

Årsrapport 2015 Familjelotsen – Metodutveckling i samverkan

Projektets namn	Familjelotsen, Stöd till familjer med sammansatta problem, metodutveckling i samverkan.
Beställare/finansier	Omsorgsnämnden, Socialnämnden, Barn- och ungdomsnämnden och Bildningsnämnden
Projektledare	Carin Gustafsson och Ulla Kjell
Utvärderare	Bo Davidsson
Datum	151204

Inledning

I föreliggande rapport redovisas aktiviteter och resultat från projektåret 2015 gällande projektet Familjelotsen – metodutveckling i samverkan. Rapporten inleds med en beskrivning av projektets syfte, mål, ekonomiska förutsättningar och avgränsningar. Därefter följer en beskrivning av projektets organisation, arbetsmodell samt arbete med brukarmedverkan.

Varje ingående förvaltning har bidragit med varsin skriftlig rapport kring hur de arbetat med metodutveckling och samverkan i förhållande till projektets syfte och mål. Dessa redogörelser återfinns under rubriken ”Rapport från projektets ingående förvaltningar”. Vidare redovisas en situationsbeskrivning av de familjer som ingår i projektet samt FoU-Centrumets utvärdering av projektet. Avslutningsvis diskuteras erfarenheter och utmaningar i projektet.

Bakgrund

Omsorgsnämnden, Socialnämnden, Barn och Ungdomsnämnden och Bildningsnämnden i Linköpings kommun beviljades efter en gemensam ansökan till sociala investeringsfonden medel till ett 3-årigt metodutvecklingsprojekt för att åstadkomma ett bättre och samordnat stöd till familjer med sammansatta behov. Projektet startade 2014-08-01.

Utvecklingsarbetet är nämnd- och sektorövergripande och ska präglas av en helhetssyn. Stödet till familjerna ska utgå från familjernas behov och inkludera:

- Familjeombud
- Skol- och fritidsstöd
- Stöd till arbete och utbildning

Projektet eftersträvar brukarmedverkan för att bättre kunna utforma anpassade insatser till dessa familjer. FoU-Centrum för Vård, Omsorg och Socialt arbete utvärderar projektet.

Effektmål och syfte

Syftet med projektet är att hitta vägar för att samordna det stöd som finns för familjer med sammansatta problem där barn och/eller föräldrar har en neuropsykiatrisk diagnos och är aktuella inom socialtjänsten. Vidare är syftet att utveckla och anpassa insatser så att det motsvarar det behov som aktuella familjer har. Detta förebygger att barn och ungdomar behöver placeras i familje- eller på behandlingshem och leder till minskade kostnader för kommunen.

Projektet förväntas få resultat och effekter på tre nivåer:

- Familjenivån (*effekter i form av påverkan på individ och grupp*)
- Process- och metodnivå (*arbetsmetoder, kunskapsbildning, kunskapsanvändning och innovationer*)
- Aktörsnivå (*samspelet mellan involverade organisationer, verksamheter*)

Förväntade effekter med samordnat stöd till hela familjen är att det för familjerna ska bidra till:

- en högre grad av trygghet
- främja en god psykisk hälsa
- ge ökad livskvalitet
- ökat självbestämmande och kontroll av sin livssituation
- bättre skolsituation för barnen

Effekterna förväntas också sammanfalla med en del av kommunens strategiska plan och deras övergripande mål i form av:

- utanförskapet i Linköping minskar
- Linköpingsborna har en god hälsa
- Linköpings kommun erbjuder en service som är lättillgänglig, effektiv och hjälpsam
- människor känner sig trygga i Linköping
- Linköpings kommun erbjuder välfärdstjänster med hög tillgänglighet och god kvalitet

Bättre samordning av samhällets insatser för familjer kan ge långsiktiga samhällsvinster utifrån:

- att barn och ungdomar som klarar av skolgången i högre grad får arbete vilket genererar skatteintäkter till samhället
- minskat behov av hälso- och sjukvård
- minskad kriminalitet

Projekt mål

Målet med projektet är att i nära samarbete med familjerna i målgruppen utveckla metoder och förbättra samordningen av kommunens stöd för familjer med sammansatta behov där en eller flera av familjemedlemmarna har en neuropsykiatrisk diagnos.

Under projekttiden ska 15-30 familjer fått stöd via den nya funktionen familjeombud och målet är att familjens situation har påverkats positivt inom följande områden;

- Vardagssituationen hemma
- Barnens skolgång
- Barnens fritid
- Föräldrarnas sysselsättning

Ekonomi

Den totala projektkostnaden under tre år är 17 850 tkr. Varje nämnd ansvarar för uppföljning av sin egen budget. Enligt projektansökan från 2014 beräknades de olika förvaltningarna avvara följande medel:

Tabell 1. Beräknad nettokostnad.

Kostnad	2014 fr 1/8 tkr	2015 tkr	2016 tkr	2017 tom 31/7 tkr	Summa tkr
Omsorgsnämnden	1 500	3 600	3 600	2 100	10 800
Socialnämnden	187	450	450	263	1 350
Barn – och ungdomsnämnden	792	1 900	1 900	1 108	5 700
Bildningsnämnden	0	0	0	0	0
Totalt	2 479	5950	5 950	3 471	17 850

Tabell 2. Beräknad återbetalning med start år 2016:

Nämnd	2014 tkr	2015 tkr	2016 tkr	2017 tkr	2018 tkr	2019 tkr	Summa tkr
Omsorgsnämnden	0	0	2 250	3 060	4 360	1 247	10 917
Socialnämnden	0	0	410	440	590	1 247	2 687
Barn- och ungdomsnämnden	0		500	1 000	1 500	1 247	4 247
Totalt	0	0	3 160	4 500	6 450	3 740	1 7850

Omsorgsnämnden hade inledningsvis avsatt medel för 4,5 årsarbetare. Då det inte fanns några medel budgeterade för lokaler, resor, utbildning och övriga kostnader, anställdes 3 familjeombud utöver 0,5 projektledare och koordinator. Socialförvaltningen har avsatt medel om 0,75 tjänst som används till projektledare och koordinator. När det gäller barn och ungdom så budgeterades för tre speciallärare och 400 tkr i fritidsstöd. I dagsläget finns två koordinators, sammanlagt 0,4 tjänst. Utöver det tillkommer kostnader till fritidsstöd för enstaka elever, så stor del av beräknade medel från Barn- och ungdomsförvaltningen används inte.

