

Innehåll

1. Inledning och bakgrund	1
1.1 Utveckling av socialt områdesarbete	1
1.2 FoU-centrums uppföljning av projektet	2
2. Baslinjemätning – förväntningar	5
Uppfattningar om motiven för satsningen på socialt områdesarbete	5
Uppfattningar om vad socialt områdesarbete innebär	5
Uppfattningar om vilka de viktigaste komponenterna i socialt områdesarbete är och vad som skiljer socialt områdesarbete från tidigare arbetssätt	5
Förväntningar på resultat och effekter av det sociala områdesarbetet vad gäller: Klientnivå, Verksamhet/organisering och Samverkan/parter	5
Uppfattningar om satsningens förutsättningar	6
Sammanfattning	6
3. Aktiviteter på olika verksamhetsnivåer	7
3.1 Aktiviteter på områdes- och gruppnivå	7
3.2 Aktiviteter på individnivå	8
3.3 Tilläggsuppdrag – stärkta insatser för barn och unga med psykisk ohälsa	8
4. Ingående aktörers uppfattningar, upplevelser och erfarenheter	11
4.1 Medarbetares och gruppledares uppfattning av situationen hösten 2018	11
Vad innebär SOA?	11
Hur avgränsa området?	11
Har man utvecklat en plan för SOA, kartläggning av behov och arbetsbeskrivning?	11
Roller i arbetet med SOA	11
Resurser, mandat, handlingsutrymme, ansvar, kompetens, lokaler och verktyg	12
Övrigt	12
4.2 Intervju med medarbetare i Berga våren 2019	12
Medarbetarnas beskrivning av situationen våren 2019 mot bakgrund av målen och tidigare förväntningar	12
Organisering, ledning och samverkan	13
Aktiviteter på olika verksamhetsnivåer	13
Utveckling, innovationer och lärande	13
Övrigt	13
4.3 Intervju medarbetare i Lambohov våren 2019	14
Medarbetarnas beskrivning av situationen våren 2019 mot bakgrund av målen och tidigare förväntningar	14
Organisering, ledning och samverkan	14
Aktiviteter på olika verksamhetsnivåer	14
Utveckling, innovationer och lärande	15
Övrigt	15
4.4 Intervju med gruppledare våren 2019	15
Gruppledares beskrivning av situationen våren 2019 mot bakgrund av målen och tidigare förväntningar	15
Att formulera en egen plan och arbetsbeskrivning för SOA	15
Målgrupper i området och deras behov av stöd	15
Rollen som ledare	16
Resurser, verktyg, lokaler, kompetensfrågor, handlingsutrymme mandat och ansvar	16
Samverkan och relationer med olika parter - Omsorgskontoret, Socialkontoret, Råd & Stöd samt andra aktörer i området	16
Aktiviteter på olika nivåer	17
Förutsättningarna för lärande och utveckling – hinder och möjligheter	17
Vad krävs för att projektet ska vara framgångsrikt över tid	17
4.5 Medarbetares uppfattningar om förutsättningar och hinder för att utveckla SOA samt förslag till utveckling	18

Faktorer som uppfattas ge goda förutsättningar för utveckling av SOA	18
Faktorer som uppfattas utgöra hinder för utveckling av SOA	18
Uppfattningar om vad som krävs för att ytterligare stärka utvecklingen av SOA	19
4.6 Gruppledarnas reflektioner inför uppstart av socialt områdesarbete i andra stadsdelar	20
5. Gruppledarnas arbetsuppgifter	21
6. Medarbetarnas arbetsuppgifter	23
7. Hur samarbetsparter i områdena uppfattar områdesarbetet	25
7.1 En enkätundersökning bland områdeskontorens parter i områdena	25
7.2 En work shop med medarbetare från Familjecentralerna, BVC och Öppna förskolan	27
8. Brukares uppfattningar om stödet från Råd & Stöd	29
Personalens arbetssätt, kompetens och bemötande	31
Tillgänglighet och möjlighet att få kontakt	31
Förändringar och uppskattning av stöd	31
9. Ledningspersoners uppfattningar om försöket med SOA	33
Vad innebär SOA?	33
Resultat och effekter som försöket med SOA lett till	34
Hindrande och främjande faktorer för att arbeta med SOA	34
Hindrande faktorer	34
Främjande faktorer	35
Implikationer för framtiden	35
10. Sammanfattning av uppföljningens huvudresultat	37
10.1 Aktiviteter på områdes-, grupp- och individnivå	37
10.2 Gruppledare och medarbetares uppfattningar, upplevelser och erfarenheter	37
10.3 Arbetssätt i socialt områdesarbete	37
Gruppledarna	37
Medarbetarna	38
10.4 Hur samarbetsparter i områdena uppfattar försöket med områdesarbetet	38
10.5 Hur medarbetare från Familjecentralerna, BVC och Öppna förskolan uppfattar försöket med områdesarbete	38
10.6 Brukares uppfattningar om stödet från Råd & Stöd	39
10.7 Ledningspersoners uppfattningar om försöket med SOA	39
SOA beskrivs som:	39
Hindrande faktorer	39
Implikationer för framtiden	40
10.8 Sammantaget	40
11. Avslutande kommentarer	41
11.1 Utfallet i relation till projektets mål	41
Att utveckla lättillgängliga stöd- och behandlingsinsatser till barn, familj och vuxna utifrån ett systemteoretiskt perspektiv	41
Att utveckla samverkan mellan/med aktörer i Berga och Lambohov genom att vid behov komplettera med socialtjänst i redan befintliga strukturer	41
Att utveckla socialsekreterarens roll som generalist och att förankra uppdraget hos personal, samverkanspartners och invånare i bostadsområdet	41
11.2 Praktiska implikationer av projektet i ljuset av de resultat som redovisas i uppföljningen	42

1. Inledning och bakgrund

FoU Centrum genomför på uppdrag av Omsorgskontoret¹ uppföljning av ett pilotprojekt för att utveckla Socialt områdesarbete (SOA) i stadsdelarna Berga och Lambohov i Linköpings kommun. I föreliggande rapport redovisas denna uppföljning baserad på data som samlats in i form av intervjuer med ledningspersoner på Social- och omsorgsförvaltningen, Råd & stöd, gruppleddare i Berga och Lambohov, fokusgrupper med medarbetare i Berga och Lambohov, loggböcker, uppdragsstatistik, en enkät till medarbetarna, enkät till samarbetspartners i områdena samt en enkät till brukare i Lambohov under 2018 och 2019.

1.1 Utveckling av socialt områdesarbete

Målsättning med projektet är att i Berga och Lambohov utveckla det sociala områdesarbetet utifrån de förutsättningar som finns i respektive område (Utvecklingsinriktat verksamhetsuppdrag, Omsorgskontoret, Linköpings kommun, 2017). Projektet startade i mars 2017 och planerades ursprungligen pågå i tre år men förlängdes sedermera till år 2022. Gruppledarna rekryterades våren 2017, började arbeta i maj och verksamheten startade i augusti 2017.

Målgrupp för det utvecklingsinriktade verksamhetsuppdraget är barn, ungdomar, familjer och vuxna i områdena Berga och Lambohov vilka är i behov av socialt stöd, psykosocial behandling eller vägledning i samhälls- och familjefrågor. Uppdraget beskrivs vidare som innovationsinriktat med fokus på följande områden:

1. Erbjudna lättillgängliga stöd- och behandlingsinsatser till barn, familj och vuxna utifrån ett systemteoretiskt perspektiv.
2. Utveckla samverkan mellan/med aktörer i Berga och Lambohov genom att vid behov komplettera med socialtjänst i redan befintliga strukturer.
3. Utveckla socialsekreterarroll – generalisten. Utföraren ska genomarbeta och förankra uppdraget hos personal, samverkanspartners och invånare i bostadsområdet.

Specifikt beskrivs målsättningarna för det sociala områdesarbetet enligt nedan:

Målet med verksamheten är att utveckla det sociala områdesarbetet genom att:

- Ge lättillgängligt stöd/behandling till barn, familjer och vuxna i Berga och Lambohov
- Stärka familjernas, de vuxnas egna resurser – empowerment
- Hitta samverkansformer med övriga lokalsamhället avseende stöd och vägledning för utsatta invånare
- Arbeta medskapande i utvecklingen av nya insatser
- Särskilt arbeta för en samverkan med Medborgarkontoret
- Genom innovationer i det sociala arbetet utveckla socialsekreterarrollen – generalisten

Enheten i Berga har 8,8 heltider inklusive gruppchef på heltid. I Lambohov startade man med 5,5 heltider. Hösten 2018 utökades detta med 0,5 tjänst genom ett tilläggsuppdrag riktat mot att stärka insatserna för barn och unga med psykisk ohälsa, och våren 2019 med ytterligare 0,5 tjänst, vilket innebär att man i skrivande stund har 6,5 heltider inklusive gruppleddare (se vidare avsnitt 3.3 om detta).

