

# Processkartläggning Insatser för ungdomar 16-29 år

Samordningsförbundet  
Skellefteå-Norsjö

Slutrapport maj 2016

Hans Forsström  
Projektledare

Christer Marklund

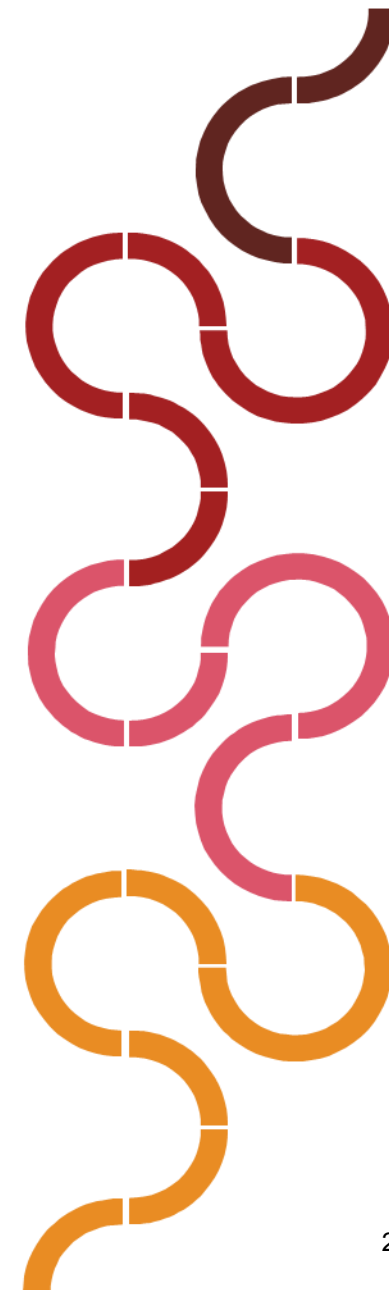
Robert Bergman

Henrik Fagerlind

# Innehållsförteckning

## Inledning

Vårt uppdrag	2
Metod för genomförande	3
Arbetsgång	4
<b>1. Kartläggning av insatser</b>	
Kartläggning och iakttagelser	7
Resultat workshop 1 – avseende kartläggning av insatser	11
Insatser utifrån ålder	12
Insatser enligt huvudmännen	13
Vår definition av insatser	14
Aktörer per insats/utförare	16
<b>2. Processkartläggning</b>	
Workshop 1 - Gruppövning 1	17
Resultat workshop 1 – avseende processkartläggning	21
Kvarstående frågeställningar	22
Workshop 2 - Gruppövning 2 – fallstudier	23
<b>3. Analys, slutsatser och rekommendationer</b>	
Slutsatser kartläggning av insatser	27
Slutsatser workshop 1 och 2	28
Sammanfattande slutsatser	29
PwC Rekommendationer	30

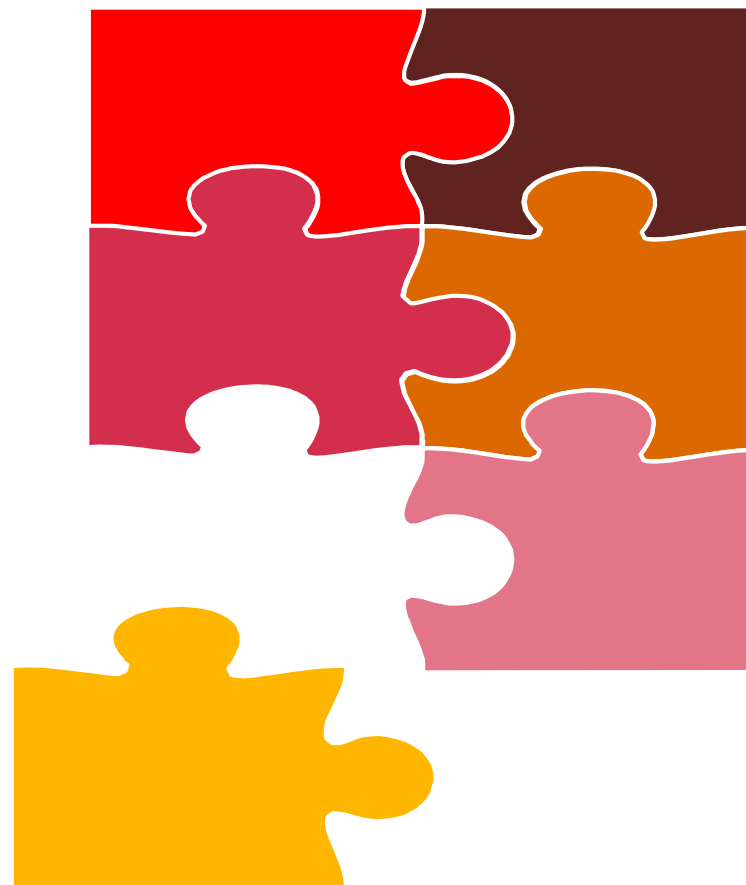


# Vårt uppdrag

Uppdraget har bestått i att klargöra vilka insatser som idag finns för ungdomar i Skellefteå i åldern 16-29 år. Detta innefattar samtliga insatser som görs för dem i behov av stöd för att gå vidare till arbete eller studier. Målet har varit att identifiera och/eller hitta vägar för framåtsträvande processer som kortar leddiderna för individen och minimerar risken för dubbelarbete.

Som ett led i detta har vi fokuserat på att synliggöra och förtydliga uppdragen inom området hos respektive myndighet; Skellefteå kommun, Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen och Västerbottens läns landsting. Detta för att skapa förståelse för de olika verksamheterna, deras förutsättningar och möjligheter till praktisk samverkan i syfte att minimera risken för att personer hamnar mellan två myndigheter eller att flera myndigheter arbetar parallellt.

Tidigare gjord kartläggning av insatser för unga i anslutning till den sk DUA-överenskommelsen mellan Skellefteå kommun och Arbetsförmedling har beaktats i denna processkartläggning.



# Metod för genomförande

Innan flera organisation ger sig in i ett omfattande utvecklingsarbete när det gäller så centrala frågor som myndighetsövergripande processer är det vår uppfattning att ett antal förutsättningar behöver klarläggas. Detta har skett i steg 1, Kartläggning.

I ett första steg gick vi igenom myndighet för myndighet vilka insatser som finns att tillgå samt upprättade en "innehållsförteckning" i matrisform genom dokumentstudier och intervjuer.

