformas så att det blir mindre formellt och upplevs mer ”stöttande” av individen.

4.1.2 Samverkan

De berörda teamen tog alla upp vinster med samverkan för både sin egen och individens räkning. Resultatet visar på en strukturell vinst där den samlade kunskapen och kompetensen hos teamet gör att nya rehabiliteringsmöjligheter kan uppstå. Intervjuerna visar samtidigt att samverkan mellan de berörda myndigheterna och syftet med denna inte alltid har varit tydlig för deltagaren. Det kan därför finnas anledning att fundera över hur viktigt det är att kommunicera det till deltagaren. Detta gäller inte bara det första mötet utan även fortlöpande för att motivera och öka deltagarens förståelse för de fördelar som samverkan mellan myndigheter kan innebära. Detta var tydligt hos ett par av intervjupersonerna som upplevde ett minskat ”byråkratiskt krångel”.

Rekommendationer

Diskutera och reflektera kring:

- fördelar med att tydliggöra syftet med samverkan för deltagaren fortlöpande

4.1.3 Uppföljning

Teamens uppföljning av arbetet (SUS) är en del av ett nationellt uppföljningssystem och ännu i sin linda. Några direkta jämförelser av resultatet före och efter insatsen har därför inte gjorts men kommer förhoppningsvis att kunna göras i framtiden. Dock kan kvalitativa studier ge en djupare förståelse för hur deltagarna upplever kontakten och även lyfta fram skillnader mellan ungdomar och äldre vuxna. Den nu genomförda studien har nått en begränsad del av teamens före detta deltagare, nämligen dem som har fått arbete eller börjat studera. Speciellt för vuxenteamen kan det vara av intresse att även följa upp andra kategorier deltagare i framtiden.

Referenser

Björnered, B. (2007) *Samverkan i Västra Götaland*. 2007-11-23. www.samverkanvg.se

Delårsrapport 070101-0831, Samordningsförbundet Göteborg Nordost

Delårsrapport från Ungdomsteamet 070831

Delårsrapport per 070831. Handläggarteamet Gamlestan

Halvårsrapport Handläggarteamet Angered 070101-070831

Samverkan i Sjuhärad finansiering och samverkansformer. Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, kommunen, Västra Götalandsregionen, www.samverkanvg.se (finns fler rapporter där).

Statistik över internuppföljningar, SUS och DIS för handläggarteamen i Angered och Gamlestan, Ungdomsteamet 2007.

Verksamhetsrapporterna för resp. team 2007

Årsrapport. Handläggarteamet för unga vuxna i Kortedala och Bergsjön 2007

Årsrapport 2007, handläggarteamet Angered

Årsredovisning per 071231 Gemensamt handläggarteam Gamlestan

Ögonblicksbild 2008-01-07. Arenor för finansiell samordning i Göteborg Nordost. www.samverkanvg.se/upload/samverkan

Intervjuguide Samordningsförbundet Nordost

Bakgrund

- Kön/ålder, tid i Sverige, aktuell sysselsättning
- Kontakt med handläggarteamet
- Sysselsättning före kontakten
- Tidigare kontakter med berörda myndigheter
- Tankar inför första besöket

Kontakten med handläggarteamet

- Kan du berätta om hur det var första gången du kom för att träffa teamet
 - vad gjorde ni
 - vad pratade ni om
 - hur kändes det
 - vad hände sedan
 - skillnader jämfört med tidigare besök hos myndigheter).
- Kan du berätta om något som var bra eller mindre bra från det första mötet
- Under hur lång tid träffade du personer från teamet?
 - hur ofta?
 - vilka personer i teamet
 - bemötande
 - parallella aktiviteter (söka jobb, arbetsträning, utredning m.m.)
- När avslutade ni kontakten/ev. fortsatt kontakt?

Livet idag, påverkan av kontakten, framtiden

Kan du berätta om hur fick det aktuella arbetet/började studera!

- hur gick det till?
- vad avgjorde/påverkade att du fick arbetet/började studera?
- hur trivs du/hur fungerar det?
- hur mår du för övrigt idag?
- I efterhand vad är det viktigaste intrycket av din kontakt med handläggarteamet? (bra/mindre bra) Varför just detta?
- Tankar om framtiden