I samband med försöket så flyttades personal från Familjecentralerna i Berga och Lambohov till de nystartade områdeskontoren. I Lambohov innebar detta att den socionom som arbetade halvtid

¹ Efter 2019-01-01 Social- och omsorgsförvaltningen.

på Familjecentralen flyttades över till områdeskontoret. Efter omorganisationen medverkar medarbetare från områdeskontoren två halvdagar i veckan på Öppna förskolan och deltar i träffarna med föräldrar under den första tiden, håller i tvillingträffar och medverkar i Familjeklass.

1.2 FoU-centrums uppföljning av projektet

Avtalet följs upp och utvärderas enligt en uppföljningsplan. Utföraren ska aktivt delta i utvärderingen genom insamlande av data, delta i intervjuer eller andra moment. Uppföljningen syftar till att belysa och analysera områdesarbetet utifrån nedanstående fokusområden baserat på pilotprojektets mål och beställning.

1. Aktiviteter på olika verksamhetsnivåer:

- Område
- Grupp
- Individ

2. Ingående aktörers uppfattningar, upplevelser och erfarenheter

- Arbetsformer, metoder och yrkesroller
- Förutsättningar och resurser
- Organisering och ledning
- Innovationer och lärande
- Resultat och effekter

3. Arbetsätt i socialt områdesarbete

- Aktiviteter på gruppleddarnivå
- Loggböcker över medarbetarnas arbetsuppgifter

Uppdraget genomförs under tidsperioden augusti 2017 – december 2019. I designen ingår att Råd & Stöd bidrar med en medforskarresurs omfattande sammanlagt 10 procent.

Tabell 1. Aktiviteter i uppföljningen.

	Aktiviteter
HT 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Baslinjemätning. Fokusgrupper/intervjuer med planeringsledare från Omsorgskontoret, chefer på Socialkontoret och Råd & Stöd, och gruppleddare och personal från områdena om förväntningar på projektet vad gäller uppdrag, förutsättningar, arbetsätt, organisering, innovationer etc.
VT 2018	<ul style="list-style-type: none"> • Mätning av nyckeltal. Fokusgrupper/intervjuer med gruppleddare och personal. • Loggbok medarbetare i områden.
HT 2018	<ul style="list-style-type: none"> • Mätning av nyckeltal. Fokusgrupper/intervjuer med gruppleddare och personal. • Loggbok medarbetare i områden. • Enkät till medarbetare i områden. • Minirapport och återföringsseminarium med intressenter.
VT 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Mätning av nyckeltal. Fokusgrupper/intervjuer med gruppleddare och personal. • Loggbok medarbetare i områden. • Aktiviteter för att belysa brukares och andra intressenters uppfattningar.
HT 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Fokusgrupper/intervjuer med ledningspersoner från Social- och omsorgskontoret och Råd & Stöd. • Sammanställning och analys av insamlad data. • Sammanställa uppföljningsrapport. Rapportseminarium med intressenter.

Det är gruppledarna på respektive enhet som utgjort medforskarresurs, vilket innebär att de samlar in verksamhetsstatistik, administrerar och organiserar arbetet med medarbetarnas loggböcker samt enkäter till medarbetarna. Intervjuer med gruppchefer och fokusgrupper med medarbetarna genomförs av FoU-Centrum. Ansvarig för uppdragets genomförande från FoU-Centrum är gruppchef Mats Eriksson och forskare Bo Davidsson.

2. Baslinjemätning – förväntningar

Under hösten 2017 och tidigt våren 2018 intervjuades planeringsledare på Omsorgskontoret, chefer på Socialkontoret och Råd & stöd samt gruppchefer och medarbetare i områdena. Respondenterna tillfrågades om hur de uppfattar motiven för satsningen, vad SOA innebär, vilka de viktigaste komponenterna i SOA är och hur det skiljer sig från tidigare arbetssätt, förväntningar på resultat och effekter samt förutsättningarna för satsningen.

Nedan redovisas respondenternas svar i kondenserad form och likheter och skillnad mellan respondentgrupperna kommenteras.

Uppfattningar om motiven för satsningen på socialt områdesarbete

Respondenternas svar är överlag relativt samstämmiga. Som motiv nämner man politiska intentioner, att göra tillgänglig socialtjänst för medborgare, samverka med övriga samhället, helhetssyn och att kunna arbeta förebyggande. Man nämner också att processen att ta fram förslaget präglats av samsyn. Respondenterna från Socialkontoret anger att initiativet inte kommer från behov i egna verksamheten och att Omsorgsnämnden är ägare och att politiken uppfattas ligga närmare omsorgskontoret. Respondenter från Råd och stöd anger inte politiska motiv men att ”stuprör” i verksamheter och insatser är ett problem och att detta kan åtgärdas med ny organisering.

Uppfattningar om vad socialt områdesarbete innebär

Även för denna fråga är respondenternas svar överlag relativt samstämmiga. Medarbetarna är de som ger utförligast svar. Man nämner att kunna möta kommuninnevånarna i bostadsområdet och att kunna anpassa efter områdets behov. Andra uttryck är empowerment och att komma nära människorna, arbeta användarvänlighet och lättillgängligt med vägledning och stöd. Små tidiga insatser kan vara förebyggande. SOA innebär att se helheter och att ha både ett individ- och familjeperspektiv. Yrkesrollen innebär en generalistroll och lotsfunktion. Organisatoriskt att inte ha ”stuprör” och snabbare och enklare vägar för stöd. Vidare att kunna skapa allianser, nätverk, kontakter och arbeta systemiskt tillsammans med andra i området.

Medarbetarna problematiserar sin funktion och roll vad gäller kompetenser, kontaktytor i området och hur man kan se på strukturella faktorer i relation till socialt arbete och sitt uppdrag. Man påpekar också skillnader mellan Berga och Lambohov i relation till uppdraget och dess förutsättningar – i Berga finns redan befintliga samverkansstrukturer och områdesgrupper, mot bakgrund av att stadsdelen uppfattas som extra utsatt.

Uppfattningar om vilka de viktigaste komponenterna i socialt områdesarbete är och vad som skiljer socialt områdesarbete från tidigare arbetssätt

Även på denna fråga ger respondenterna överlag relativt samstämmiga svar. Utförligast svar ger medarbetarna. Respondenterna nämner närhet till området, tillgänglighet, att gå från stuprör/specialist till generalist med helhetssyn. Vidare att kunna ge rätt hjälp på ett kostnadseffektivt sätt. Respondenterna från Omsorgskontoret reflekterar över olika ”glapp” i socialtjänsten, t ex mellan skolan och socialtjänsten, gränsdragning barn – vuxna. Medarbetarna beskriver arbetet så här långt som varierande med både klienter, processer, administration och möten och samverka med olika aktörer i området.

Förväntningar på resultat och effekter av det sociala områdesarbetet vad gäller: Klientnivå, Verksamhet/organisering och Samverkan/partner

För denna fråga är svaren varierande vad gäller fokus och hur utförlig man är, men inte med några tydliga skillnader i innebörd.

Typiska effekter som omnämns är: människor får makt, att kunna möta människor tidigare, att barn klarar grundskolan, fler går till högre utbildning, bättre hälsotal, minskad arbetslöshet, mindre skadegörelse och kriminalitet, fler sommarjobb i området och att kunna mäta social samverkan i olika sammanhang. Att kunna se dolda problem. Vidare nämns att anmälningar minskar, att ansökningar ökar och samverkan med andra aktörer i området och med socialtjänsten i stort.

Uppfattningar om satsningens förutsättningar

Varierande svar vad gäller fokus och hur utförlig man är. Omsorgskontoret signalerar att man hade en högre ambition från början och att Omsorgsnämnden "äger" projektet i högre grad än Socialnämnden, men att man är positiv överlag och att det finns samverkan i referensgrupp. Socialkontoret signalerar en något otydligare uppfattning av uppdraget men att man överlag är positiva till arbetet i referensgruppen men att det krävs uthållighet och realistiska förväntningar. Råd och stöd uttrycker att det är otydligt hur områdesarbetet ska uppfattas vad gäller biståndsbeslut. Medarbetarna slutligen signalerar att man uppfattar uppdraget som otydligt formulerat, att resurserna är otillräckliga och att det är problem med utrustning som dokumentationssystem, datorer, bilar etc.

Sammanfattning

Överlag är respondenternas svar mera samstämmiga än olika, även om det finns variationer i fokus och hur utförliga svar man gett.

