



## **Sociala investeringsprojektet Familjelotsen, återrapport med förslag till fortsatt arbete**

### **Förslag till omsorgsnämndens beslut**

1. Omsorgsnämnden godkänner återrapporten och lämnar den vidare till kommunstyrelsen.
2. Omsorgs och äldreförvaltningen får i uppdrag att tillsammans med utbildningskontoret ta fram ett förslag på verksamhetsuppdrag för ett team riktat till familjer med sammansatta behov och senast återkomma till omsorgsnämnden i april 2018.

### **Förslag till barn och ungdomsnämndens beslut**

1. Barn och ungdomsnämnden godkänner återrapporten och lämnar den vidare till kommunstyrelsen.
2. Utbildningsförvaltningen får i uppdrag att tillsammans med omsorgskontoret ta fram ett förslag på verksamhetsuppdrag för ett team riktat till familjer med sammansatta behov och senast återkomma till barn och ungdomsnämnden i april 2018.

### **Förslag till socialnämndens beslut**

1. Socialnämnden godkänner återrapporten och lämnar den vidare till kommunstyrelsen.

### **Förslag till bildningsnämndens beslut**

1. Bildningsnämnden godkänner återrapporten och lämnar den vidare till kommunstyrelsen.

### **Förslag till kommunstyrelsens beslut**

1. Kommunstyrelsen godkänner återrapporten.

### **Ärende**

Familjelotsen, metodutveckling i samverkan, var ett projekt som finansierades genom den sociala investeringsfonden. Projektet har haft som syfte att utveckla metoder för att samordna det stöd som finns för familjer med sammansatta

problem där barn och/eller föräldrar har en neuropsykiatrisk diagnos samt är aktuella inom socialtjänsten.

Kommunstyrelsen beslutade 2017-04-18, § 204, att bevilja 875 000 kr för perioden 2017-08-01 till 2017-12-31 med syfte säkerställa att kunskapen från projektet Familjelotsen togs tillvara och på bästa sätt överfördes till berörda verksamheter och att respektive nämnd skulle återkomma till kommunstyrelsen med förslag på fortsatt implementering både enskilt och i kommunövergripande samverkan.

Som stöd för implementeringsarbetet har Familjelotsens projektledningsgrupp haft återkommande träffar under hösten där FoU även löpande har återgett forskningsresultaten.

Åtterrapporten förslår att respektive nämnd och förvaltning fortsätter arbeta med sin respektive verksamhetsutveckling utifrån lärdom från projektet. Utöver detta föreslås ett gemensamt team där samordning, prioritering och praktiskt stöd erbjuds de barn mellan 6-15 år och deras familjer där det finns ett stort stöd/vårdbehov hos flera familjemedlemmar. Omsorgs och äldreförvaltningen och utbildningsförvaltningen föreslås få ett gemensamt uppdrag att tillsammans ta fram ett förslag för en sådan verksamhet.

BUF-styrgrupp som består av förvaltningschefer och nämndernas presidier föreslås utgöra styrgrupp för det fortsatta arbetet. Den tjänstemannagrupp som är kopplad till BUF-gruppen föreslås utgöra arbetsgrupp för den fortsatta implementeringen och uppföljningen.

Förslaget är framtaget i samverkan mellan omsorgskontoret, utbildningsförvaltningen och socialförvaltningen.

---

Beslutsunderlag:

Tjänsteskrivelse Sociala investeringsfonden, åtterrapport med förvaltningarnas förslag om projektet familjelotsens metodkunskap.docx

## Bakgrund

Familjelotsen – Metodutveckling i samverkan - var ett projekt som finansierats genom den sociala investeringsfonden. Projektet har som syfte att utveckla metoder för att samordna det stöd som finns för familjer med sammansatta problem där barn och/eller föräldrar har en neuropsykiatrisk diagnos samt är aktuella inom socialtjänsten. Vidare syftar projektet till att utveckla och anpassa insatser så att det motsvarar det behov som aktuella familjer har. Målgruppen är familjer med sammansatta problem vilket definierats som att familjen har ansträngd ekonomi, svag anknytning till arbetslivet, svaga sociala nätverk, en hög stressnivå med fysisk och psykisk ohälsa. I familjerna finns barn i grundskoleåldern med behov av stödkontakter från olika instanser. Familjerna som deltar är aktuella inom socialtjänsten och där en eller flera i familjen har en neuropsykiatrisk funktionsnedsättning.