Innehållsförteckningen, som uppdragsgivaren och varje myndighet haft möjlighet att komplettera och utveckla vid flera tillfällen för att få den så relevant som möjligt, omfattar bl a målgrupp/brukargrupp; kapacitet; metodik/arbetssätt och tid i insats.

I ett andra steg har vi arbetat med processutveckling genom två workshops med företrädare för samtliga myndigheter. Fokus har legat på insatserna som tillhandhålls idag. I överenskommelse med de berörda myndigheterna har särskild vikt lagts vid samverkansfrågor; var i processen finns det eventuella glapp, luckor och dubbelarbete; vilka särskilda svårigheter finns och vad är viktigast att förbättra; är exempel på frågeställningar som varit ledande för i de workshops som genomförts.

I det tredje steget består av analys samt rekommendationer. Rekommendationerna fokuserar på Samordningsförbundet i Skellefteås fortsatta förbättringsarbete/-behov, samt förslag på effektiviseringar hos deltagande myndigheter.



---

## **Arbetsgång**

### **Informationsinhämtning**

- Kartläggningsmatris
- Intervjuer

### **Workshop 1**

- Redovisning av iakttagelser
- Sortering av prioriterade områden, vad som fungerar bra/mindre bra och vad som är särskilt viktigt att åtgärda
- Inriktning för det fortsatta arbetet med resultatet vid workshop 2

### **Avstämningsmöte med uppdragsgivaren**

- Uppdrag ta fram bilder över insatserna

### **Workshop 2**

- Redovisning av kartlagda insatser utifrån informationsinhämtning och kartläggningsmatris
- Gruppövning med fallstudier (case)

### **Rapportering**

- Muntlig rapportering till Finsams ledningsgrupp resp till Finsams styrelse
- Skriftlig slutrapport

# *Kartläggning av insatser*

# *1*

---

# ***Kartläggning och iakttagelser***

- **Intervjuer har genomförts med:**

- Arbetsförmedlingen och UngKOMP
- Arbetsmarknadstorget
- Försäkringskassan
- Skellefteå kommun: Enheten för försörjningsstöd, Arbetsmarknadsenheten, Stöd och service
- Ungdomshälsan
- Västerbottens läns landsting, psykiatri.

- ***Vad har vi pratat om?***

Myndigheternas uppdrag, överlappande insatser, begreppsapparaten, svåra grupper/riktade insatser, den röda tråden för individen, utveckla samverkan, vad fungerar/fungerar inte/kundnöjdhet, fokus framöver, uppföljning/utvärdering.

- ***Kartläggning***

Skapat en innehållsförteckning över vilka insatser respektive myndighet tillhandahåller idag via matris som utformats enligt DUA-kartläggningen och kompletterats av respektive myndighet.

---

# *Kartläggning och iakttagelser*

- Åtta delar i uppdraget
- Vad visade intervjuerna?
- Kartläggningsbehovet?
- Vårt förslag till prioritering



# Kartläggning och iakttagelser

## – prioritering av utvecklingsområden

Resultatet av den inledande kartläggningen och den därpå följande workshop 1 visade att följande områden är prioriterade att arbeta vidare med. I rangordning

Uppdragsbeskrivning	Prioritetsordning
<b>Hur samarbete &amp; samverkan mellan berörda myndigheter är utformat &amp; genomförs i praktiken</b>	<b>1</b>
Att identifiera och/eller hitta vägar för framåtsträvande processer som kortar ledtider för individen och minimerar risken för dubbelarbete	2
Hur de olika myndigheternas stödinsatser initieras och genomförs	3
De olika uppdragen hos respektive myndighet synliggörs och förtydligas för att på så sätt skapa förståelse för de olika verksamheterna	4
Områden/ grupper som det är särskilt svårt att hitta bra insatser för	5
Klarga vilka insatser som finns för ungdomar i Skellefteå i åldern 16-29	6
För att tillgodose individens behov är det viktigt att begrepp och benämningar på insatser är samstämmiga mellan myndigheterna och vid behov förtydligas	7
Undersöka och dokumentera hur olika funktionsnedsättningar diagnostiseras	8