Samstämmigheten gäller t ex motiven för satsningen som uppfattas vara politisk, innebörden av vad områdesarbete är, som beskrivs med ord som att möta kommuninnevånarna i bostadsområdet och att anpassa efter områdets behov, närhet till medborgare, användarvänligt, lättillgängligt, förebyggande, en generalistroll och att arbeta systemiskt tillsammans med andra aktörer, samt även kostnadseffektivt. Man är också överens om att förarbetet varit positivt, att man är överens om vad man kommit fram till och att arbetet i referensgruppen fungerar.

Olikheterna gäller t ex vem som är "ägare" till satsningen, där Omsorgsnämnden och omsorgskontoret uppfattas ligga närmare politiken och uppdraget än Socialnämnden och Socialkontoret. Vidare är medarbetarna uttalat kritiska vad gäller att de uppfattar uppdraget som otydligt, att resurserna inte är tillräckliga, att områdena skiljer sig åt och att detta inte beaktats vad gäller bemanning och resurser, samt att utrustning. Medarbetarna är dock mycket positiva till uppdraget i stort.

3. Aktiviteter på olika verksamhetsnivåer

Beskrivningen av fokusområdet aktiviteter på olika verksamhetsnivåer baseras på information som samlats in av gruppledarna i de båda områdena inom ramen för deras uppdrag som medforskare i uppföljningen. Data har samlats in under tre perioder, nämligen januari 2018, vecka 38 – 41 hösten 2018 samt vecka 14 – 18 våren 2019. Dels är det sammanställning av de kontakter man har på områdes- och gruppnivå med olika parter och dels statistik över olika ärenden på individnivå.

3.1 Aktiviteter på områdes- och gruppnivå

Tabell 2. Sammanställning av aktiviteter och kontakter på områdes- och gruppnivå.

Berga			Lambohov		
Jan 2018	v38-41, 2018	v14-18, 2019	Jan 2018	Vv38-41, 2018	Vv14-18, 2019
<ul style="list-style-type: none"> • Samverkansgrupp: Bäckskolan, kommun, Berga • Permanenta grupper Bäckskolan. • Förskolan: föräldramöten, studiedag, etablera kontakt-personer. Planerar temakvällar på förskola. • VC 	<ul style="list-style-type: none"> • Samverkansgrupp: kommun, kyrka, näringsidkare, hyresbolag, polis, studieförbund, politiker • Samverkansgrupp: skola, socialtj., Råd, stöd och hälsa • Skolan: föräldramöten, personalmöten, föräldråråds-möten • Familjeklass • Öppna förskolan med BVC • VC, information • Polisen • Trygghetsvandring • Sopplunch kyrkan • Förening: Linköping tillsammans • Grannar möter grannar • Bergadagen • Berga by • Filmkväll 	<ul style="list-style-type: none"> • Samverkansgrupp: kommun, kyrka, näringsidkare, hyresbolag, polis, studieförbund, politiker • Samverkansgrupp: skola, socialtj., Råd, stöd och hälsa • Skolan: föräldramöten, personalmöten, föräldråråds-möten • Familjeklass • Öppna förskolan med FC och BVC • VC, information • Polisen • Trygghetsvandring • Sopplunch kyrkan • Förening: Linköping tillsammans • Grannar möter grannar • Bergadagen • Berga by • Filmkväll • Samverkan Berga och Lambohov 	<ul style="list-style-type: none"> • Trygghetsråd, • polis, kyrka, ideella föreningar. • Öppna förskolan • Slestaskolan kring Familjeklass • BVC • Fritidsgård 	<ul style="list-style-type: none"> • Samverkansgrupp: Lambohov, skola, socialtjänst, förskola, elevhälsa • Skolan: föräldramöten, personalmöten, föräldråråds-möten • Familjeklass • Öppna förskolan med FC och BVC • Föräldrautbildning FC • Lunch med BVC • VC, information • Polisen • Nätverket för akuta händelser • Trygghetsråd • Trygghetsvandring • Nätverket akuta händelser • Kyrkan: Sopplunch, barnloppis • Biblioteket • Stångåstaden om Huskourage • PRO • Linköping tillsammans • Lambohovs-dagen • Sommarfika • Utflykt • Promenadgrupp • Samtal om autism • Sportlovsaktiviteter • Utlåning av lokalen • Samverkan Berga och Lambohov 	

Man kan konstatera att såväl mängden som inriktningen av aktiviteter på områdes- och gruppnivå utvecklats fram till och med våren 2019. Vid den första mätningen är aktiviteterna främst inriktade mot kontakter på områdesnivå i form av samverkansråd, trygghetsråd, skola och VC. Vid mätningen hösten 2018 har dessa aktiviteter utvecklats och breddats på såväl områdes- som gruppnivå där kontakter med Polis, kyrka, bostadsbolag, föreningar och olika områdesspecifika aktiviteter och arrangemang nu ingår. Vad gäller områdesspecifika aktiviteter har speciellt aktiviteter kopplade till förskola och skola utvecklats, t ex vad gäller familjeklass, personal, föräldråråd, föräldrådfik och elevhälsa. Till våren 2019 fortsätter denna utveckling även om den planat ut.

3.2 Aktiviteter på individnivå

Gruppledarna på de båda enheterna har sammanställt statistik för tre perioder, nämligen januari 2018, vecka 38 – 41 hösten 2018 samt vecka 14 – 18 våren 2019 vad gäller bistånds-, service- och rådgivningsärenden samt spontana besök i lokalerna. I tabell 3 nedan redovisas detta.

Tabell 3. Sammanställning av olika typer av ärenden samt besök i områdeslokalerna.

	Berga			Lambohov		
	Januari, 2018	v38-41, 2018	v14-18, 2019	Januari, 2018	v38-41, 2018	v14-18, 2019
Biståndsärenden	14	20	20	11	16	10
Serviceärenden	20	10	11	8	6	12
Rådgivningsärenden	5	26	28	18	25	28
Besök i lokal, drop-in	20	43	35	fä	5	10

Vad gäller aktiviteter på individnivå har enheten i Berga fler ärenden än Lambohov. Aktiviteter i form av serviceärenden är något färre än biståndsärendena och har för Berga minskat över tid medan man i Lambohov haft en ökning. Rådgivningsärenden är den mest frekventa kategorin av ärenden och den har överlag ökat och är våren 2019 lika för de båda enheterna. Enheten i Berga startade dock på en betydligt lägre nivå än Lambohov. Vad gäller spontana besök i områdeslokalerna föreligger en betydande skillnad mellan de båda enheterna där Berga har betydligt fler besök medan Lambohov har betydligt färre. Denna skillnad ska ses mot bakgrund av att enheten i Lambohov har en något mindre bemanning vilket lett till en högre andel fasta ärenden per medarbetare, vilket bidragit till att man inte haft möjlighet att ha öppen lokal i samma omfattning som i Berga. Sammantaget innebär detta att enheten i Berga har flest ärenden totalt samt även fler besök i lokalen jämfört med Lambohov.

3.3 Tilläggsuppdrag – styrka insatser för barn och unga med psykisk ohälsa

Våren 2018 beslutades om att ge Leanlink Råd & Stöd ett tidsbegränsat tilläggsuppdrag för att stärka kommunens insatser för barn och unga med psykisk ohälsa. Målgruppen är barn från 6 år och upp till och med 12 år och uppdraget finansieras helt med statsbidrag och ska pågå 2018-09-01 – 2020-12-31. Uppdraget ska bygga på:

- hög delaktighet och medskapande mellan barn, föräldrar, viktiga samverkanspartners och socialtjänstens personal.
- ett salutogent förhållningssätt, med fokus på friskfaktorer, på barns- föräldrars och områdes resurser och möjligheter.
- en strävan och med målet att tillsammans med för barn viktiga aktörer, särskilt skolans elevhälsa, uppmärksamma och hantera oro för barn i tidigt skede.

Tilläggsuppdraget antogs kunna följas upp inom ramen för FoU-centrums uppföljning, men tilläggsuppdraget tillkom mitt i FoU-centrums uppföljning, och planeras pågå en tid efter att uppföljningen avslutats. Uppföljningsdesignen omfattade sålunda inte från början att specifikt belysa detta. I skrivande stund är det med andra ord svårt att kunna särskilja några tydliga effekter av satsningen. För att utförligare få svar på hur tilläggsuppdraget bidragit till att stärka insatserna för barn och unga i området krävs att återkomma till detta vid ett senare tillfälle, lämpligen hösten 2020.

Tilläggsuppdraget innebär en förstärkning av områdesarbetet i Lambohov med 0,5 tjänst, men Råd & Stöd valde att rekrytera en medarbetare på 100 procent, som bl.a. finansieras genom

medarbetares deltidstjänst m.m. Rekryteringsförfarandet började i september 2018 och den nya medarbetaren var på plats i februari 2019. Utifrån att tilläggsuppdraget överensstämmer så väl med grunduppdraget med inriktning på samverkan, förebyggande, tidiga insatser och medskapande med brukaren valde man att inte särskilja arbetsuppgifterna med detta från ordinarie uppdrag. Anledningen är att det hade varit svårt att ha en medarbetare som arbetar på halvtid med ett sådant uppdrag då det är en del av alla medarbetares uppdrag. Den personen som anställdes har alltså samma arbetsuppgifter som övriga gruppen. Utökningen med ytterligare en tjänst har dock medfört att man kunnat intensifiera arbetet med målgruppen 6-12 år.