Avgränsningar

Projektets målgrupp är familjer med barn som går i grundskolan, där någon i familjen har en neuropsykiatrisk diagnos och som har kontakt med socialtjänsten.

Det har inkommit förslag på familjer med yngre barn och på familjer som har liknande svårigheter, men ingen diagnos. Dessa familjer har inte kunnat erbjudas att vara med utifrån projektets avgränsningar.

Projektorganisation

Projektorganisationen är oförändrad och överensstämmer med projektplanen.

Figur 1. Projektorganisation

<i>Styrgrupp – politisk och tjänstemän</i> Styrgrupp BUF; presidierna för barn- och ungdoms-, social-, omsorgs- och bildningsnämnd	
<i>Projektledningsgrupp tjänstemannanivå</i> Representanter från social-, omsorgs- och utbildningskontoren, Leanlink, Råd & Stöd, ansvariga chefer, projektledare och FoU-centrum.	
Projektet	
<i>Insats/aktörssystem</i>	<i>FoU-system</i>
Projektledare Projektkoordinatorer Familjeombud Skolstöd Stöd till arbete, sysselsättning, utbildning	FoU-centrum, forskare och medforskare, Nordlandsforskning

Projektledningsgruppen

Projektledningsgruppen består av representanter från Socialförvaltningen, Omsorgskontoret, utbildningskontoren Leanlink, Råd & Stöd och FoU-Centrum. Ordförandeskapet roterar terminsvis. Projektledningsgruppen träffas 3 gånger per termin och arbetar utifrån en fastställd dagordning. Projektledarna deltar i projektledningsgruppen och fungerar som en länk till den operativa projektgruppen.

Projektledare

Projektet bemannas med en projektledarfunktion omfattande 100 % tjänst, fördelat på två personer med 50 % vardera från Leanlink, Råd & Stöds och Socialförvaltningen.

Projektledarna driver projektet mot projektmålen, informerar om projektet, samarbetar med och stöttar ansvariga verksamheter och är kontakten till FoU-Centrum. Vidare ansvarar projektledarna för att rapportera och dokumentera de aktiviteter som sker i projektet och lyfta viktiga frågor till projektledningsgruppen. Projektledarna ansvarar för rekrytering och urval av familjer till projektet och skapar forum för brukarmedverkan.

Arbetsmodell med familjeombud och koordinatörer

Familjeombudens huvuduppgift är att arbeta på familjernas uppdrag och samordna de insatser som finns i familjen. Att familjeombuden inte arbetar på uppdrag från någon myndighet är en stor framgångsfaktor som verkar bidragit till det förtroende som de fått från familjerna. Att kunna arbeta och stötta med det som är mest angeläget för familjen och se hela familjens behov är ytterligare viktiga delar för att kunna bidra till en positiv förändring.

Operativa arbetsgruppen med familjeombud, koordinatörer och projektledare har träffats en gång i månaden och däremellan har familjeombud och koordinatörer haft kontakt vid behov. För de flesta familjer har barnens skolgång varit det som de främst önskat stöd kring. Samarbetet med skolans koordinatörer har därför setts som extra värdefullt. Deras arbetsmodell där de kallar och håller i mötet istället för elevens rektor har gjort att familjerna upplevt det som mer jämbördiga möten kommit till stånd där de har blivit lyssnade på. Koordinatorerna har snabbt kunnat få fram information och vägleda familjeombuden i de olika frågor som berört respektive verksamhet.

Familjeombud

Familjeombudens huvuduppgift är att arbeta på familjernas uppdrag och samordna de insatser som finns i familjen. Familjeombudsrollen har inte funnits i Linköpings kommun tidigare och familjeombuden har under det gångna året successivt format sin roll. Familjerna har lämnat samtycke till att familjeombuden får ta de kontakter som behövs för att kunna samverka med de olika stöd- och vårdkontakter som finns kring familjerna. Familjeombuden för inte journal och har ingen rapportskyldighet till någon verksamhet. De arbetar flexibelt och på oregelbundna tider utifrån det som är viktigt och angeläget för familjen. Familjeombuden sammanför olika behandlare/hjälpare från olika verksamheter där det finns en samordningsvinst, vilket underlättar både för familjen och verksamheterna. Att veta vilka professionella som finns runt en familj och vad de olika insatserna syftar till är viktigt för helheten.

Familjeombuden fyller många funktioner för familjen såsom språkrör, översättare, minne, trygghet och stressreducerare. Att hantera alla olika kontakter som finns för familjen kräver god tillgång till de exekutiva funktionerna, vilket ofta saknas för personer som har en funktionsnedsättning inom neuropsykiatri. Exempel på svårigheter är tidsuppfattning, förstå sambandet mellan orsak och verkan, kunna hejda sina impulser, förmåga att planera och organisera, skapa struktur i vardagen och ha ett fungerande arbetsminne. Familjeombuden har kunskap och förståelse för de funktionsnedsättningar som finns i familjerna. Familjeombuden har också god kännedom om hur kommunen och samhället är uppbyggt. Det behövs för att kunna stötta familjerna att ta sig fram i något som kan uppfattas som en snårig djungel av myndigheter, verksamheter och utförare.