En central komponent i projektet är ett förändrat arbetssätt där socialarbetaren arbetar på familjernas uppdrag med att företräda familjens intressen och på bästa sätt utforma och samordna de insatser de är i behov av. De socialarbetare som arbetat på detta sätt har kallats familjeombud. Arbetssättet är inspirerat av case management men istället för fokus på individuella insatser utges stödet alltid med ett familjeperspektiv. Socialarbetaren/ familjeombuden arbetar tillsammans med hela familjen för att kunna ge ett flexibelt och mobilt stöd. Socialarbetaren/ familjeombud tar inte över en behandlande roll utan samordnar de insatser som finns varför det måste finnas förutsättningar att kunna utföra arbetet på ett flexibelt sätt. Ytterligare en viktig del i projektet har varit de koordinatörer som anställts, bland annat inom utbildningsförvaltningen och socialförvaltningen, som har fungerat som en länk mellan socialarbetaren/familjeombuden och respektive verksamhet.

Projektet har under genomförandet utvärderats av FoU -Centrum inom vård, omsorg och socialt arbete.

Projekttiden planerades från 2014-08-01 till 2017-07-31, d.v.s. under tre år. På grund av svårigheter med bland annat rekrytering påbörjade inte familjeombuden sitt arbete förrän i januari 2015, varför hela projektplanen succesivt har flyttades fram.

Kommunstyrelsen beslutade 2017-04-18, § 204, att bevilja 875 000 kr för perioden 2017-08-01 till 2017-12-31. Syftet var att säkerställa att kunskapen från projektet Familjelotsen togs tillvara och på bästa sätt överfördes till berörda verksamheter. I samband med detta gavs uppdrag till förvaltningarna att återkomma till kommunstyrelsen för att rapportera hur förvaltningarna var och en för sig och gemensamt avsåg använda och arbeta vidare utifrån de kunskaper som erfarits. Som ett stöd för implementeringen har projektets ledningsgrupp fortsatt träffas under hösten, i detta forum har även resultatet

från FoUs utvärderingen löpande lämnats. Den slutliga FOU rapporten/utvärderingen beräknas vara färdigredigerad vid årsskiftet 17/18.

### **Erfarenheter**

Projektet har utvecklat ett arbetssätt som bidragit till förbättringar i familjernas vardag, barnens skolsituation och föräldrarnas situation i relation till sysselsättning, arbete eller utbildning. Det går även att utläsa att öppenvårdsinsatser eller placeringar utifrån socialtjänstlagen och Lag om vård av unga har kunnat undvikas. Under projektets tid har det skett en ökning av vårdinsatser från Regionen varför förstärkt samverkan med Regionen är viktigt i det fortsatta arbetet.

Kunskap och förståelse har ökat hos andra professionella för hur ett neuropsykiatriskt funktionshinder påverkar en individs förhållande till samhällets institutioner avseende krav och föräldraskap. Inom skolan har särskilda satsningar gjorts för att höja kunskapen om neuropsykiatri hos samtlig personal. En arbetsterapeut har anställts vilken höjt kvalitén på lärmiljön i skolan för elever som ingått i projektet. Socialförvaltningen prövar att minska antalet kontakter inom socialförvaltningen genom att en så kallad familjehandläggare utses. Vidare kommer stöd att ges genom påminnelse av besökstider genom sms, när de tekniska förutsättningarna är utredda.

Betydelsefulla och viktiga erfarenheter som därutöver dragits är att;

- Stödet bör vara kompensatoriskt - måste få finnas över tid.
- Det är viktigt att familjen själva får medverka i vad som ska göras och när.
- Insatser för familjen och dess olika familjemedlemmar måste planeras så att det passar in i familjens rytm och prioriteringar.
- Det måste finnas tid för relation- och tillitsskapande arbete.
- Det är viktigt att det finns ett gemensamt forum mellan samhällets olika institutioner/myndigheter/organisationer med fokus på organisationsförändring och verksamhetsförbättringar utifrån brukarnas synpunkter och behov.
- Det är värdefullt med kommunikationsportar (koordinatorer) inom olika verksamheter med fördjupad kunskap om målgruppen, som kan bidra till tolka/skapa förståelse hos och till sina kollegor.

## Framgångsfaktorer

- Arbeta med familjen utifrån ett helhetsperspektiv.
- Arbeta på familjernas uppdrag med det som är mest angeläget för familjen och det som familjerna är motiverade till att förändra.
- Hög flexibilitet vad gäller tid och arbetsuppgifter.  
Socialarbetaren/familjeombuden kan med kort varsel följa med på möte, stötta och åka hem till familjerna när det behövs. Ett familjeombud bedöms kunna arbeta kontinuerligt med cirka 8 familjer.
- Socialarbetare/familjeombuden har mandat att föra en familjs talan i olika sammanhang.
- Kunskap om vad det innebär att leva med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar. Samt förmåga att skapa goda möten med och för familjen utifrån denna kunskap.
- Socialarbetaren/familjeombuden representerar ingen myndighet.
- God kunskap om samhällets stöd och hur dessa kan komma individ och familjer till del.
- Goda samverkansstrukturer med samhällets övriga stödstruktur som ger ombuden mandat att företräda och ”tolka” familjernas behov.
- Samarbete/samverkan mellan förvaltningar utifrån ett helhetsperspektiv.