# Kartläggning och iakttagelser

## – prioritering av utvecklingsområden

### Skäl till prioritering utan inbördes rangordning

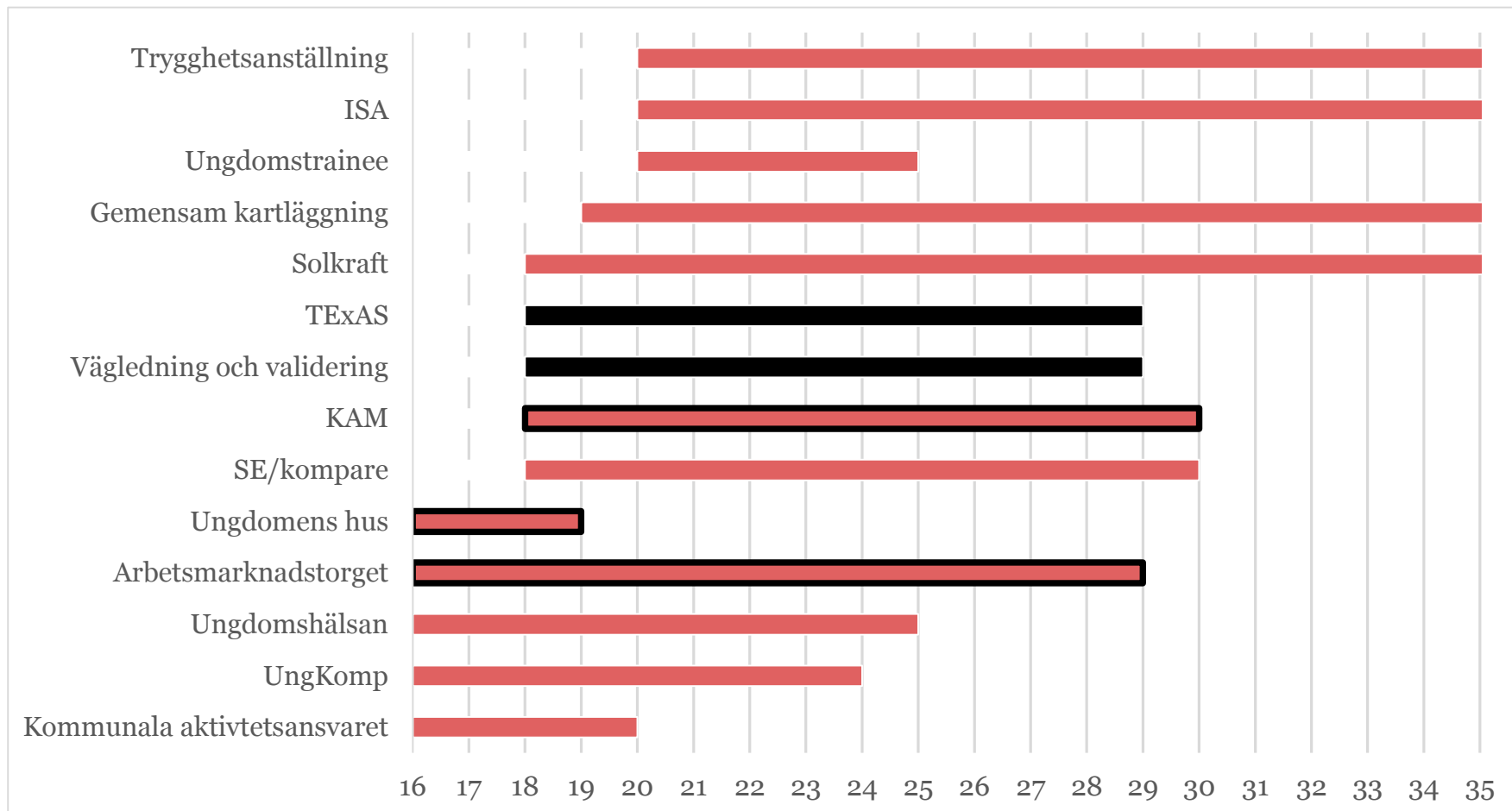
a)	Hur, på vilka grunder, utvecklar vi våra insatser?	Hur kan vi arbeta operativt med personer med sjuk/aktivitetsersättning?	Hur kan vi utveckla dokumentation av vårt arbete?	Hur utvecklar vi samsyn om när en ungdom är mogen att byta insats?	Hur kan samarbetet med skolan utvecklas?	Är uppdragen tydliga/inte flexibla?	Hur definieras begreppen insats, åtgärd och aktivitet?	Hur utvecklar vi insatser till personer med neuropsykiatriska sjukdomar o/e missbruk som inte har rätt till LSS-insatser?
b)	Hur utvecklar vi insatser tillsammans med arbetsgivare?	Hur ökar vi utflödet från insatserna?	Hur kan vi delge andra huvudmän vår dokumentation ?	Hur skapar vi tillit till andra huvudmäns/ verksamheters bedömningar?	Hur säkerställs övergångar mellan huvudmän och insatser?	Är uppdragen otydliga men flexibla?	Hur definieras begreppet praktik?	Hur utvecklar vi insatser till personer med funktionsnedsättning?
c)		Hur kortar vi kötiderna till huvudmän, verksamheter, insatser?		Hur individanpassas arbetssätt?	Hur kan arbetsmarknadstorgets mottagningsteam utvecklas?	Finns felaktiga förväntningar från övriga huvudmän på den egna verksamheten ?	Hur definieras begreppet utbildning?	Hur utvecklar vi insatser till nyanlända?
d)		Hur nyttjar vi kapaciteten hos samtliga huvudmän, verksamheter, insatser?		Hur kan vi erbjuda ungdomarna praktiskt stöd i vardagen?	Hur kompletterar Skellefteå kommuns arbetsmarknadsenhet, arbetsmarknadstorget och UngKOMP varandra?			Hur utvecklar vi insatser till "strulpellar"?
e)		Hur säkerställer vi att det är tydlig vem som är ansvarig för vad?		Hur vet vi vad som har positiva effekter för ungdomarna?	Hur säkerställs att insatser tillhandahålls i likvärdig utsträckning för hela åldersgruppen, 16-29 år?			
f)	PwC				Hur hakar olika samverkans-/samarbetsforum ihop?			

---

## ***Resultat från WS1 - avseende kartläggning***

- 1.** Inför workshop 2 formulerar myndigheterna olika case för gruppövning
- 2.** Vidare genomförs ytterligare kartläggning med matris
- 3.** Efter avstämningsmöte med beställare beskrivs de insatser som vi kunnat identifiera utifrån olika perspektiv, exempelvis ålder