Koordinatorer

De fyra nämnderna som samverkar i projektet har tillsatt koordinatörer. Syftet är att informera om projektet inom sin egen organisation, säkerställa att egna verksamheten bidrar med resurser och kompetens enl. projektplan, stödja medarbetare i egen verksamhet som är aktiva inom projektet samt ingå i den operativa projektgruppen. Koordinator från Råd & Stöd har bjudit in till erfarenhetsutbyte med de behandlare från Familjeteamet och Team Socialpsykiatri som

finns i familjer där det även finns ett Familjeombud. Det framkom att familjer som behöver mycket stöd skulle vara hjälpta att få stödet från färre professionella som kan se familjen som en helhet. En specialiserad organisation främjar inte detta och hjälper inte de familjer som finns inom projektets målgrupp. Även projektets koordinator från Socialförvaltningen har bjudit in till erfarenhetsutbyte, men på grund av den höga arbetsbelastningen hos Socialförvaltningens handläggare blev mötet inställt.

Koordinatorerna från skola och fritid har aktivt arbetat tillsammans med familjeombud och föräldrar på skolor där projektets barn är elever, för att få till stånd en förbättring i skolsituationen, där det har behövts. Åtta av projektets familjer har fått denna hjälp, vilket bidragit till att barnens skolsituation har förbättrats. Koordinatorerna från skola och fritid har också kunnat vara behjälpliga att ordna kring fritidsstöd för barn och att svara på frågor kring skolans organisation som familjeombuden har behövt dryfta.

Koordinator från Jobb- och kunskapsstorget har öppnat upp vägar för föräldrar i projektet som behövt deras insats genom att förbereda möte och informera om vägar till arbete/sysselsättning samt lotsar vidare mot AF för nästa steg på väg mot arbete.

Brukarmedverkan

Projektet eftersträvar en tydlig brukarmedverkan. Brukare har definierats som en person ”som nära och personligt berörs av en kommunal verksamhet och som i regel utnyttjar den kontinuerligt under en relativt lång period” (Ds 1991:18). Brukarmedverkan är en väg till ökad delaktighet och att få tillgång till den hjälp som brukaren behöver. Det är projektledarnas uppdrag att möjliggöra att brukarna kommer till tals i projektet så att stödinsatserna utformas efter deras behov och deras kunskap tas tillvara kring vilken form av stöd som de är mest hjälpta av.

Brukarmedverkan har skett på olika sätt under det gångna året bl.a. genom gemensamma aktiviteter där familjerna har haft möjlighet att bidra med åsikter och idéer. Vidare bjöds familjerna in till en eftermiddag där dialog skedde mellan projektledare och föräldrar kring hur de upplever sin medverkan i projektet och stödet som de får av sitt familjeombud. Några av föräldrarna deltog även på den planeringsdag berörda tjänstemän hade kring projektet, där familjerna framförde sina åsikter om projektet, familjeombudsrollen och hur de önskar att stödinsatser för deras målgrupp ska utformas i Linköpings kommun. Familjer har också varit delaktiga och behjälpliga i olika moment inför gemensamma aktiviteter som .ex. att utforma inbjudningar, föreslå intervjufrågor och planera trivselaktiviteter.

Att delta i aktiviteter har inte bara lett till möjligheter att utforma sitt stöd och påverka sin livssituation, utan har också blivit uppskattade forum där familjerna kunnat dela erfarenheter och känslor med personer som har det på ett liknande sätt. Flera av familjerna har funnit styrka i varandra och en glädje i att umgås. Det viktiga har inte varit typen av aktivitet utan att möten har blivit av och minskat känsla av utanförskap och isolering. Detta har lett till att familjerna även stöttar varandra utan familjeombudens medverkan.

Rapport från projektets ingående förvaltningar

Här nedan följer de olika förvaltningarnas enskilda rapporter kring hur de har arbetat med metod- och modellutveckling i relation till projektet och utifrån arbetet med förbättrad samordning.

Jobb- och kunskapstorget

Exempel på modell och modellutveckling i relation till projektet Familjelotsen är att Jobb- och kunskapstorgets Arbetsmarknadskonsulent verkar som ombud/samordnare för arbetsmarknadsinsatsen och dess vidare kontaktnät. Detta kan exempelvis vara att Arbetsmarknadskonsulenten förbereder och tar kontakter samt lotsar familjeombud och deltagare/klient vidare mot AF för nästa steg i processen.

Gällande exempel på förbättrad samordning i relation till projektet så är kontaktvägen viktig. Jobb- och kunskapstorgets mottagningsfunktion kan vara behjälplig med att ta dessa kontakter och sätta samman nätverk för fortsatta samtal och insatser.

Bildningsnämnden med Jobb- och kunskapstorget har kunnat bistå med kunskapen och informationen om det vidare perspektivet av vägar till och information om utbildning, arbetsmarknadsinsatser och förberedande insatser. Här fångas också de yngre i gruppen unga vuxna upp för information via det kommunala aktivitetsansvaret, som innefattar ungdomar som ej är inskrivna i gymnasieprogram och är i behov av studievägledning eller annan sysselsättning alternativt aktivitet.

Även sommarjobben för ungdomar som administreras via Jobb- och kunskapstorget är en insats som vi kunnat öppna för genom kontakten med Familjelotsen. Fördelning mellan eller övergång till andra aktörer och verksamheter har underlättats genom samordning då redan uppgjorda vägar kan nyttjas även för deltagare i projektet.

Råd & Stöd

Råd & Stöd har bildat en implementeringsgrupp bestående av: Verksamhetschef och gruppleddare från Team socialpsykiatri och verksamhetschef och gruppleddare från Familjeteamet och projektledare/koordinator från Familjelotsen. Implementeringsgruppen träffas regelbundet för att ta till sig erfarenheter/synpunkter från familjeombuden.