Baserat på den information som finns tillgänglig om tilläggsuppdraget, uppfattar dock gruppleddare och medarbetare att det tillskott som ytterligare en heltid gett till verksamheten att det klart bidragit till att ytterligare stärka samverkan och samarbete, framförallt med förskola och skola och med att utveckla och implementera olika koncept som ska främja målgruppen. Exempel på detta är Familjeklass, Familjefik och samverkansgrupp för att främja skolnärvaro.

4. Ingående aktörers uppfattningar, upplevelser och erfarenheter

Intervjuer med gruppledare och fokusgrupper med medarbetare har genomförts under oktober 2018 och maj och juni 2019. Nedan redovisas först en komprimerad sammanställning av de svar som intervjupersonerna gav hösten 2018, samt en utförligare presentation av gruppledares och medarbetares svar från intervjuerna våren 2019. Vidare presenteras faktorer som uppfattas ge goda förutsättningar för utvecklingen av SOA, faktorer som uppfattas utgöra hinder för utvecklingen av SOA och vad som krävs för att ytterligare stärka utvecklingen av SOA, baserat på en enkät till samtliga medarbetare i områdena hösten 2018. Slutligen presenteras gruppledarnas reflektioner inför uppstart av SOA i andra stadsdelar baserat på information inhämtat hösten 2018.

4.1 Medarbetares och gruppledares uppfattning av situationen hösten 2018

Vad innebär SOA?

Respondenterna beskriver SOA som ett stort och brett uppdrag där mycket ska rymmas och som även kan förändras kontinuerligt. Man beskriver att man utifrån en generalistroll ska utgå från klienternas behov, att stödet ska vara lättillgängligt och systemiskt, att arbeta i området och mot olika målgrupper men att man också har ett större ansvar att bygga på de strukturer som finns och att samverka med andra parter och professioner.

En gruppledare beskriver att det är mycket bra på individnivå, lättillgängligt och nyskapande men att däremot samverkan med civilsamhället är mycket svårare då individärenden tar tid från allmän SOA.

Hur avgränsa området?

Man beskriver att man uppfattar ”området” både geografiskt men att det också följer klienter och i relation till andra utförare och aktörer. Gruppen i Berga nämner att det inte är optimalt att lokalen inte ligger centralt i området.

Har man utvecklat en plan för SOA, kartläggning av behov och arbetsbeskrivning?

På en enhet har man inte utvecklat en plan för SOA, men man arbetar mot mål och ser mönster. Man har inte formulerat en arbetsbeskrivning men har en pågående diskussion och process. På den andra enheten finns utkast till plan för SOA. Man gör inte kartläggning men har identifierat olika förbättringsområden och att en arbetsbeskrivning växer fram men att det är svårt att förklara vad en är generalist är.

Roller i arbetet med SOA

Yrkesrollen beskrivs som bred och otydlig och att man måste stå ut med osäkerhet men att samtidigt inte låsa sig och kontinuerligt fortsätta att pröva och utveckla arbetssättet. Benämningen generalist återkommer och man måste kunna arbeta med många saker och kunna möta människor men inte nödvändigtvis arbeta med behandling. Det kan innebära allt och variera från handgripligt arbete i stökiga lägenheter, att hålla nätverksmöte, jobba med syfte, SIP etc.

Kompetensen i grupperna beskrivs också som bred och att man har en viss uppdelning på olika uppgifter. Gruppchefen ska leda och fördela arbetet, kunna hålla fokus på mål och uppdrag, personal, arbetsmiljö, lokalfrågor men också kunna vara ett språkrör till ledningen.

Resurser, mandat, handlingsutrymme, ansvar, kompetens, lokaler och verktyg

Handlingsutrymmet beskrivs som stort men mandatet som oklart. Samtidigt innebär uppdraget att arbeta med individärenden en begränsning för möjligheterna att arbeta med områdesarbete. Man tog över biståndsärenden och där förväntas man jobba som förut vilket blir en krock med det nya arbetssättet. Speciellt i Lambohov uttrycker man att resurserna är för små och innebär begränsningar.

Vad gäller arbetsgrupperna uppfattar man kompetens och arbetsklimat som positiva faktorer och att man behärskar många metoder men att det är svårt att hålla sig à jour med allt. På den ena enheten har man en "metodhylla" med litteratur och tips. Vad gäller lokaler uppfattas den i Berga vara bra men liten och att det vore bättre med en lokal mera centralt i Berga istället för i Majelden. I Lambohov är man nöjda med lokalen men avsaknad av bil är ett hinder.

Övrigt

Under övriga synpunkter svarar respondenterna att det är viktigt med öppenhet och att ha förmåga till förändring över tid och efter behov. Det krävs "luft" i verksamheten för att kunna samverka, vara lyhörd, arbeta i området och att med tidiga insatser. I Berga beskriver man att man eventuellt saknar kulturkompetens vad gäller mångfald, kön, ålder och invandrarbakgrund i gruppen.

Synpunkter framkommer också som beskriver avstånd till ledningen och bristande intresse och stöd för arbetet i pilotprojektet. När gruppleddare och verksamhetschefer träffas är det mycket fokus på rena verksamhetsfrågor. En gruppleddare uttrycker en önskan att den övergripande ledningsnivån i kommunen, d.v.s. över verksamhetschefer, vore mera intresserad och efterfrågar och driver frågan. En gruppleddare beskriver att man behöver vara del av ett "nav" i form av ett forum för tjänstemän och en stadsdelssamordnare i området samt ett utvecklat utbyte med andra stadsdelar och ett nätverk. Utbytet behöver också omfatta medarbetare och inte enbart chefer.

4.2 Intervju med medarbetare i Berga våren 2019

Medarbetarnas beskrivning av situationen våren 2019 mot bakgrund av målen och tidigare förväntningar

Medarbetarna beskriver situationen som något osäker. Det tuffar på och att man hänger i. Man har inte formulerat en egen plan eller arbetsbeskrivning för SOA men har börjat jobba med det. Men det händer hela tiden nya saker, medarbetarna nämner att man numera finns på plats på BVC, att man jobbar med Rinkebymodellen, grannar möter grannar, cykelkurs. En förändring som uppfattas som stor är att man ska flytta till centrum i området och komma nära Medborgarkontoret, biblioteket etc. vilket uppfattas underlätta samverkan. Situationen med klienterna uppfattas som bra.

Medarbetarnas upplevelse av osäkerhet ger en känsla av "kan vi utgå från detta att bygga på, vilken är vår del, vilket ansvar har vi i samverkan, och... sen då?" Men medarbetarna uttrycker också att det är OK att ha visst mått av otydlighet då det är ett utvecklingsprojekt och att man måste stå ut med det. Gruppleddaren uppfattas som bra och tydlig men man efterlyser en tydligare dialog med högre chefer och politiker. Man uppfattar verksamhetschefen som osynlig och man saknar feedback och vet inte vad som förväntas den tid som är kvar av projektet?

På frågan om hur man beskriver sina målgrupper i området svarar medarbetarna att man inte gjort någon statistik, att det är ett invandrartätt område med en del ensamma vuxna och många unga vuxna. Man får ärenden från BVC, öppna förskolan, skolan, VC, och det kommer in folk

till öppen lokal. Det kan vara de som vill ha hjälp med papper som dom vill förstå och hjälp med läxor. Andra sätt att få kontakt är genom Grannar möter grannar och kyrkan. Man har även haft biståndsärenden som kan vara av mycket olika karaktär. Medarbetarna nämner att det är bra att ha erfarenhet av att jobba med ärenden och att veta hur man kartlägger behov.

På frågan om hur man beskriver sin yrkesroll och arbetsuppgifter svarar medarbetarna att det är bra med flexibilitet, att samordning är centralt i generalistrollen samt att kunna vara ett språkrör och företräda klienten. Man beskriver att utveckling är roligt och att man inte får vara rädd. Jämfört med en mera traditionell socialarbetarroll måste man ändra tänkande och beteende och se att människors behov oftast inte en form av stöd. Det kan vara mera behov av praktiskt stöd och frågor om boende och ekonomi. Man är första linjen och ska kunna hjälpa och vägleda, t ex vid missbruk och våld i nära relationer Om det finns behov som man inte kan möta så ska man lotsa vidare. Men arbetet gränsar även till att ha mera behandlande roll. För en generalist gäller det också att veta att det finns många olika funktioner i kommunen och att det ändras hela tiden.