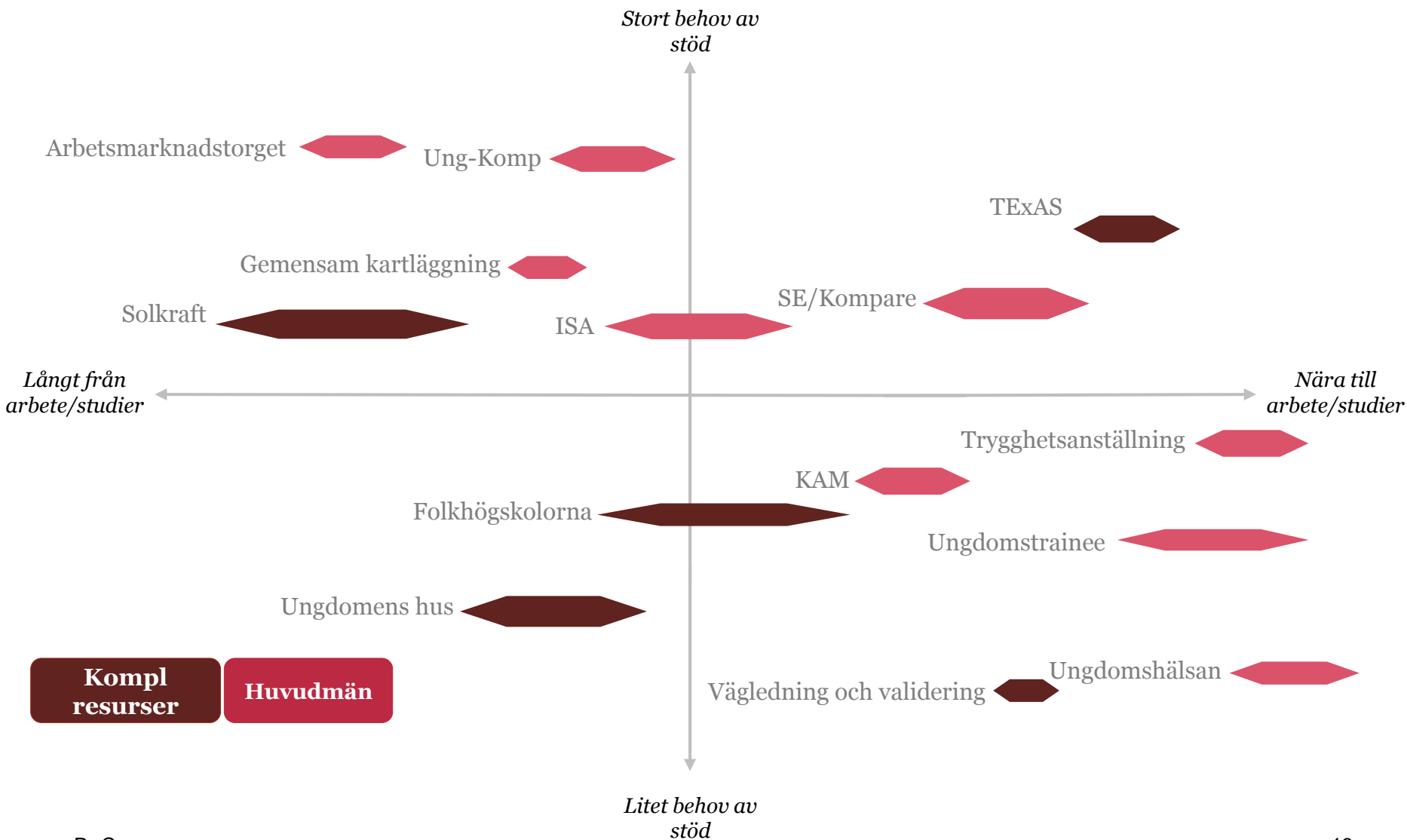
# Insatser utifrån ålder



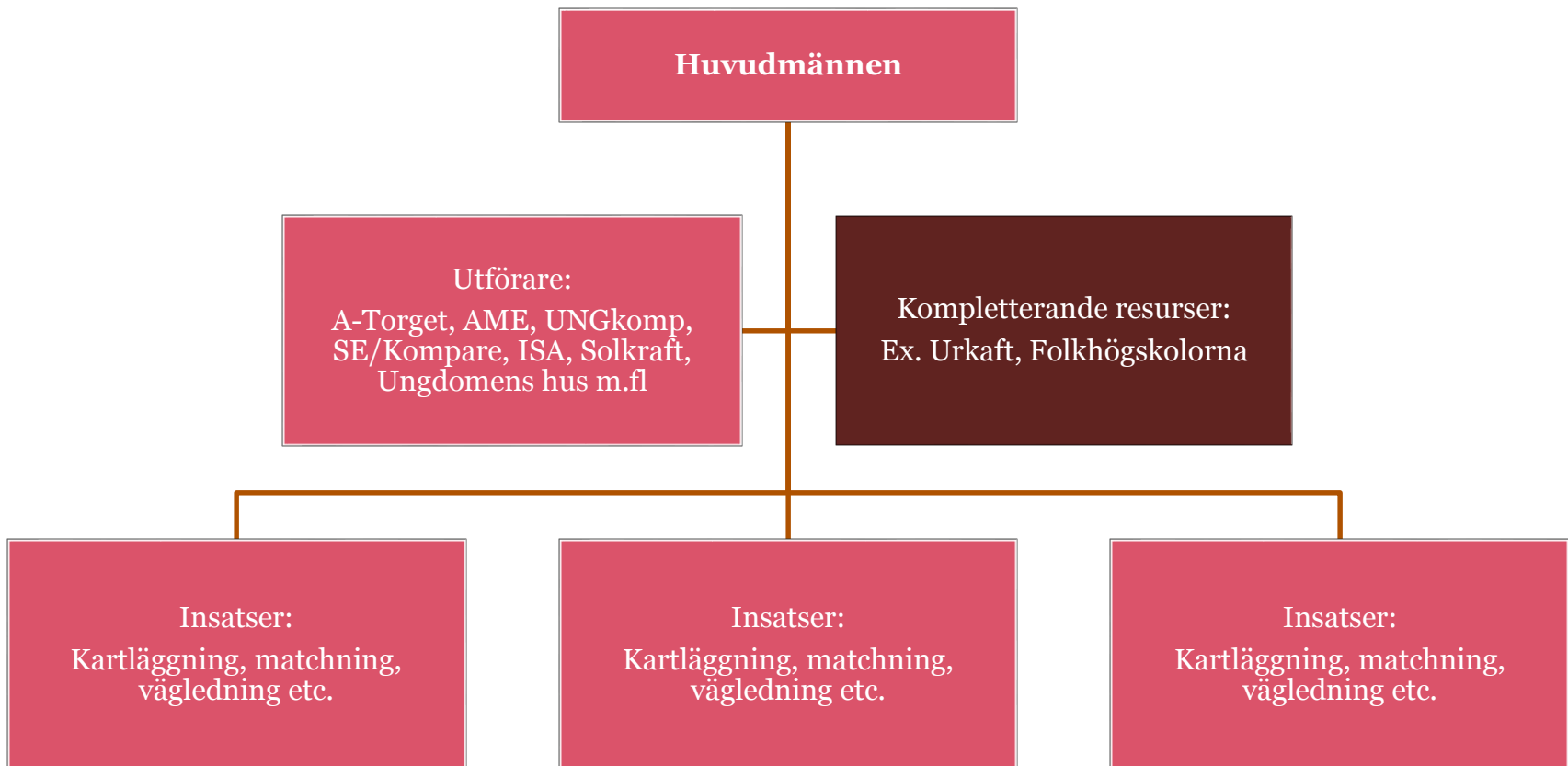
Huvudmännens insatser

Kompletterande resurser/insatser/aktörer

# Insatser enligt huvudmännen

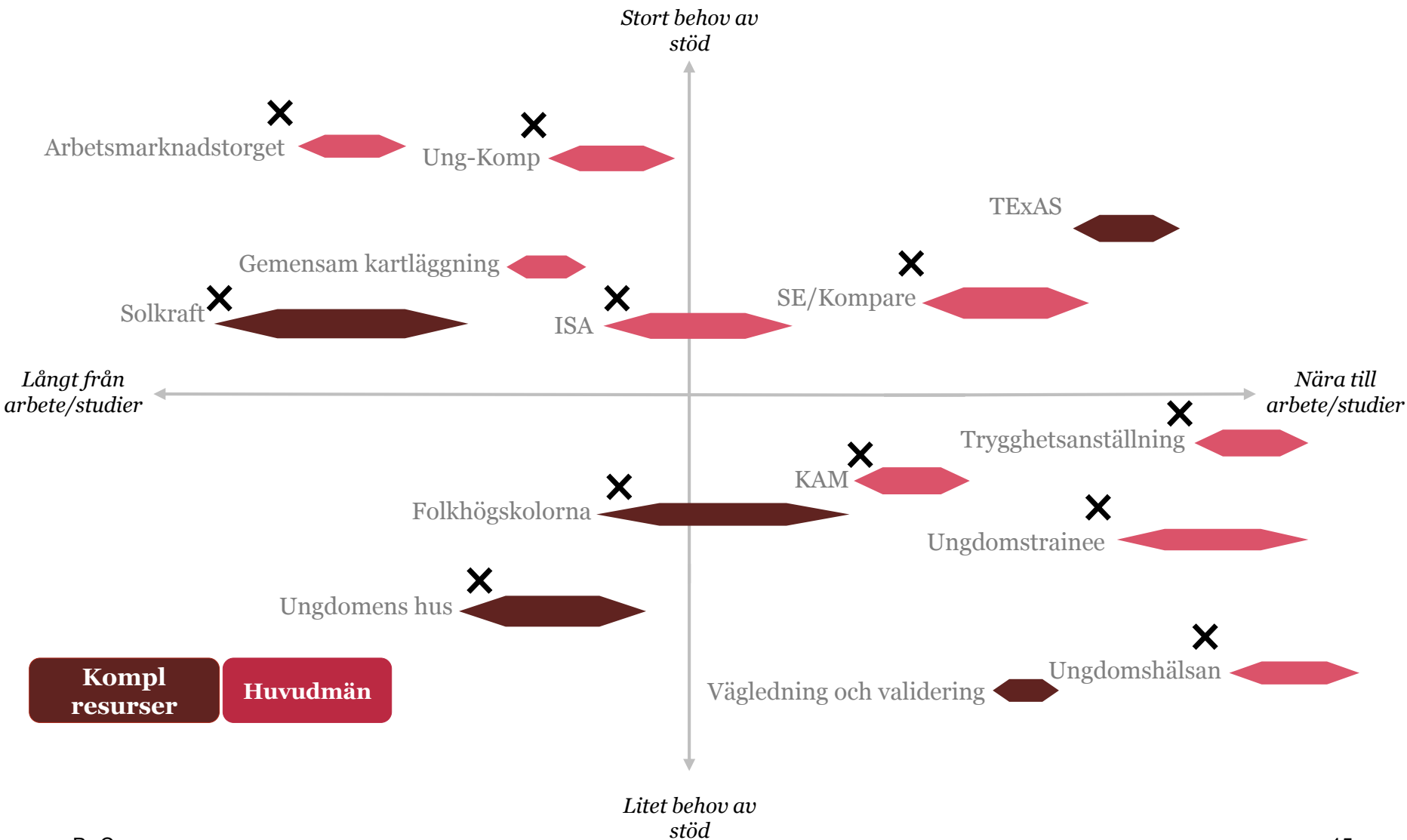


# Vår definition av insatser

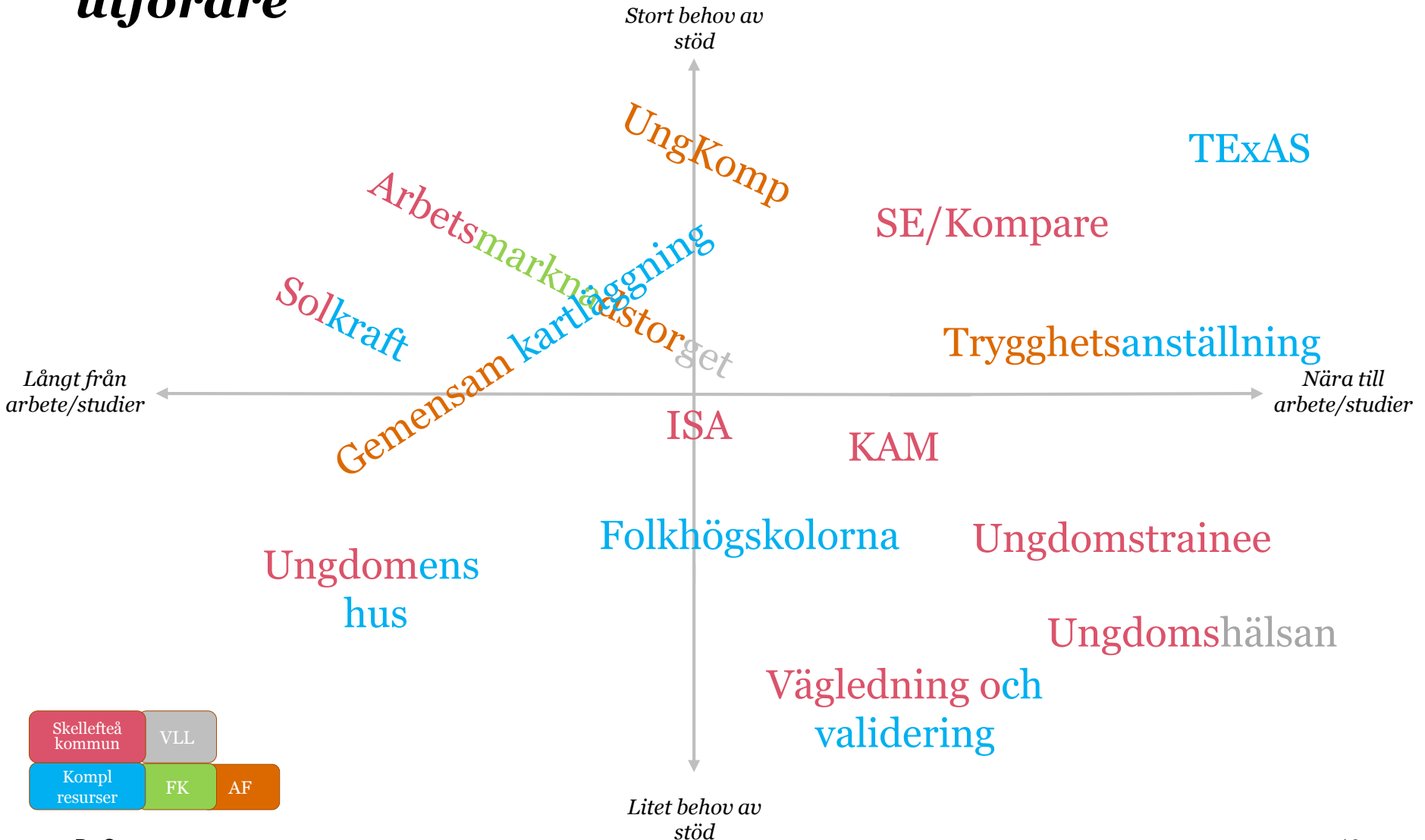


**Definition: "Särskild aktivitet eller grupp av aktiviteter som leder till utveckling"**

# Insatser enligt huvudmännen



# Aktörer per insats/ utförare





# *Processutveckling*

*Workshop 1 – sortera nuläget*  
*Workshop 2 – fallstudier*

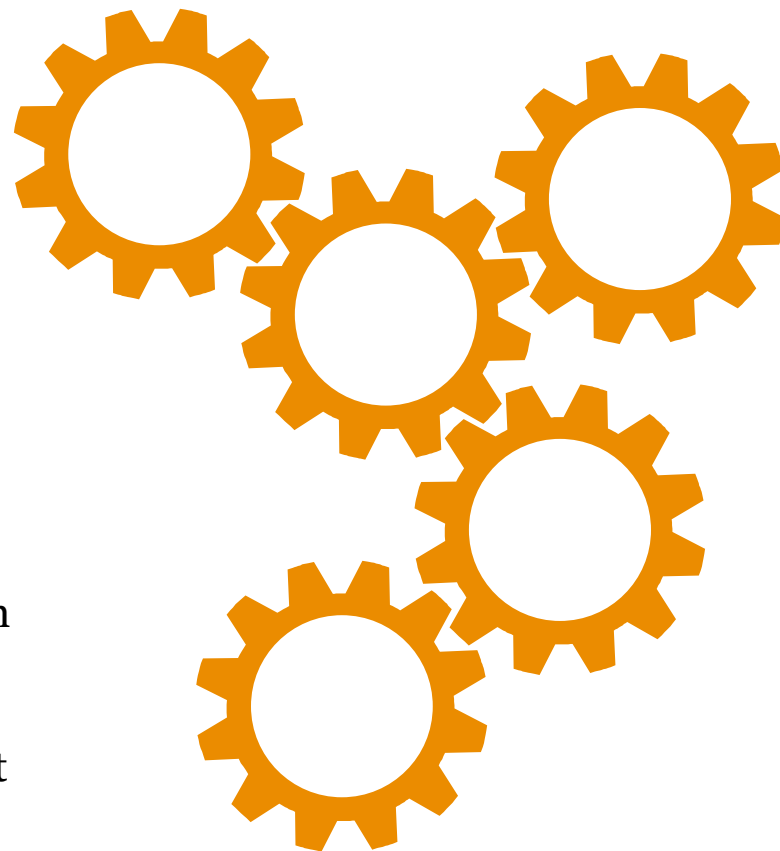
# 2

# **Gruppövning 1**

## **– steg 1 nuläge**

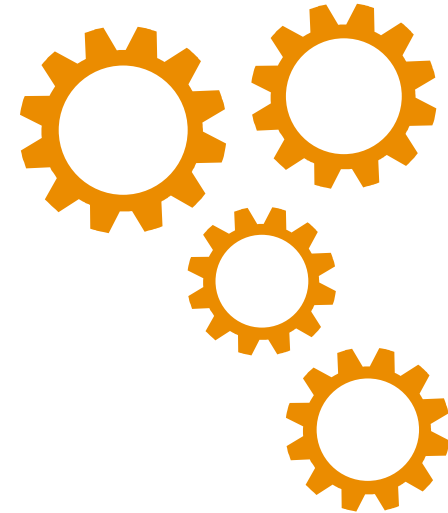
### **Vad fungerar bra idag?**

- Finns lång tradition av väl fungerande samverkan
- Inställningen till samarbete är bra i Skellefteå
- AMT och UngKomp är på god väg i samarbetet
- Kartläggningen av Kommunala aktivitetsansvaret är bra, ger en bild av var ungdomarna finns
- Kartläggning av nyanlända via Valiweb
- Mottagningsteamerna är bra
- TExAS och AMT är bra, kan se helheten
- Vi har goda nätverk och bra samverkan
- SIP (Samordnad individuell plan) fungerar bra idag