Råd & Stöd har beslutat att pröva "en gemensam ingång" för ärenden/biståndsbeslut till Team socialpsykiatri och Familjeteamet. Råd & Stöd kommer att pröva arbeta med "tillfälliga konstellationer" med medarbetare från Team socialpsykiatri och Familjeteamet runt en familj för att minska antalet behandlare.

Socialförvaltningen

Familjelotsen har varit på Team utreda för att hitta gemensamma samverkansformer. Det mesta som har hänt är på individnivå, dvs. att handläggarna har börjat uppmärksamma problematiken

kring familjer med NP diagnoser och fått "draghjäp" i sina ärenden. Bra med möte som var planerat i höstas där handläggare som har familjer i projektet skulle träffas.

Barn som ingår i projektet har högre närvaro i skolan som vi ser som beror till stor del på samverkan med skolkoordinatorerna. Insatser har kunnat plockas bort pga. av bättre samordning.

Tillgången på en koordinator på socialförvaltningen underlättar vid frågor. Socialförvaltningen planerar att sprida kunskapen om projektet och dess arbete genom att bjuda in projektledare till möten på de olika avdelningarna, samt vid dess introduktionsutbildning.

Skolan och fritid

Skolkoordinatorerna blir inkopplade då föräldrarna upplever att det är bekymmersamt i skolan på olika sätt. Koordinatorerna får genom information från familjeombuden en förförståelse om familjen och hur man upplever barnets situation i skolan/på fritids/på fritiden, likväl får koordinatorerna en information om hur man från skolans håll upplever situationen. Att koordinatorer håller i mötet ses som en styrka av flera orsaker, de kan hålla sig neutrala och får ett naturligt mandat att fördela talutrymmet. Bra med två koordinatorer med olika kompetenser (lärare respektive fritidspedagog), det gör att de ser helheten kring den aktuella eleven.

Upplevelsen är att många av de elever vi möter saknar en meningsfull fritid och socialt umgänge utanför skolan, vilket är en riskfaktor. Därför är det viktigt att som koordinator tillsammans med familjeombud föreslå insatser och aktiviteter som sträcker sig utanför skolan och över tid.

Vad gäller frågan om förbättrad samordning är samarbetet mellan koordinatorer och familjeombud viktigt i processen. Familjeombudet har en samlad bild kring familjen. Familjeombudet blir ett slags "språkrör" för föräldrar och elev som underlättar samarbetet med skolan.

Koordinatorerna har sin tillhörighet inom sektionen för resurs – och stödverksamhet. Där ingår Konsultativt stöd, resursskolorna, resursteamet, till viss del Råd stöd och hälsa, familjeprogrammen bland annat. Detta medför att koordinatorerna har en kunskap om de olika verksamheterna och om vad de kan erbjuda i form av stöd, vilket kan vara viktig information för familjerna och familjeombuden.

Utifrån det vi beskrivit ovan kan vi se vinster av att detta arbetssätt och denna metod fortsätter även efter projektet Familjelotsen är avslutat. Vi tror dock att det bygger på att familjer i behov blir erbjudna ett familjeombud som samarbetar med koordinatorer utifrån de olika nämnderna.

En brist vi kan se i projektet Familjelotsen är att det endast vänder sig till elever i grundskolan. Vid några tillfällen har vi stött på frågeställningar gällande elever i gymnasiet, som inte har ingått i vårt uppdrag. Vi ser också ett behov av samarbete med region Östergötland, vilket inte ryms inom projektet.

Situationsbeskrivning deltagande familjer december 2015

De femton familjer som ingår i projektet uppfyller alla kriterierna för deltagande, vilket innebär kontakt med socialtjänsten, barn i grundskoleåldern och att diagnostiserad neuropsykiatrisk funktionsnedsättning finns inom familjen

Familjestruktur

Sammantaget omfattar familjerna femtiotvå personer, varav trettio är barn/ungdomar. Samtliga deltagande familjer är svenskfödda. I fyra av familjerna bor barnen med båda sina föräldrar. Familjer kan bestå av flera hushåll och barnen bor antingen växelvis hos föräldrarna, eller har umgänge med en av föräldrarna mer eller mindre regelbundet. Ett barn är placerad i familjehem och en ungdom på HVB. Ungdomen var sedan tidigare placerad och barnet placerades kort tid efter att projektet startade.

Funktionsnedsättningar

I sju familjer har både barn och föräldrar neuropsykiatrisk diagnos/diagnoser, i fyra av familjerna har de vuxna diagnos och i resterande fyra familjer är det barn som har diagnos. I familjer finns också allvarliga kroniska sjukdomar såsom hjärtproblem, diabetes och reumatism. I två familjer finns barn med utvecklingsstörning. Missbruk, problem med munhälsan finns också i flera familjer liksom övervikt hos både barn och vuxna.

Skola och fritid

Barnen går i femton olika grundskolor varav sju barn går i resursskolor, en ungdom går i gymnasieskola. Några barn är särskoleinskrivna. Flertalet barn har fått en förbättrad skolgång sedan projektet startade. Vid projektets början saknade flertalet barn organiserad fritids-sysselsättning, nu har de flesta barn någon fritidsaktivitet.

Boende

Familjerna bor i åtta olika bostadsområden inom Linköpings kommun. Samtliga bor i hyresrätt. Fem familjer saknar eget bostadskontrakt. En ungdom, berättigad till LSS-insats, kommer att flytta till eget boende, då boendet öppnar. Flera familjer är trångbodda vilket upplevs som slitsamt.

Försörjning/arbete

Sex föräldrar har inkomst från anställning varav en har heltidsanställning, två har timanställning och tre har anpassade anställningar med bidrag från Arbetsförmedlingen. Under projektidens gång har en förälder börjat studera och tre är på väg att få arbete eller att börja arbetsträna. Inkomster för familjerna består i övrigt av olika bidrag och ersättningar såsom föräldrapenning, barnbidrag, underhållsbidrag, vårdnadsbidrag, sjukersättning, aktivitetsersättning, sjukpension, A-kassa och försörjningsstöd. Sammantaget har familjerna låg inkomst, många skulder och liten möjlighet att ekonomiska planera framåt eller bygga upp en buffert.