Organisering, ledning och samverkan

Medarbetarna upplever att lokalen inte är bra då den är för liten och ligger i utkanten av området samt att man saknar samtalsrum och egna arbetsplatser. Handlingsutrymmet är stort och man för dialog med gruppen och förankrar. Den breda kompetensen i gruppen framhålls som en stor fördel då man ska kunna möta olika målgrupper. Man tar hjälp av varandra och någon kan ha spetskompetens. Man har tidigare fått mycket kompetensutveckling, men efterfrågar nu t ex kurser i socialrätt, om barnsamtal och mera mot barnfamiljer. Man samverkar med många aktörer som skolor, BVC, FC, Stångåstaden, etc. och att samverkan med de viktigaste parterna fungerar bra. Samverkan med fritidsgårdarna och ung puls beskrivs som sämre.

Aktiviteter på olika verksamhetsnivåer

På områdes- och gruppnivå beskriver medarbetarna olika samverkansgrupper, Medborgarkontoret, Polis och Stångåstaden. Samverkan är ofta konkret och utgår från individärenden. Speciellt med FC innebär samverkan ofta aktiviteter på såväl grupp- som individnivå. Under den första tiden som förälder har man träffar med utökade hembesök. Andra exempel på aktiviteter på gruppnivå är det cykelkurs, bygga fågelholkar, familjeklass, grannar möter grannar. Aktiviteter på individnivå är vanligen kopplade till biståndsbeslut.

Utveckling, innovationer och lärande

Medarbetarna beskriver att de uppfattar att de har bra förutsättningar för lärande och utveckling. Man nämner att det är bra med nya utmaningar, att man möter många människor och att man har dialog i gruppen och får feedback från gruppledaren och kamraterna. Det är också en utmaning att hitta gemensamma gruppstider då det är mycket fasta tider för individärenden och andra gruppaktiviteter.

Övrigt

För att projektet ska vara framgångsrikt över tid krävs god samverkan med andra, att inte ha temporära projekt och att arbetssättet får vara kvar permanent.

4.3 Intervju medarbetare i Lambohov våren 2019

Medarbetarnas beskrivning av situationen våren 2019 mot bakgrund av målen och tidigare förväntningar

Medarbetarna beskriver att det nu är mindre kaos och att arbetssättet har satt sig sedan hösten 2018. Prioritet är på barnfamiljer. Andra parter i området hör av sig och vill ha en kontakt med SOA. Man får rapporter från skolan, BVC, VC, lite från säkerhetsgruppen, grannsamverkan och trygghetsvandringen, om vad som behövs. Man uppfattar att samverkan i området har utökats och man arbetar på vissa arenor med familjeklass, skolor, med FC under den första tiden och med kyrkan. Medarbetarna uppfattar dock att man inte räcker till för alla målgrupper, t ex ungdomar, äldre och ensamma.

Man har inte utvecklat en egen plan eller arbetsbeskrivning för SOA och arbetet är inte strukturerat i detalj. Men man har vissa riktlinjer och en plan som man har jobbat fram tillsammans för att det ska bli mindre sårbart. T ex försöker man tigha åt i ärenden och låta långa ärenden gå till psykiatrin. Man diskuterar utveckling var 14:e dag och vad som efterfrågas. Diskussionerna rör också ofta generalistrollen och hur man kan jobba mot olika grupper och individer. Processen i gruppen fungerar bra, klimatet är öppet, det är inte något revirtänkande och man kan lösa problem. De som är nya i gruppen upplever att det är bra struktur, t ex vid APT där olika ärenden och uppgifter följs upp. Man är generalist i grupp, men med struktur i gruppen. Man tar emot alla, och om någon inte vet så tar man reda på eller alternativt skickar ärendet vidare för att få flexibilitet i processen mot klienterna.

Organisering, ledning och samverkan

Medarbetarna beskriver att handlingsutrymmet är stort fast inget får kosta. Det uppfattas t ex som svårt att kunna nå unga när inget får kosta. Vad gäller stöd från ledning så uppfattas intresset för projektet vara stort men till vardags märker man inte något av det. Man uppfattar att man behandlas som andra enheter inom Råd & Stöd, t ex Familjeteam och Socialpsykiatri, vilket ger en otydlighet. Man är ett utvecklingsprojekt, men ledningen som är över har sina ramar och då får man samma som andra i Råd & Stöd, t ex vad gäller utbildningar. Sammantaget efterfrågar man betydligt mera feedback och medarbetarna påpekar att om man ska starta upp SOA i andra områden så ska man inte ta med gamla ärenden.

Aktiviteter på olika verksamhetsnivåer

Medarbetarna beskriver att man har en naturlig samverkan med de som är i området, vilket också ökar över tid. Planen är att bjuda in sig till andra, och andra aktörer börjar nu fatta att man finns och att de vill ha samverkan. Vad gäller samverkan på områdes- och gruppnivå uppfattar medarbetarna att man nu har etablerat sig. Man har fasta tider för träffar och förebyggande arbete med BVC, Öppna förskolan, VC, Skolhälsovården, Familjeklass, Kyrkan, Trygghetsvandringar, Trygghetsträffar etc. Men det finns flera organisationer i området med vilka samverkan kan utvecklas, t ex idrottsföreningar och PRO.

Genom samverkan med andra aktörer märker även medborgare att områdeskontoret finns och genom satsningar på individnivå träffar man olika aktörer vilket knyter samman individnivån med grupp- och områdesnivå. Medborgarna beskriver att områdeskontoret förknippas med något positivt och att folk kommer till aktiviteter i lokalen. Det skulle dock kunna utvecklas ytterligare om lokalen låg mera centralt i området.

Utveckling, innovationer och lärande

Medarbetarna beskriver att man har stort handlingsutrymme men inga resurser. Man får feedback från de man träffar. Man lär av varandra och delar med sig och det finns lång arbetslivserfarenhet i gruppen. I utvecklingen att bli generalist nämner man feedback, MI, och grundläggande socialkunskap.

Övrigt

För att projektet ska vara framgångsrikt över tid krävs flexibilitet, resurser, tålamod och insikten att detta tar tid att bygga upp. Det krävs också drivkraft att inte stanna upp, men även att kunna bromsa och att kunna ändra inriktning och att vara stresstålig och kunna härbärgera osäkerhet. Verksamheten behöver kunna lära känna området och följa dess utveckling. En väl sammansatt grupp är också viktig och man behöver att tänka på det vid rekryteringen, t ex vad gäller att ha mångfald i gruppen. Vidare bör inte hela arbetsgruppen bo i området och ha egna barn i skolan eller grannar där.

4.4 Intervju med gruppledare våren 2019

Gruppledarnas beskrivning av situationen våren 2019 mot bakgrund av målen och tidigare förväntningar

Man uttrycker att över tid har skillnaderna i områdesarbetet mellan de båda områdena ökat, vilket antas bero på just att områdena är så olika.

Uppdraget beskrivs, som i tidigare intervjuer, som brett och luddigt. Att bygga upp förtroende, tillit och samverkan tar tid. Man försöker definiera och utforma verksamheten men att man skulle kunna göra mera. En uppfattning som blivit tydligare över tid är att uppdraget i SOA är att samverka med andra, men att de andra INTE har samverkan som specifikt uppdrag. Andra parter uppfattas inte ha tid för att utveckla samverkan. En slutsats av detta är att för att utveckla SOA behövs ett större perspektiv och uppdrag som även omfattar de andra parterna.

Att formulera en egen plan och arbetsbeskrivning för SOA

Det finns en uppdragsbeskrivning, verksamhetsplan som man utgår från, men gruppledarna har inte formulerat en egen, specifik plan eller arbetsbeskrivning för SOA. Uppdraget beskrivs som mycket brett och omfatta "allt" – psykosocialt stöd till alla medborgare! Mot denna bakgrund blir det svårt att göra en arbetsbeskrivning för "generalister". Resurser är också ett problem då 2-3 uppdrag, t ex biståndsärenden, tar en stor del av budgeten. Man skulle kunna ingå i mera, men ramarna ger begränsningar. Vissa specialinriktningar, som t ex beroende, våld i nära relationer, uppfattas inte vara lämpligt för generalistrollen. Men andra saker som inte är bundna till specialistkompetens, som boendestöd och föräldrastöd är lämpligare.

Målgrupper i området och deras behov av stöd

Gruppledarna nämner att det är viktigt med tidiga insatser. Målgrupper är barnfamiljer, skola, BVC, familjer och vuxna ensamma med psykisk ohälsa samt integrationsfrågor och att man där har samarbete. Man nämner att man får ärenden men det kunde vara många flera. Det kan bero på att t ex förskolan inte larmar i så hög grad. Man arbetar med samverkansgrupper för att utveckla samverkan och förebyggande insatser, att det borde komma mera men att kontakterna i hög grad är personbundna och att det fungerar enbart formellt genom anmälningar. Det faktum att man ofta är inne på andras arenor innebär att man får "tassa in".