## Förslag till implementering från 2018

### Fortsatt förvaltningsövergripande samverkan

Barn med särskilda behov som lever i familjer där det finns ytterligare syskon och/eller föräldrar som har eller är i behov av omfattande stöd och insatser från olika vårdgivare kan vara hjälpta av att hela familjen får stöd/hjälp att koordinera och samordna det stöd som ges utifrån de enskilda i familjen.

Den stora vinsten med familjeombud var som många familjer uttrycker det att de arbetade med hela familjen, att familjeombuden kunde föra deras talan och att de inte arbetar på uppdrag från någon myndighet.

Sedan 2010 finns det i lagstiftningen (SoL/HSL) bestämmelser om att kommun och landsting ska upprätta en samordnad individuell plan (SIP) när en enskild har behov av insatser som behöver samordnas. Samordnade individuella planer kan upprättas för personer i alla åldrar oberoende av om den enskilde har större eller mindre behov av samordning. Planen är ett medel i att försäkra den enskilde till att denne får sina behov tillgodosedda. Med planen skall

samverkan och samordning mellan olika aktörer stärkas, den enskilde ska inte ”falla mellan stolarna” eller ”bollas” mellan olika verksamheter. I arbetet med att upprätta samordnade individuella planer finns även möjligheten för närstående och för den enskilde andra viktiga aktörer att delta.

Förvaltningarna föreslås att i samverkan ansvara, planera och organisera för ett gemensamt team där samordning, prioritering och praktiskt stöd skall erbjudas de barn mellan 6-15 år och deras familjer där det finns ett omfattande stöd/vårdbehov hos flera medlemmar i familjen. Teamets skall bistå familjen att samordna familjemedlemmarnas olika behov av stöd och utifrån ett helhetsperspektiv/familjeperspektiv med målsättningen att barnen i familjen skall klara sin skolgång.

Huvudprocessen för teamet ska vara att med stöd av familjemedlemmarnas individuella samordnade planer SIP/behov samordna dessa i ett helhetsperspektiv för familjen i ett s.k. familjeperspektiv. En familj får utifrån ett barns särskilda behov ett förstärkt stöd att tillsammans med en person från teamet samordna, prioritera, och skapa förståelse för olika insatser ur familjens perspektiv för att barnets behov skall tillgodoses.

Samverkan behöver utvecklas med Regionen då de familjer som finns i målgruppen ofta har flera olika kontakter med olika delar av Regionen. Regionen behöver inbjudas för att bli en aktiv part i en gemensam samverkan.

#### Omsorgsnämndens ansvarsområde

##### *Förhållningssätt family management*

Under 2016 har ett gemensamt arbete mellan socialförvaltningen, omsorgskontoret och Råd och Stöd utmynnat i en behovsbeskrivning av en ny socialarbetarroll – generalisten – en roll som till sin beskrivning tangerar familjeombuden. Den ”förändrade socialarbetarrollen” ska ha ett tydligt fokus på brukarmedverkan/empowerment och för barn och unga en nära och praktisk samverkan/utgångspunkt med skolan.

Den förändrade socialarbetarrollen kräver till viss del ett förändrat sammanhang att verka i. Under 2017 påbörjas ett pilotprojekt avseende socialt områdesarbete i stadsdelarna Berga och Lambohov vilket medför en naturlig möjlighet att använda kunskap erfarenhet från Familjelotsens projekt att implementera ombudens sätt att arbeta med den förändrade socialekreterarrollen – generalisten/ombudsmannaskap. Arbetssättet ska utgå från systemteoretiskt förhållningssätt och ha ett helhetsperspektiv i att bistå hela systemet/familjen för att uppnå en fungerande vardag med få kontakter, brukamedverkan, empowerment och samverkan.