Stöd och vårdkontakter

Utifrån familjernas belastning har de många olika vård och stödkontakter, både för de vuxna och för barnen. Kontakter finns inom kommunens socialtjänst och inom skola, privata utförare inom psykiatri och socialtjänst, Region Östergötland och statliga verksamheter såsom Arbets-

förmedling, Försäkringskassa och polisväsendet. Familjer kan ha kontakt med flera olika handläggare på socialförvaltningen samtidigt. För en familj kan det innebära kontakt med handläggare för försörjningsstöd AFI, IFO-vuxen för andrahandskontrakt eller missbruk, LSS-handläggare utifrån funktionsnedsättning, IFO-barnhandläggare utifrån oro för barn, eller för uppföljning av beviljat bistånd, ÄoF för hemtjänst, HVB-handläggare utifrån placering.

Flera familjer har också kontakt med överförmyndare eftersom de beviljats god man. Också från Leanlink/Råd & Stöds sida kan en familj ha kontakt med flera olika verksamheter samtidigt.

FoU-Centrums utvärdering av projektet Familjelotsen december 2015

Utvärderingens design

FoU-centrum ansvarar för att utvärdera projektet interaktivt och i dialog med projektgrupp, projektledningsgrupp samt styrgrupp. Fokus är på projektets tre nivåer och en kombination av datainsamlingsmetoder, nämligen:

- *Familjenivå*: baslinjemätning, kvalitativ djupintervju, barnintervjuer, insatslogg samt uppföljande intervjuer
- *Process- och metodnivå*: intervjuer med projektledare, familjeombud, koordinatörer och representanter i projektledningsgruppen, work shop, seminarier
- *Aktörsnivå*: intervjuer med förvaltningschefer för omsorgs-, social- och utbildningskontoret

Utvärderingen följer planen och fram till och med vecka 49 hösten 2015 har baslinjemätning genomförts med alla föräldrar, ombud, koordinatörer, projektledare och förvaltningschefer har intervjuats. Processdata i form av ombudens loggböcker och om insatser har samlats in. Kvalitativa intervjuer med föräldrar pågår och barn/ungdomsintervjuer planeras till våren 2016. Seminarier och work shops har genomförts.

Projektgruppen och FoU-centrum har också träffats och diskuterat den data som samlats in, diskuterat fortsatt upplägg av utvärderingen, samt andra aktiviteter som kan stödja den interaktiva processen. Dialogen med det projekt som parallellt bedrivs i Norge med en liknande design pågår kontinuerligt och professor Willy Lichtwark, som är projektledare för detta projekt, medverkar också i FoU-centrums utvärderingsteam.

Preliminära resultat

Familjenivån

De familjer som rekryterats uppfattas vara rätt utifrån projektets fokus. D.v.s. familjerna har en situation med sammansatta problem och mer eller mindre omfattande behov av hjälp. Utmaningar för projektet är dels målgruppens problem, dels de organisatoriska och strukturella hinder och möjligheter som föreligger för att kunna ge effektiv hjälp.

Möjligen saknar dock projektet familjer med annan kulturell bakgrund samt att familjer kan ha ungdomar i gymnasiet som också behöver uppmärksamhet och dessa kan ha missats. Familjerna i projektet, och i den aktuella målgruppen, uppfattas av projektgrupp och projektledningsgrupp behöva stöd under en lång tid, dvs. även efter projektets slut. Projekt- och projektledningsgrupp uppfattar också att projektet uppnår sina syftet med nöjda brukare, färre insatser och en mindre splittrad situation, minskning av försörjningsstöd, bättre sortering (av brukare i relation till insatser) och ökad närvaro i skolan för barnen. Resurserna uppfattas vara tillräckliga för projektet för att arbeta med de 15 familjer som nu är med. Kompetensen runt familjerna finns i projektet och ombud och koordinatörer kan organisationen och vägarna och har rätt känsla för uppdraget. Vad gäller arbetssätt och metoder så fungerar dessa och olika utvecklingsmöjligheter och innovationer diskuteras. T ex vilka insatser som kan tas bort, hur insatser bör sekvenseras samt vilken effekt ombuden har. En mera övergripande modell för hur man kan arbeta med målgruppen är dock inte klar ännu.

En preliminär analys av nyttan med familjeombud har genomförts av ombud och projektledare vilken redovisas nedan. Observera att sammanställningen omfattar 13 familjer och att de två familjer som rekryterats sist till projektet ej ingår. Sammanställningen baseras på hur ombud och projektledare, eventuellt efter kontakter med familjens handläggare, remittenter etc., bedömt familjernas situation fram till och med november 2015. För respektive familj och aspekt har en tolkning gjorts om förändringen är övervägande positiv, negativ eller om det är oförändrat/ej aktuellt kvantifierats.

Tabell 3. Nyttan av ombud.

Aspekt	Förändring		
	Positiv	Negativ	Oförändrat/ej aktuellt
Har barnens skolsituation påverkats?	9	1	3
Har insatser eller placeringar kunnat undvikas?	4	1	8
Har föräldrarnas situation vad gäller sysselsättning, utbildning, arbete etc. förändrats?	6	2	5
Har familjens vardagssituation förändrats (stress, oro, hälsa etc.)?	13	0	0
Har handläggares arbetsbörda eller arbetssituation vad gäller familjen påverkats?	5	3	5
Totalt	37	7	21

Av sammanställningen framgår att ombud och projektledare överlag bedömer att ombuden haft en klart positiv inverkan på familjernas liv – antalet positiva förändringar är 37, 7 är negativa och 21 för oförändrat/ej aktuellt.