Rollen som ledare

Bredd och otydlighet i uppdraget uppfattas ge stora tolkningsmöjligheter och kräver närvaro i verksamheten. Gruppledarna lägger mycket tid på samverkan och möten, både inom den egna organisationen och med externa parter. Gruppledarna får också lägga mycket tid på administration, personalfrågor, att fördela arbete, bemanning och att kunna tänka visionärt. Gruppledarrollen innebär att vara en allt i allo. Man saknar stödfunktioner som kommunikator, HR, inköpare och måste även vara vaktmästare och fixa allt från trasiga dörrar, papper, kaffe, inköp mm. Medarbetarna vill också ha en närvarande ledare då det är många frågetecken och mycket nytt på en gång. Vad gäller stöd från ledningen i den egna organisationen uttrycker gruppledarna att de påtalar saker men att de är osäkra om det går fram – man har stort handlingsutrymme men otydlig styrning.

Resurser, verktyg, lokaler, kompetensfrågor, handlingsutrymme mandat och ansvar

På frågan om hur de uppfattar situationen vad gäller resurser i vid mening så kan gruppledarnas svar läsas som en fortsättning på beskrivningen av hur de uppfattar sin roll som ledare. Det är små enheter och då blir allt mindre och sårbart och man önskar mera resurser. Man hade trott att det skulle gå att göra mera, men man får snäva in på uppdraget – något som också kan tolkas som att man har mandat och handlingsutrymme att själva bestämma i hög grad. Man nämner dock att man skulle behöva t ex en bil, projektor mm.

Vad gäller frågan om kompetens för att kunna genomföra pilotprojektet så är dock svaren positiva. Man möter alla typer av målgrupper och att man börjar landa och att situationen nu är tydligare. Man uppfattar att medarbetarna har så mycket erfarenhet att man kan möta allt och att man i annat fall kan skicka vidare. Detta kan dock resultera i att ärendet hamnar i en kö. Brukare som man har kontakt med kan också vara så nöjda med det stöd de får att de inte vill byta stödkontakt. När de beskriver medarbetarnas kompetens så visar det på att det är spridning i grupperna men att man inte kan allt, t ex så finns medarbetare som inte har erfarenhet av att arbeta med barn eller brukare med ADHD. Däremot är man bra på bemötande. Några medarbetare är nya men då finns det erfarenhet i gruppen att falla tillbaka på. För att arbeta med SOA behöver man ha kunskap om området - vilka andra som finns i området, men också om den kommunala organisationen, om andra professioner och att det finns både myndighet och behandling.

Samverkan och relationer med olika parter -

Omsorgskontoret, Socialkontoret, Råd & Stöd samt andra aktörer i området

Vad gäller Råd & Stöd så påpekar man att man vid starten tog resurser från andra vilket medförde att man också skulle göra deras arbete. Förutsättningarna för samverkan kompliceras också av att man delar målgrupp med många andra parter och att detta medför en otydlighet i uppdraget som t ex skolor, förskolor, VC, FC/BVC, biblioteket, kyrkan, Stångåstaden etc. vilket resulterar i många möten.

Gruppledarna nämner att man träffar verksamhetschef 1-2 gånger per månad och att det då handlar om praktiska saker som inköp, utbildning, avtal, budget och lokaler och att det inte är mycket visionärt. Först året medverkade man i ett ledarskapsspår men inte längre. Över verksamhetschefen är det inte några träffar. Man har inte någon kontakt med Omsorgskontoret men har haft kontakt med Socialkontoret, och då speciellt IFO barn och ungdomsmottagningen samt ÄOF. Det är också mycket annat som händer, som GDPR, E-upphandling, Blankettfri kommun, avvikelshantering i kvalitetssystemet etc.

Aktiviteter på olika nivåer

När gruppledarna beskriver aktiviteter på områdesnivå nämner de aktiviteter riktade mot integration och att arbeta med ”trygghet i området”, samhällsinformation, språkträning och öppen lokal. Detta beskrivs som ”långa processer” och resonemanget om att man inte har resurser för allt återkommer. Men eftersom det är många andra parter i områdena så blir det ett pussel för att balansera och för att få tid för skola, fritids, kyrkan etc. Man engagerar sig i områdesaktiviteter som t ex Lambohovsdagen.

När det gäller aktiviteter på gruppnivå nämner gruppledarna att det är mera riktat, som t ex familjeklass, cykelkurs, granne till granne och föreläsning om autism. Tillsammans med kyrkan i Lambohov har man arrangerat en resa till Vimmerby med familjer. För övrigt gäller det att avdramatisera och sprida att socialtjänsten är neutral.

Aktiviteterna på individnivå beskrivs positivt av gruppledarna. Man arbetar med rådgivnings-, service- och biståndsärenden. Man arbetar med att styra bort biståndsärenden då det tar mycket tid från annat genom att remittera till andra, ofta BUP och psykiatrin, vilket kan vara svårt pga. kö. Vad gäller individärenden kan det vara svårt att gå mot gruppriktade arbetsformer då många inte vill sitta i grupp och prata om sina problem. Man diskuterar att man kanske kan minska på det individuella stödet och alternativt bara ha 3 möten och sen vänta. Detta kan fungera för föräldragrupp men inte för ärenden med våld, beroende och skulder.

Förutsättningarna för lärande och utveckling – hinder och möjligheter

Gruppledarna återkommer till resonemanget att det tog tid att starta upp verksamheten i områdena och att det tar tid att fixa gruppen och det praktiska. Ett annat tema som återkommer är att det är svårt att prioritera bort individärenden. Men man avsätter tid och arbetar med reflektion, diskussion och ifrågasättande i grupperna och försöker skapa trygghet. Vad gäller handlingsutrymmet så är det bra men kan också vara en utmaning. Man relaterar till andra verksamheter som man ska samverka med, men att andra inte har samma möjligheter att utveckla sina uppdrag då de inte har helhetsbilden eller uppdraget att arbeta områdesbaserat. Man bjuder in och organiserar vilket de andra verksamheterna inte gör då de inte har uppdraget.

Gruppledarna nämner också att det är mycket svårt med för- och eftermätningar och att man får lyssna på feedback från de man möter. Man försöker också se om det minskar anmälningar från områdena och om köerna kortas. Men det är svårt att dra några slutsatser då kommunen växer och förändras vilket också påverkar. Man försöker att arbeta förebyggande men det kan vara så man kanske ser utfallet först om 10 år.

Vad krävs för att projektet ska vara framgångsrikt över tid

Gruppledarna nämner att det krävs lokalkännedom, att vara flexibel och möta upp, långsiktighet, att inte ha köer utan att kunna möta brukare snabbt och ge stöd. Vidare att ha en tydlig målbild och handlingsutrymme så att man kan förändras. Detta kräver en organisation som omfattar flera verksamheter i området - miljö, skola, kultur, fritid och en gemensam styrning. Man vill också sitta tillsammans med andra i området, t ex BVC, öppna förskolan, VC, biblioteket. En kompetent socialarbetare bör kunna arbeta som generalist med detta och vara flexibel, cool och trygg. Det gäller att inte vara för bekväm och enbart sitta i ett samtalsrum och prata. Förebyggande arbete innebär att kunna motivera. Det gäller också att kunna ge bra information när någon ska rekryteras till SOA så att personen förstår vad arbetet innebär.

4.5 Medarbetares uppfattningar om förutsättningar och hinder för att utveckla SOA samt förslag till utveckling

Nedan redovisas medarbetarnas svar på tre öppna frågor i en enkät som besvarats under hösten 2018.

Faktorer som uppfattas ge goda förutsättningar för utveckling av SOA

- Att de boende, övriga aktörer i stadsdelen får god kännedom om vad vi kan bidra med. Att vi skaffar egen kännedom om stadsdelen, gör olika kartläggningar mm. Är med i befintliga strukturer, inspirerar till ev. nya strukturer. Lokalmässigt finnas där det är ganska centralt i stadsdelen.
- Att vi ges möjlighet att jobba på medborgares uppdrag. Fria händer att testa och prova nytt, och att även kunna misslyckas. En gruppleddare som i någon mån är osynlig men som har stor tilltro till att vi kan vårt jobb och som stödjer alla försök att tänka nytt. Bra och prestigelös arbetsgrupp har hitintills varit en fördel.
- Att vi har möjlighet att tänka nytt och arbeta med hela familjer och att vi har friheten att vara flexibla i hur/var vi möter våra klienter.
- Fritt tänkande och bra resurser. Att man får tid tillsammans med kolleger för att utveckla och tänka nytt. Tid och personal till att lära känna området och verksamheter i det.
- God samverkan med andra aktörer i området. Möjlighet och öppenhet för kreativitet och testa nya idéer. Lyssna in medborgarnas tankar och behov. Ledningens stöttning.
- Kreativa lösningar. Öppet klimat. Flexibilitet. Vilja till nytänk. Förståelse och uppmuntran från ledning/beställare till att tänka nytt.
- Samverkan med andra aktiviteter i området. Tydliga riktlinjer för arbetet och öppenhet/nyfikenhet på andra sätt att arbeta och sprida kunskap, i och utanför arbetsgruppen.
- Tid och tålamod att nöta in att vi finns och vad vårt uppdrag är. Både för oss själva och för våra samarbetspartners.
- Tydlighet i verksamhetsuppdrag. Betyder inte att verksamhetsuppdraget är tydligt. Flexibilitet. Lättillgänglighet. "Närhetsprincip". Uppsökande arbete.