- Bra samarbete mellan FK och psykiatri



# Gruppövning 1

## – steg 1 nuläge



### Vad fungerar mindre bra idag?

- Finns svårigheter att ta tillvara och vidareförädla resultat av utvecklingsinsatser
- Samlad samverkan med arbetslivet?  
Behövs lätta vägar
- Skillnad mellan samverkan och samarbete – vad är det? Är överflyttning samarbete. (Ex trepart)
- Vet inte vilka samarbetsinsatser som finns.
- Pengar/ersättning = problem mellan myndigheter/aktörer
- Svårigheter att hitta aktör när insatser är uttömda.
- Otydlig rollfördelning mellan AME och AF
- Valiweb används för lite
- Rollerna mellan alla aktörer är inte helt tydliggjorda
- Etablering på ordinarie arbetsmarknad, att stärka stödet från näringslivet
- Individanpassning av utbildningar
- Effektiviteten i flödet mellan verksamheterna är inte optimalt
- Har vi kundfokus?
- Har vi fokus på jämställdhet/tillgänglighet?
- Långa kötider för utredningar inom psykiatrin
- Små praktiska hjälpinsatser saknas. Ger stor effekt för individen
- Se till konsekvenserna i vardagen istället för att ställa diagnoser
- Tidiga insatser i skolan – vi måste hjälpas åt/hitta nya vägar