Mest nytta verkar ombuden ha vad gäller familjernas vardagssituation, men även för barnens skolsituation. Familjens situation har blivit stabilare och stressnivån minskat i familjerna och man kan hantera vardagen bättre. I skolan har barnens behov uppmärksammas och de får adekvat stöd, kontakten mellan hem och skola har förbättrats och barnen trivs bättre och närvaron har förbättrats. Även för andra aspekter är bilden positiv. Ett antal insatser/placeringar har kunnat undvikas och några föräldrar är på väg in i arbete, arbetstränar, ska börja studera eller planerar att kunna söka arbete. Vad gäller hur projektet har påverkat handläggares arbetsbörda/-situation i relation till familjerna så är bilden något kluven då ombudens arbete uppfattas ha lett till positiva förändringar i relation till 5 familjer, ökat för 3 familjer och oförändrat för 5 familjer. I de positiva fallen har handläggares arbete underlättats då kontakter och möten blir av och nu fungerar bättre eller att samverkan mellan olika insatser/aktörer underlättats

Arbetet med att göra socioekonomiska kalkyler för att belysa kostnader och möjliga vinster, för familjer och verksamheter, på kort och lång sikt har påbörjats under hösten men här finns fortfarande en hel del kvar att göra. Om antagandena om att insatser/placeringar kunnat undvikas torde detta dock vara positivt för projektet i relation till återbetalningsplanen.

Process- och metodnivån

Projektorganisationen har utvecklat arbetsformer och roller i linje med projektets intentioner. Den utmaning som uppfattas som störst av projektledningsgruppen är strukturella och yttrar sig i att verksamheterna, både internt och externt i förhållande till varandra, är organiserade som ”stuprör”. Kopplingen till köp och säljsystemet och hur avtal är formulerade nämns i detta sammanhang.

NP-problematiken har uppmärksammas och hur bemötandet av denna målgrupp behöver utvecklas. Ombuden kan här göra stor skillnad och gå in och tolka åt familjen, men övrig personal i de medverkande verksamheterna behöver kompetensutveckling.

Arbetet med att konkretisera vad ombudsrollen innebär pågår, dvs. en roll som kan sägas vara flexibel, friare, samordnande och mera kompensatorisk än de befintliga insatser som familjerna får från socialtjänst och skola. En positiv faktor är att ombuden kan arbeta som ett team och dela sina erfarenheter och att gruppen av ombud har olika kompetenser är en styrka. Överlag fungerar också arbetet med koordinatörerna bra även om det i vissa sammanhang krävts att man diskuterar var gränserna går, för vem som har ansvar och vem som ska göra vad. I tabellen nedan redovisas en preliminär analys av vad ombudsrollen kan innebära vad gäller hur man arbetar med olika arbetsuppgifter, kontakter med olika parter etc. Analysen baseras på en uppskattning från familjeombuden hur de fördelar sina arbetsuppgifter en vanlig vecka under hösten 2015.

Tabell 4. Familjeombudens arbetsuppgifter och kontakter med olika parter.

Arbetsuppgifter		Procent av arbetstid	
Kontakter enskilt med familjen	Personlig kontakt/möte enskilt med hela familjen	9	37
	Personlig kontakt/möte enskilt med föräldrar	19	
	Personlig kontakt/möte enskilt med barn	9	
Bistår familjen i olika möten	Bistår familj vid möte med skola, socialtjänst, sjukvård etc.	6	18
	Bistår föräldrar vid möte med skola, socialtjänst, sjukvård etc.	9	
	Bistår barn vid möte med skola, socialtjänst, sjukvård etc.	3	
Träffar med olika företrädare	Träffar/har kontakt med företrädare för instanser som skola, socialtjänst, sjukvård etc.	6	14
	Träffar/har kontakt med chefer i egna organisationen	5	
	Träffar/har kontakt med projektledningen i projektet	4	
Arbetar tillsammans med andra eller enskilt	Arbetar tillsammans med projektledare och ombud i projektet	4	21
	Arbetar tillsammans koordinatörer i projektet	3	
	Arbetar enskilt med administration	7	
	Arbetar enskilt med analys, inläsning, kunskapsinhämtning	7	
Övrigt	Resor, studiebesök, fortbildning etc.	9	9

Av sammanställningen framgår att mer än halva arbetstiden, nämligen 55 procent, utförs tillsammans med familjerna. Cirka en femtedel av arbetstiden utförs tillsammans med andra i projektgruppen eller enskilt med analys, inläsning, kunskapsinhämtning och administration. 14 procent av arbetstiden innebär träffar med olika företrädare från skola, socialtjänst, sjukvård etc., och 9 procent är övriga arbetsuppgifter som resor, studiebesök eller fortbildning.

I intervjuerna som genomfördes med projektledningsgruppen våren 2015 uttrycktes att ägarskapet för hela sociala investeringsfondsprojektet var otydligt. En försiktig tolkning är att ägarskapet nu uppfattas som något tydligare. Projektledningsgruppen uppfattar att det är bra att BUF-styrgruppen finns och att nämnder tar ansvar. Projektet är dock inte optimalt organiserat vad gäller kommunikationen mellan process-/metodnivån och aktörsnivån, som av projektgrupp och projektledningsgrupp i delar uppfattas vara splittrad, otydlig och lågfrekvent. Fortfarande uttrycks alltså oro för att projektets organisering med flera nämnder och otydligt ägarskap (aktörsnivån) är komplicerad. Detta skulle kunna hämma arbetet med de innovationer som genomförs på process- och metodnivå i projektet. Kopplingen till förvaltningsnivån kan utvecklas och ett större ansvar från denna nivå och att ett mera riktat uppdrag vore bra. Återföring till nämnder bör också utvecklas då detta nu uppfattas som splittrat.