Sammantaget innebär detta att medarbetarnas uppfattningar om vilka faktorer som ger goda förutsättningar för utveckling av SOA omfattar ett spektra från egenskaper och kompetenser som medarbetare, som förmåga till nytänkande, lyhördhet och en bra arbetsgrupp, till organisatoriska aspekter som handlingsutrymme, förstående och stöttande ledning, men också samverkan med andra aktörer. Att verksamhetsuppdraget uppfattas som otydligt nämns också.

Faktorer som uppfattas utgöra hinder för utveckling av SOA

- Att det blir obalans i de olika delarna, förebyggande, tidiga insatser, individärenden. Att forcera processen - ge tid, att synas, nätverka, starta för många "aktiviteter". Starta - genomföra - utvärdera, inte slarva med detta för att lära av vad som funkar.
- Att inte ha rätta förutsättningarna, resurser att kunna arbeta smart och effektivt. Brister i lokalerna och resursmässigt. Samt att vi kan förändra och visa på bra sätt att arbeta, men det faller platt då andra aktörer inte är med i det utvecklingsarbete som pågår.
- Beställningar som bygger på traditionellt arbetssätt. Viljan/kravet att inplantera metoder framför allt för de som bygger på fasta manualer eftersom de tenderar att döda kreativiteten och ett självständigt kritiskt och eller konstruktivt tänkande. Att vi lägger tid på "fel" saker utan att upptäcka det.
- Bristande tid och resurser för utförlig kartläggning av områdets och medborgarnas situation, behov och förutsättningar. Personalbrist och resursbrist som gör att nästan all kraft läggs på individärenden snarare än utvecklingsarbete.
- Det är när andra aktuella aktörer i våra ärenden inte har samma "nytänk" som vi då kan det bli svårt. Det kan vara svårt att nå ut till invånarna att vi finns. Ser det lite som ett hinder att vi fysiskt finns i Majelden och inte i Berga. Inbyggd rädsla och fördomar mot "socialtjänsten" kan också göra det svårt i arbetet.

- Dokumentation. Otillräcklighet. För mycket "fasta regler och förutfattade meningar inom organisationen."
- För många kockar i den egna organisationen. Verksamhetschefer som beskriver vårt uppdrag olika till sina respektive chefer.
- Målgrupp - ska man vända sig till ALLA? "Alla" har inte problematik av "den sociala bemärkelsen".
- Om det är för toppstyrt och det inte finns pengar till att testa nya idéer.

Om man försöker att sammanfatta vilka faktorer som medarbetarna uppfattar utgör hinder för SOA så växlar fokus från den egna kompetensen och arbetet på enheten till ramar, resurser och förutsättningar, t ex i form av att andra aktörer och den egna organisationen inte engageras i utvecklingen av socialt områdesarbete. Ett återkommande tema är att arbetet på individnivå med ärenden tar mycket tid och begränsar möjligheten till att arbeta med utveckling. Som en följd av detta upplever man begränsningar vad gäller resurser, tid och personal.

Uppfattningar om vad som krävs för att ytterligare stärka utvecklingen av SOA

- Att det politiskt tas beslut om erforderliga resurser till arbetet. Gemensamma aktiviteter/ dagar utbildning med aktörerna som verkar i stadsdelen. Medborgarperspektivet - hur kan man få medborgarna att känna att de kan påverka och vilja bidra till "Berga är bäst att bo i."
- Att socialkontoret, IFO, ÄoF/LSS är med och inspireras av att förenkla sitt arbete, att vara mera följsam och intresserad av förändringsarbetet.
- Erfarenhetsutbyte ex studiebesök till andra områden/verksamheter. Dels för att hålla igång driv och nytänk och motivationen för personalen (lätt att fastna i rutiner annars). Tid för planering och implementering, mer personal för att nå fram till en så pass stor målgrupp.
- Jag saknar tydligt stöd uppifrån där vi får mer konkret stöd i vår personliga utveckling och driv och pushning i själva utvecklingsarbetet. Det känns som vi står och stampar och det är lite för otydligt vad som förväntas av en. Och saknar feedback och en klapp på axeln emellan varven.
- Tydligare ramar för när vi ska backa ur ett ärende. Fler personal.
- Utöka arbetsgruppen med adekvata resurser som överensstämmer med "områdets behov".
- Vi måste fortsätta att utveckla samarbetet med olika aktörer, i området och hela kommunen. Jobba aktivt för att få och behålla förtroendet från medborgarna. Fortsätta att föra dialog om vad är socialt arbete. Samt hur vi når vi de faktiska problemen och problemskapande strukturer som drabbar människor i vårt samhälle.
- Work shop och samverkan med inte bara lokalsamhället utan även aktörer inom det sociala fältet inom hela Linköping - för att få ett områdesarbete som hänger ihop med och bidrar till ett välfungerande system i hela fältet.
- Återigen, tid och resurser i form av personal och pengar.

Den tredje öppna enkätfrågan fokuserar på vad medarbetarna uppfattar krävs för att ytterligare stärka utvecklingen av SOA. Svaren kan tolkas som en logisk följd av svaren på frågorna om goda förutsättningar och hinder, nämligen att det krävs mera resurser i tid och personal för att ytterligare utveckla samverkan med aktörer i området och i kommunen, t ex i form av gemensamma aktiviteter eller utbildningar, och av yrkesrollen för att kunna påverka strukturer. Andra faktorer som nämns är, stöd, feedback och uppskattning från ledning, inspiration och erfarenhetsutbyte, tydligare ramar och tydlighet i uppdraget.

4.6 Gruppledarnas reflektioner inför uppstart av socialt områdesarbete i andra stadsdelar

- Ska man arbeta med biståndsärenden i SOA?
- Förändra uppdragen från myndighet och inte ha specifika beställningar till SOA utan mera öppna uppdrag så att man kan utforma stödet och jobba mera som generalist.
- Det är viktigt att inte flytta resurser och ärenden till den nya enheten innan de har kommit igång. Det är bättre att den nya enheten får börja med nya ärenden, framförallt för att brukare inte ska behöva byta stödkontakter och eventuellt få byta igen. Nu fylls det upp och man kan inte ta alla ärenden och då uppstår kö och man måste lämna tillbaka vissa ärenden.
- Tydligare besked om hur länge man ska arbeta i ett ärende. Ska långvariga biståndsärenden vara i ett SOA? Om inte, var går gränsen och vem ska arbeta med ärendet när det inte längre är ett uppdrag fört SOA?
- Bra lokaler är jätteviktigt. Finns det inte bra lokaler är det ingen idé att starta upp. Det bästa är att vara samlokaliserade med andra verksamheter som t.ex. Familjecentral.
- Viktigt med tydlig dialog med Familjecentral innan uppstart och göra integrerade avtal.
- Involvera de som arbetar i pilotprojektet med SOA tidigt i processen att starta upp nya enheter i andra stadsdelar så att man kan dela med sig av de erfarenheter man gjort.