#### Barn- och ungdomsnämndens ansvarsområde

Elevhälsan omfattar medicinska, psykologiska, psykosociala och specialpedagogiska insatser. Elevhälsans mål är att skapa en så positiv

lärandesituation som möjligt för eleven. Arbetet med elevhälsa förutsätter en hög grad av samverkan mellan elevhälsans personal och övriga personalgrupper. Elevhälsan ska främst vara förebyggande och hälsofrämjande och leds av rektor. Varje profession inom elevhälsan har ett särskilt ansvar att bidra med sin specifika kompetens och att samverka med övriga professioner inom elevhälsan, skolan och utanför skolan. Det ingår i elevhälsans generellt riktade arbete att

- främja elevers lärande, utveckling och hälsa
- förebygga ohälsa och inlärningssvårigheter
- bidra till att skapa miljöer som främjar lärande, utveckling och hälsa.

Det ingår i elevhälsans individuellt riktade arbete att

- bidra till att varje enskild elev ges förutsättningar att utvecklas så långt som möjligt enligt utbildningens mål
- undanröja hinder för lärande, utveckling och hälsa
- uppmärksamma och på rektorns uppdrag utreda orsaker till inlärningsproblem
- uppmärksamma och utreda orsaker till ohälsa
- bidra med åtgärder och anpassning för varje enskild elev i behov av särskilt stöd

Utbildningsförvaltningen har genomfört en genomlysning av elevhälsan i Linköpings kommun. Genomlysningen kommer att vara klar under hösten 2017. Syftet med genomlysningen är att stärka elevhälsan och hitta en så optimal organisation som möjligt.

Kunskapen och erfarenheter från projektet familjelotsen kommer att spridas till alla elevhälsoteam och till respektive skolas koordinator för specialpedagogiskt stöd. Skola och socialtjänst planerar att i samverkan ansvara, planera och organisera för ett gemensamt team där samordning, prioritering och praktiskt stöd skall erbjudas de barn mellan 6-15 år och deras familjer där det finns ett stort stöd/vårdbehov hos flera medlemmar i familjen.

En annan viktig del av implementeringen är kontinuerlig kompetensutveckling inom området neuropsykiatri både för personal i elevhälsoteamen, pedagogisk personal men även icke pedagogisk personal (t.ex. skolskjutspersonal, vaktmästare och måltidspersonal). En arbetsterapeut har varit anställd med uppdrag att arbeta i ett elevhälsoteam och där stötta verksamheten i anpassning av läroprocesser och lärmiljöer- allt för att få en inkluderande skolgång för projektets elever. Erfarenheterna kommer att tas till vara i implementeringen.

## Socialnämndens ansvarsområde

### *Målsättningen*

Införandet av rollen/funktionen Handläggarsamordnare grundar sig i resultatet av samverkansprojektet Familjelotsen vars målgrupp var familjer med sammansatta behov där en eller flera familjemedlemmar har en neuropsykiatrisk diagnos. Socialförvaltningens målsättning är att bidra till att antalet handläggarkontakter minskar för målgruppen då det framkommit av projektet att det är ett stort behov hos målgruppen som ofta har svårt med de exekutiva funktionerna såsom exempelvis förmågan att planera och organisera samt skapa en struktur i vardagen.

I rapporten framkommer att socialtjänsten har ett generellt utvecklingsområde: *”Specialisering inom socialtjänsten gör att familjer får flera handläggare och fler behandlare då familjens olika behov handläggs på/stöttas från olika enheter. Socialtjänstens organisation försvårar helhetssyn på familjen.”* [sid. 30, Slutrapport ”Från att existera till att leva”, C. Gustafsson, U. Kjell]

Familjer med sammansatta behov har ofta kontakt med flera avdelningar inom förvaltningen vilket motiverar utvecklingen av samordning runt familjens insatser i enlighet med förvaltningen värdegrund som vilar på brukarfokus samt målet att utveckla den interna samverkan.

### *Implementeringsprocessen*

I en första fas diskuterades tanken om att erbjuda brukaren endast en handläggare s.k. Familjehandläggare på Socialförvaltningen med övergripande ansvar för brukarens alla ärenden. Den övergavs vid närmare analys då ärendena är komplexa och specialistkunskaper krävs i olika frågor. Skydds- och riskbedömning (handläggning) kan inte göras utifrån andrahandsinformation vilket medför att ansvarig handläggare på respektive avdelning ändå behöver ta egen kontakt med brukaren. Istället uppstod idén om att införa Handläggarsamordnare som fortfarande är en ingång in för brukaren med internt avgränsat ansvar för att samordna insatserna runt och kommunicera med brukaren/familjen.

Nästa steg i utvecklingsarbetet är ta fram en tydlig roll- och processbeskrivning för arbetsformen. Den 17 november planeras en workshop med engagerade handläggarerepresentanter från de olika verksamheterna inom förvaltningen för att utarbeta ett första förslag. Resultatet av workshopen ska även tydliggöra vilka förutsättningar som rollen/metoden kräver för att bli lyckosam, d.v.s. vilka områden/hinder vi har att utforma lösningar på.