Vad gäller sociala investeringsprojekt i kommunen så skulle en annan struktur behöva utvecklas. Projektledningsgruppen uttrycker att man skulle ha behövt en tydligare ram för att snabbare komma igång med projektet. Det skulle också behövas handledning för hur man arbetar med sociala investeringsfonder. Vidare behövs en bättre organisering i kommunen och tydligare koppling till framtida implementering. I detta sammanhang diskuterar projektledningsgruppen hur stödet till den aktuella målgruppen hämmas av att insatser är kopplade till avtal. Köp och sälj organisationen begränsar för vissa grupper eftersom man "säljer" från de olika stuprören. Risker är att projektet blir en process vid sidan av och man

oroas över hur de innovationer som kommer fram ska kunna komma in i ordinarie verksamhet. Om projektet inte ska riskera att bli en dagslända så behöver avtalen ändras på något sätt.

Aktörsnivå

I intervjuerna med förvaltningscheferna framkommer att man uppfattar att utmaningarna i projektet finns såväl i familjernas vardag, i familjernas möte med skola och socialtjänst, som i de strukturer som verksamheterna ingår. Genomgående uttrycker man att situationen är komplex och utmaningarna stora men även en tilltro till att det ska gå att komma tillrätta med eller minska problemen. Beskrivningarna av situationen omfattar att förändringar i samhället medfört ökade krav på målgruppen, att diagnoser är vanligare nu och kan innebära en stigmatisering, att man inte i tillräcklig grad har haft familjernas behov i fokus utan individers, att det sociala arbetet är fragmentiserat och att många olika handläggare är inblandade. I detta sammanhang nämns också positiva aspekter som att man på senare tid utvecklat stödresurser och hur dessa kan organiseras, hur samverkan över förvaltningsgränser kan utvecklas etc. Vad gäller de ekonomiska aspekterna på projektet beskriver ingen av förvaltningscheferna de kortsiktiga kraven på återbetalning som ett hinder. Snarare beskrivs logiken i att långsiktigt arbeta för att målgruppen ska få det bättre och att detta också innebär vinster för alla på sikt. Samtliga förvaltningschefer beskriver också att den egna rollen innebär att aktivt stödja projektet och att verka för det i den övergripande styrgruppen (BUF-gruppen).

Sammanfattning

Utvärderingen framskrider enligt plan vad gäller datainsamlingar, analys och samverkan med projektorganisationen. Den del som behöver utvecklas är analysen av insatser och kostnader. På familjenivå kan konstateras att de familjer som rekryterats tillhör den avsedda målgruppen, att ombuden hittat arbetsformer och växt in i rollen. Resurser och kompetens är tillfyllest.

På metod- och processnivå har projektgruppen och projektledningsgruppen funnit former för sitt arbete. En oro är fortfarande projektets organisation i förhållande till ägarskapet (aktörsnivån), samt hur de innovationer som kommer fram i projektet ska kunna implementeras inom ramen för kommunens köp och säljsystem. En innovation på strukturell nivå vore att kunna utforma avtal annorlunda så att den specifika målgruppen kan erbjudas ett sammanhållet stöd från ombud och med koordinatörer som kan underlätta samverkan mellan olika verksamheter. Vidare uttrycks att kommunens organisering av sociala investeringsfonder behöver utvecklas vad gäller organisering och stöd.

På aktörsnivå uppfattar förvaltningschefer målgruppens situation, samt de strukturella hinder och möjligheter som verksamheterna har, på samma sätt som projekt- och projektledningsgrupp, t ex vad gäller komplexiteten i familjernas behov och problem med samverkan mellan olika verksamheter. Vad gäller projektets ekonomiska förutsättningar poängteras de långsiktiga vinsterna av att målgruppen kan få det bättre. Sammantaget innebär detta att projektet har mycket goda förutsättningar att vara framgångsrikt. De utmaningar som finns gäller främst hur samverkan mellan verksamheter kan utvecklas ytterligare, hur ägarskapet kan stärkas och utvecklas samt hur de innovationer som kommer fram ska kunna implementeras i framtiden.

Sammanfattande kommentarer av projektledarna

Sammanfattning av erfarenheter under projektåret 2015

Det första året i projektets aktiva fas var inledningsvis fokuserat på individ och familjenivå. Familjeombuden skapade först en relation med familjerna vilket i vissa fall gick fort, medan det för andra familjer tog tid att våga lite på en ny professionell och ta emot stöd. Samtliga familjer är positiva till det stöd de har erbjudits och framgångsfaktorer som de återkommer till i olika sammanhang är:

- Tid och flexibilitet. Familjeombuden kan på kort varsel följa med på möte, stötta när det behövs och åka hem till familjerna istället för att de ska åka. Familjeombuden är flexibla i sina arbetsuppgifter och behöver inte hänvisa till att det inte är deras ansvar.
- Helhetsbild. Familjeombuden ser och kan arbeta utifrån hela familjens behov.
- Familjeombudens kunskap och förståelse för neuropsykiatriska funktionsnedsättningar.
- Familjeombuden arbetar på familjernas uppdrag, med det som är mest angeläget för familjen och det som familjerna är motiverade till att förändra.
- Familjeombuden representerar ingen myndighet.
- Familjeombudens mandat att föra sin familjs talan i olika sammanhang.
- Ihållande funktion. Familjeombuden har inte krav på sig att avsluta sitt uppdrag efter vissa mål är uppnådda, utan när behov uppstår efter en tid med mindre behov av kontakt går det fort för familjen att åter få det stöd de behöver från sitt familjeombud.

De svårigheter som kommit fram och som är knutna till familjeombudsrollen är framförallt att det har varit svårt för andra professionella att förstå familjeombudens roll, speciellt där det inte fungerat med kommunikationen för att familjen inte gett sin tillåtelse till det. Några av familjerna har inledningsvis tyckt det varit svårt att veta vem de ska vända sig till, innan en tydlig arbetsfördelning gjorts mellan familjeombud och övriga professionella.