- Insatser för personer som faller mellan stolarna kan utvecklas, ex flödesschema som stöd och vägledning i processerna
- Samarbetet med skolan – behöver bli mer formaliserat

# Gruppövning 1

## – steg 2 varför



### Varför fungerar det mindre bra?

- Omorganisation/nya uppdrag och arbetsuppgifter
- Okunskap kring insatser
- Organisationen – för smal
- Fokus på organisation – inte individ
- Diagnosfokus istället för coachning av individen
- Styrsystem
- Kännedom om varandra
- Samlokalisering (för lite)
- Väntetider
- Bristande kund-, jämställdhets- och tillgänglighetsfokus
- Myndighetsövergripande bedömningar (för lite)
- VUX saknar elevhälsa
- Samarbete ses som utanför ordinarie verksamhet
- Olika regelverk/uppdrag
- Ingen aktör för personer som varken är sjuka eller arbetsföra
- Sysselsättningsproblematiken
- Pengar/resurser begränsar
- Sekretessen
- Styrdokument som inte främjar samverkan/nya arbetsformer
- Inget uttalat ansvar för samverkan (personbundet)
- Budgetarbetet försvårar samverkan
- Fixering kring varje myndighets uppdrag

# **Resultat WS 1 – avseende processkartläggning**

## **Mycket viktigt att åtgärda**

Kundperspektivet

Sysselsättningsproblematiken – vem/hur stödja individerna?