Underlaget kan därefter ev. gå ut på remiss till de olika avdelningarna på socialförvaltningen innan det presenteras för SLG (Strategisk ledningsgrupp) för beslut om ev. implementering i verksamheten.

#### Utbildningsförvaltningen ansvar, Jobb – och kunskapstorget

I samverkansprojektet Familjelotsen har Jobb- och kunskapstorget sett en framgång i att deltagare som ingått i projektet varit mer redo att ta till sig och genomföra utmaningar såsom arbetsträning, praktik och studier. Detta då de fått hjälp av familjeombuden att sortera kontakter, få hjälp med barnens skolgång samt det vardagliga. Med mer redo i detta sammanhang menas att deltagaren har fått hjälp av familjeombuden att i vardagen få hjälp med saker som deltagaren själv önskat få hjälp med. Detta kan ha varit hjälp med att boka möten med skola, vård, föra deltagarens talan eller samordna kontakter. Detta tror vi har gjort det lättare för deltagaren att ta del av och genomföra de insatser som finns på Jobb- och kunskapstorget. Jobb- och kunskapstorget är i genomförandefasen på ett förbättringsarbete med syfte att bättre kunna möta medborgare som står långt från arbetsmarknaden. Enheten är uppbyggd av självstyrande team som alla har riktade uppdrag. Teamen är formade utifrån vilken ålder och utifrån vilka kontaktytor som deltagaren har. Deltagare som blir anvisade till Jobb- och kunskapstorget träffar ett Instegsteam. De gör tillsammans med deltagaren och med aktörer kring deltagaren en gemensam och förankrad handlingsplan utifrån ett tydligt syfte. Efter den första kartläggningen i Instegsteamet träffar deltagaren ett annat team utifrån ålder och kontaktytor. I teamet sätts delmål upp utifrån deltagarens förutsättningar med individens fokus i fokus. Dessa följs upp med täta uppföljningar och med flerpartsmöten tillsammans med andra aktörer. I samverkansprojektet Familjelotsen har en eller fler familjemedlemmar en neuropsykiatrisk diagnos. Två av teamen på Jobb- och kunskapstorget arbetar med deltagare som har kontakt med Socialförvaltningen, Region Östergötland, Försäkringskassan eller som har en fastställd diagnos. Detta leder till en bra samverkan med upparbetade rutiner med dessa aktörer. Teamen har en god formell kompetens att möta deltagare med neuropsykiatrisk diagnos. Vidare kompetensutveckling kommer att genomföras. Tillsammans med Socialtjänsten pågår ett kvalitetsarbete som syftar till att kvalitetssäkra våra processer, och arbetssätt.

#### Sammanhållning ledning/styrning/uppföljning

En av de främsta framgångsfaktorerna i projektet har varit att betrakta familjens problem ur ett helhetsperspektiv samt att systematiskt och metodiskt samordna, koordinera samhällets stödinsatser. För att få detta att fungera har det krävts ett samspel och förståelse mellan system och individ. Det är angeläget att beakta parallelliteten av lärande och förståelse som finns utifrån ett familjeperspektiv även utifrån ett nämnd- och sektorsövergripande perspektiv. Det är av betydelse att även efter projektets upphörande, under

implementeringen fortsätta detta arbete och i ett förvaltningsövergripande forum synliggöra både goda och mindre goda erfarenheter.

BUF-styrgrupp som består av förvaltningschefer och nämndernas presidier föreslås utgöra styrgrupp för det fortsatta arbetet. Den tjänstemannagrupp som är kopplad till BUF-gruppen föreslås utgöra arbetsgrupp för den fortsatta implementeringen.

### **Ekonomiska konsekvenser**

Kostnader inryms i respektive nämnds internbudget.

### **Förslag till beslut**

Omsorgsnämndens och barn och ungdomsnämndens utvecklingsuppdrag föreslås presenteras för nämnderna i april månad 2018 med planerad start 1:a september 2018.

### **Samråd**

Förslaget är framtaget i samverkan mellan omsorgskontoret, utbildningsförvaltningen och socialförvaltningen. Samråd har skett med kommunledningsförvaltningen som inte har något att erinra mot förslaget.

### **Information eller förhandling enligt lag (1976:580) om medbestämmande i arbetslivet**

Information enligt MBL § 19 vid äldre och omsorgsförvaltningen har givits 2017-11-06.

Kommunledningsförvaltningen

Omsorgs och äldreförvaltningen

Paul Håkansson

Linda Ljungqvist

Beslutet skickas till:  
Kommunstyrelsen