Nu när familjerna har varit med i projektet närmare ett år finns det bekymmer och svårigheter som de påpekar i kommunen eller regionens verksamheter som de delar och som inte kan ses som enstaka tillfälligheter eller specifikt för just deras familj.

Exempel på detta är:

- Känsla av underlägsenhet och oförståelse från skolans personal kring barnens situation.
- Bristen på tillgängligheten inom olika verksamheter; svårigheter att nå fram på telefon och att det saknas möjlighet att ansöka om stöd t.ex. försörjningsstöd via internet.
- Ofta förekommande handläggningar och byte av stödkontakter.
- Kö till neuropsykiatriska utredningar.
- Kunskapsbrist om neuropsykiatri hos olika professionella.
- Hög arbetsbelastning inom socialtjänsten gör att handläggare och behandlare inte har möjlighet att vara så flexibla som krävs för att ge det stöd som individen behöver.
- Specialisering inom socialtjänsten gör att familjer får flera handläggare på Socialförvaltningen och flera behandlare inom Råd & Stöd då deras behov handläggs på olika enheter.

Planering framåt

På individ och familjenivå har familjeombuden hittat ett framgångsrikt sätt att arbeta. Det går nu även att dra vissa slutsatser utifrån upplevelser som är gemensamma från många av familjerna och som belyser behov inom våra verksamheter om att utveckla och förbättra vår samverkan för att bättre hjälpa dessa familjer.

Projektledarna har tagit fram en lista med utvecklingsbehov som projektledningsgruppen tillsammans ska arbeta med för att se vad som är relevant och realistiskt att ta med sig in i respektive förvaltning och arbeta vidare med.

Projektledarna har påtalat att representanter från respektive förvaltning behöver ses mellan projektledningsträffarna och diskutera de behov som framkommit inom deras förvaltning för att de vid nästkommande projektledningsträff ska kunna återkoppla med en förklaring eller information om ev. planerad verksamhetsförändring. Råd & Stöd har redan påbörjat detta arbete genom att bildat en "Implementeringsgrupp" som träffats vid tre tillfällen.

Ytterligare aktiviteter som planeras inför nästkommande år är att vidareutveckla arbetet med brukarmedverkan och bl.a. möjliggöra för barnen att höras i större omfattning.

Vidare fortsätter samverkan med FoU kring effektmätning och beräkning av projektets lönsamhet. Just effektmätning och beräkning av lönsamhet är problematisk då Linköpings kommun saknar en vana och organisation för att driva sociala investeringsfondsprojekt.

Framtida utmaningar

Projektets riskhanteringsplan reviderades i oktober 2015. De risker som vi särskilt vill lyfta fram är:

- Förbättringsförslag inte tas till vara och systembrister åtgärdas inte.
- Projektet når inte familjer med utomnordiskt ursprung.
- Nuvarande organisering inom Råd & Stöd och Socialförvaltningen försvårar helhetssyn på familjen.
- Det finns ingen välutvecklad modell för sociala investeringsfondsprojekt i Linköping.
- Svårigheter med att påvisa ekonomiska vinster under projekttiden.

För att de metoder och arbetssätt som har visat sig framgångsrikt i projektet ska kunna tas till vara i respektive verksamheter behöver vissa förändringar ske i ordinarie verksamheter under projekttidens gång. Efter projekttiden är risken att syftet inte är lika påtagligt och att det inte finns en gemensam vilja till att driva förändringen.

Det saknas en god struktur i Linköping för att stötta framkomsten av sociala investeringsfondsprojekt, ge stöd under projekttiden och räkna på de eventuella samhällsekonomiska vinsterna. För att effektivisera arbetet i kommande sociala investeringsfondsprojekt borde Linköping överväga en liknande organisation för detta som finns t.ex. i Örebro eller Norrköping. Eftersom denna organisation inte fanns vid uppkomsten av projekt Familjelotsen så är utvärderingsdesignen i huvudsak inte kopplat till en ekonomisk mätning. Något som är problematisk vid beräkning av de förväntade samhällsekonomiska vinsterna av projektet.

Ett av projektets ursprungliga syften är att minska kostnaderna för HVB-placeringar. Enligt den återföringsmodell som är kopplad till projektet ska en återbetalning påbörjas redan under projekttiden och vara klar 2019. Då placeringar på HVB i huvudsak görs bland ungdomar som är äldre än de grundskolebarn som är projektets målgrupp kommer det bli svårt att på så kort tid visa på projektets lönsamhet. Att en fungerande skolgång är den främsta skyddsfaktor för barn som annars riskerar att fara illa och att tidiga insatser för barn och ungdomar lönar sig är kända faktorer, men att visa denna effekt på dessa år blir svårt utifrån barnens ålder.

Slutord

Sammanfattningsvis har det varit ett intensivt år där våra engagerade familjeombud har utvecklat sin roll och ett arbetssätt i samspel med familjerna. Familjeombudens arbete är uppskattat av familjerna och gör att deras livssituation påverkas positivt och i riktning mot projektets mål.

En mamma uttrycker det som följande ”... förr vad det som att vi skulle ta oss upp ur en isvak, nu är det som någon står där och drar i ett snöre”. Utmaningen i våra specialiserade verksamheter är att hitta arbetsmodeller för stöd och samverkan som inte bara förbättrar vardagen för de familjer som ingår i projektet, utan också kommer Linköpings kommuns medborgare till del efter projekttiden.

Vi ser fram emot nästa arbetsår i projekt Familjelotsen och tar med oss detta års erfarenheter in i 2016 och arbetar för ett sammanhållet stöd i en sammanhållen stad.

Carin Gustafsson

Ulla Kjell

Bo Davidsson

Projektledare

Projektledare

Utvärderare