Okunskapen om varandra/aktörer

Få samarbete att bli en del av ord verksamhet på alla nivåer.

Goda/bra rutiner, styrdokument och praxis

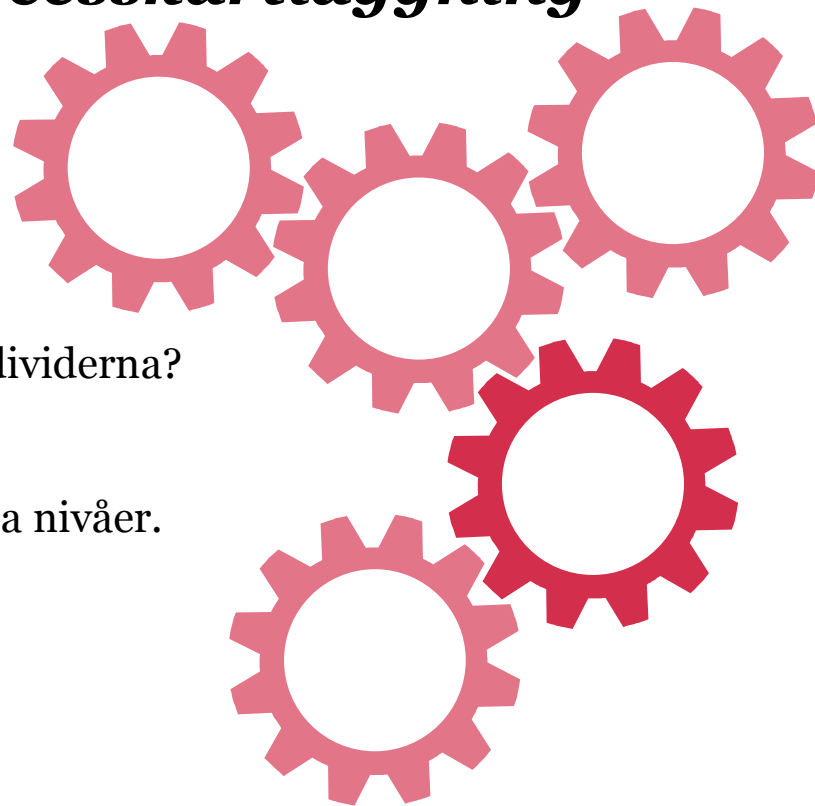
Synliggöra resultatet av samarbete/samverkan

Utbildningsinsatser kring samarbete

Hantera behov som uppstår ex-vis vid väntetider

Få en tydlig ”karta” - vad, för vem, kontakt

Ge ett gott stöd till arbetslivet



# *Kvarstående frågeställningar efter workshop 1*

- Relationen med grundskolan, gymnasieskolan, KomVux/SärVux
- Vilken delaktighet har Stöd och service (kommunen) respektive VLL:s (Psykiatrin) i samverkan med övriga huvudmän? Tillräcklig?
- Bearbetning av civilsamhället?
- Bearbetning av arbetsgivare
- Samarbete kring ungdomar som inte passar in i "mallarna"
- Var finns flaskhalsarna?
- Definiera insatsbegreppen
- God praxis – hur etablerar vi den?



## ***Workshop 2 - Fallstudier (case)***

Gruppövning där sex olika fall presenterades, och där grupperna fick jobba med två vardera under dagen. Nedan är ett case (nummer 5) som redovisades under workshop 2.

**Tjej 19 år** Påbörjat två yrkesinriktade gymnasieprogram men inget var rätt.

Hoppade av gymnasiet under sista höstterminen i årskurs tre men hade då varit frånvarande i stort sett hela hösten. Inga betyg alls med sig.

Ingen familj i närområdet

Problem med boendet. Egen lägenhet men kunde inte vara i den p g a andra grannar m.m. som hon var rädd för vilket gjorde att hon sov hos kompisar istället.

Ingen erfarenhet av att jobba och ingen tanke på vad hon vill jobba med. Tidigare praktiker via skolan hade ej heller fungerat väl.

Studietrött

# Fallstudie (case)

## – Dokumentation från gruppövning

	Steg 1	Steg 2	Steg 3
Vem?	Skolan ska jobba förebyggande, lärare med stödpersoner ex elevhälsa	Ung Komp	Beroende på vad som framkommit i den kartläggning som socialkonsulent eller arbetspsykolog gjort.
Hur?	”Trappa” i skolan	Gör kartläggning	
När?	Så snart det inte börjar fungera för flickan i skolan	Så snart som möjligt	
Varför?	Få en fungerande skolgång eller aktivitet. Kartlägga mående och fungerande för tjejen	Kartlägga behov, resurser och svårigheter för tjejen	
Nästa steg?	SYV har tillsammans med AF trepartsamtal med tjejen. Skrivs ut ur gymnasiet. Inskrivna i Ung Komp. Ev insatser för tjejens mående, familj, boende osv	Socialkonsulent eller arbetspsykolog kopplas in. Arbetspsykologisk intervju, vägledning för att kunna göra en bra planering för tjejen framöver	
Hinder eller flaskhalsar?	Vad har man gjort tidigare under skolgången? Vilka insatser är gjorda eller missade. Boendet – bostadsbrist Ålder, 19 år. Precis på gränsen till AF:s ”större” insatser.	Boendet – svårt att hitta ny lägenhet p g a bostadsbrist Om tjejen själv inte är motiverad till att ta emot stöd/hjälp	



# Fallstudie (case)

– forts dokumentation

	<b>Samarbete mellan huvudmännen</b>	<b>Samarbete kompletterande resurser</b>
Kunskapsluckor?	Svårigheter att ha uppdaterad kunskap om varandras uppdrag (olika myndigheter osv), svårt att veta/ ha kunskap om olika verksamheters regelverk	
Identifierad kunskapsöverföring?		
Alternativa lösningar?	Sammankalla till SIP. Tydliggöra olika instansers insatser och möjligheter för tjejen.	Kanske bjudas med på SIP, beroende på tjejens behov

---

# *Analys, rekommendationer och slutsatser*

# 3

# Slutsatser kartläggning av insatser



- **Kartläggningen identifierar 8 utvecklingsområden**, vilka framgår av bild nr 9. Av dessa utvecklingsområden är det praktiska genomförandet av **samarbete/samverkan** det vi tillsammans med huvudmännen bedömer är **mest angeläget** att fokusera på
- **Bristande engagemang bland vissa huvudmän** att aktivt delta i kartläggning av insatser kan tolkas som att problematiken inte i första hand ligger i brist på insatser utan är av mer organisatorisk karaktär
- **Samsyn kring begreppet insats saknas** bland huvudmännen – en sammanblandning finns mellan insats/aktivitet och utförare
- **Samordningsförbundet och huvudmännen har olika syn på vad som försvårar** att hjälpen når målgruppen, t.ex. då kunskap saknas om vad olika aktörer kan erbjuda målgruppen för stöd och insatser
- Enligt huvudmännen erbjuds insatser främst till personer i åldrarna 18-25 år. Insatserna riktas i huvudsak till personer i målgruppen som har **stort behov av stöd** och står långt från arbetsmarknaden/studier samt till de med **litet behov av stöd** och som står nära arbetsmarknaden/studier
- Huvudmännens identifierade ”**insatser**” är enligt vår definition till stor del **som utförare** eller arbete med stöd av olika slag (ex trygghetsanställning eller ungdomstraineer)
- Bild 15 visar att Skellefteå kommun i hög utsträckning är involverad i att hjälpa målgruppen. Dock är uppdragen för kommunens olika verksamheter **otydliga för övriga huvudmän**. Exempel på verksamhet vars uppdrag upplevs otydligt är SE/Kompare

## Slutsatser workshop 1 och 2



- Huvudmännen/deltagarna har **svårt att precisera vem som ska göra vad**. De refererar till ”**man**”, vilket inte beskriver vem som gör vad eller hur ansvarsfördelningen i praktiken ser ut
- Respektive huvudman har för **begränsad kunskap om övriga huvudmäns** uppdrag och regelverk. Det bidrar till risken att samverkan med att hjälpa målgruppen inte sker på ett effektivt sätt
- Överföringen mellan IFO och AF via AME är ett **utvecklingsområde**, t ex finns **brister i informationsutbytet** mellan AME och AF som kan medföra dubbelarbeten
- Grund- och gymnasieskolans dokumentation om eleverna finns **inte tillgänglig för övriga huvudmän**. Detta innebär att övriga huvudmän också får kartlägga och utreda elevens förutsättningar att nå arbete eller studier.
- **Kunskap/samlad bild saknas** av hur stort antal personer med funktionshinder som har behov av att aktiveras i syfte att motverka ett dåligt mående
- **Antalet personer** med funktionshinder som skrivs in/ut hos Arbetsförmedlingen är **okänt** bland övriga huvudmän

# Sammanfattande slutsatser



- **Flödet är idag inte i tillräcklig grad anpassat efter individens behov** utan utgår mer från varje myndighets organisation, resurser och insatser. Samtidigt har vi konstaterat att huvudmännen generellt sett har låg kunskap om varandras uppdrag och regelverk. Detta påverkar både samverkan som sådan och förståelsen varför en del processer tar tid att hantera inom och mellan huvudmännen.
- Det finns ett – kanske omedvetet – **stuprörstänk inom myndigheterna**/delar av myndigheterna. Huvudmännens handläggare uppger att de gör vissa ”utflykter” inom vissa specifika områden, dvs att samverkan sker i form av punktinsatser. Handläggarna upplever också att måste hålla sig ”precis” till sitt område vilket medför mindre samverkan över gränserna. Styrdokument, regleringsbrev och mätsystem/intern uppföljning kan verka begränsande för samverkan inom Finsams ram
- Finsam och dess huvudmän har, utifrån vad som framkommit i denna kartläggning, ett förhållandevis **omfattande förbättringsarbete** framför sig. Ett förbättringsarbete som behövs för att nå en samverkan som är optimal för såväl myndigheternas effektivitet som för de enskilda individerna för vilka insatserna bedrivs.

# Rekommendationer

Utöver vad som direkt framgår av slutsatserna ovan vill vi särskilt lyfta fram följande rekommendationer.



## Organisatoriskt:

- Huvudmännen och deras olika utförare måste **hitta varandra** för att kunna jobba utifrån goda arbetsätt/etablerad praxis. Att kunna samordna insatser förutsätter rutiner, t ex ”gemensamma checklistor”, för en första bedömning av individens behov och var denna individ ska börja sin ”resa”, m.a.o. ”en väg in”.
- Finsam bör undersöka om det finns **stöd och engagemang från huvudmännen** att samordningsförbundet fungerar som ett verktyg för att lösa upp ”organisationsknutarna”.
- Finsam bör **arbeta med chefer och ledare** i syfte att förankra och skapa legitimitet för samverkan och arbetsätt mellan huvudmännen och dess verksamheter.

# Rekommendationer forts



## Praktiskt:

- Arrangera **uppstart/kick-off** inför varje verksamhetsår i syfte att få kännedom om varandra, ”pensionera” gammalt och lyfta fram nytt/aktuellt, skapa samsyn om utvecklingsområden för det kommande året
- **Träffar/seminarier/workshops med huvudmännen och utförare/**verksamheter i syfte att överföra ny kunskap, dela med sig av goda exempel, skapa samsyn på utmaningar som finns kring uppdrag och målgrupp
- **Kartlägg omfattningen** på både behov och olika målgrupper
- Inled diskussion med huvudmännen **hur lösa/tackla ”sysselsättningsproblematiken”** konkret – t ex nya projekt/samverkansformer
- Bearbetning för engagemang av och samverkan med **civilsamhället** och dess resurser
- Bearbetning av **arbetsgivare** för att hitta arbetsmöjligheter/ingångar till arbetsmarknaden
- Strukturerad **uppföljning, utvärdering och analys** av samverkansprojekt i syfte att dra lärdomar kring framgångsrika metoder, få inspel till om nya projekt bör genomföras för att täcka (nya) behov bland målgruppen etc. **God praxis!**