5. Gruppledarnas arbetsuppgifter

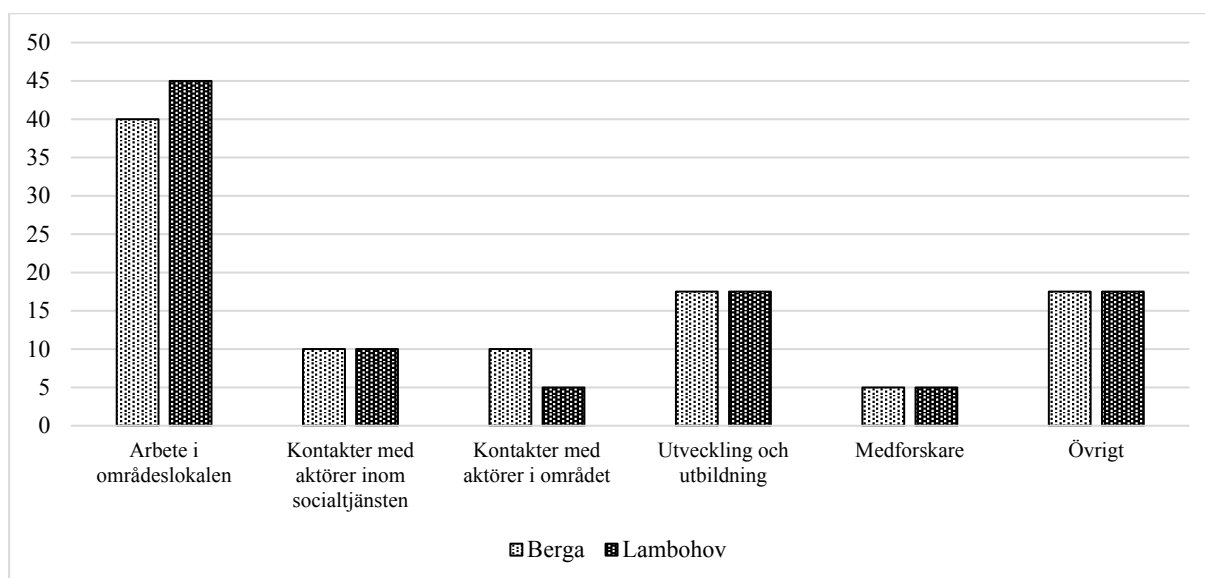
Gruppledarnas arbete omfattar ett brett spektra av arbetsuppgifter, från att leda arbetet i gruppen, gentemot andra enheter inom socialtjänsten och i relation till andra aktörer i de båda områdena. Inledningsvis fokuserade arbetet på att starta upp och etablera enheterna i områdena men har över tid mer och mer övergått till att utveckla arbets sättet i SOA och samverka med andra aktörer inom socialtjänsten och i området.

Gruppledarna har också gjort en grov uppskattning av hur fördelningen mellan olika arbetsuppgifter ser ut hösten 2019. I detta sammanhang har en kategorisering av gruppledarnas arbetsuppgifter gjorts, vilken beskrivs nedan:

Tabell 4. Arbetsuppgifter som ingår i gruppledarnas arbete.

Aktivitet	Arbetsuppgifter
Arbete i områdeslokalen	<ul style="list-style-type: none"> • Ansvara för ATP • Arbetsmiljöarbete, personalstöd/personalfrågor, lokalfrågor • Ärendehantering (mottagning, fördelning, avslut), ärendehandledning • Treserva, Heroma, Agresso (datasystem för ärenden, personal, fakturor/inköp) • Övrig administration
Kontakter med aktörer inom socialtjänsten	<ul style="list-style-type: none"> • SOFS både i ärendehantering och utvecklingsfrågor • Ledarforum för samverka mellan myndighet och utförare • Ledarforum för samverka mellan olika verksamheter inom Råd & Stöd
Kontakter med aktörer i området	<ul style="list-style-type: none"> • Samverka med t ex förskolan, trygghetsråd, skola, hyresvärdar, kyrkan, FC, öppna förskolan, BVC, VC, PRO, biblioteket, medborgarkontoret. • I enskilda ärenden och för struktur i övergripande samverka.
Utveckling och utbildning	<ul style="list-style-type: none"> • Driva utvecklingsarbetet i vårt uppdrag för att skapa generalistrollen, att hålla styrfart och uppmuntra utvecklingsarbetet. • Tjänstedesign, FIT, Innovationsgrupp • Studiebesök i och från andra aktörer för att bygga samverka och förstå sammanhang kring medborgarna. Att hitta nya sätt att samverka. • Omvärldsbevaka • Egna utbildningar
Medforskare	<ul style="list-style-type: none"> • Medverka i uppföljningen av försöket med SOA, organisera fokusgrupper, samla in nyckeltal, enkät till parter i området etc.
Övrigt	<ul style="list-style-type: none"> • Samarbete med verksamhetschef och gruppledare Berga/Lambohov för planering av ovanstående. • Resor/transport

I figur 1 nedan redovisas hur gruppledarna fördelar sin arbetstid på dessa kategorier en genomsnittlig arbetsvecka hösten 2019.



Figur 1. Gruppledarnas arbetsuppgifter i procent för en genomsnittlig arbetsvecka hösten 2019.

Den mest frekventa arbetsuppgiften i gruppledarnas arbete är arbete i områdeslokalen, som omfattar 40 respektive 45 procent för de två gruppledarna, dvs. ansvar för ATP, arbetsmiljöarbete, ärendehantering och övrig administration. Den näst mest frekventa arbetsuppgiften är Utveckling och utbildning, dvs. arbetsuppgifter som i hög grad är kopplade till att utveckla SOA. Denna kategori omfattar 17,5 procent av arbetstiden. Kategorin Övrigt, som omfattar samverkan med gruppledaren och kollegerna i det andra området samt resor och transporter, utgör också 17,5 procent av arbetstiden. Kontakter med andra aktörer inom socialtjänsten omfattar 10 procent för bägge gruppledarna och Kontakter med andra aktörer i området omfattar 10 respektive 5 procent. Den kategori som erhåller lägst andel är Medforskare i uppföljningen av försöket som omfattar 5 procent vardera för de båda gruppledarna.

Sammantaget innebär detta att administration, arbete i områdeslokalen samt resor och transporter omfattar strax under 60 procent av arbetstiden. Olika utvecklingsinriktade arbetsuppgifter, inklusive att vara medforskare i uppföljningen, omfattar strax över 20 procent. Kontakter med andra aktörer omfattar cirka 15 – 20 procent av gruppledarnas arbetstid.

Man kan konstatera att gruppledarna har organiserade kontakter med olika avdelningar på socialkontoret, olika gruppleddarforum, med Råd & Stöd samt med andra relevanta aktörer. I intervjuerna beskriver gruppcheferna att det är arbete på många nivåer. Man ska leda och fördela arbetet, har arbetsmiljöansvar, lokalfrågor, ta emot ärenden och fördela till personal. Det gäller att hålla fokus på mål och uppdrag, Gruppledarna har inga egna ärenden men jobbar i öppen lokal och träffar klienter ibland, t ex för att kunna fördela uppdrag. Gruppledarna beskriver att deras arbete i hög grad innebär att vara en länk eller ett ”språkrör” i kontakter mellan olika nivåer i organisationen och gentemot andra aktörer. Man sköter samverkan på en övergripande nivå med alla enheter på Socialkontoret och Råd & Stöd samt andra aktuella aktörer.

Man träffar verksamhetschefer och gruppleddare men beskriver att det är mycket fokus på verksamhetsfrågor. Samverkan med andra aktörer kan dock utvecklas ytterligare även om det fungerar bra i många fall. Vissa hör inte av sig spontant även om det finns anledning, t ex oro för barn, vilket kräver att man på enheten måste agera proaktivt.

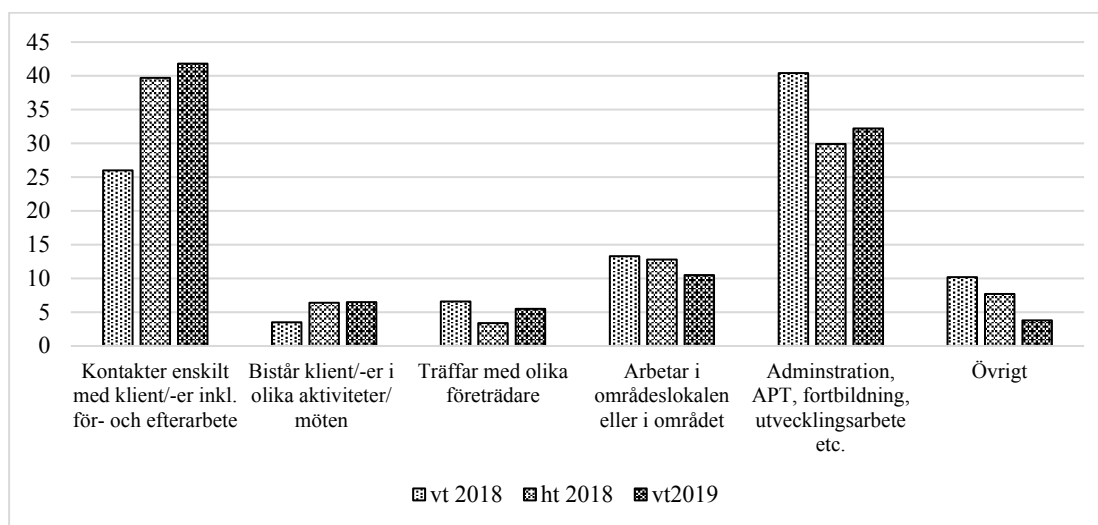
6. Medarbetarnas arbetsuppgifter

Medarbetarna har under april 2018, vecka 38 - 41 2018, samt vecka 14 – 18 våren 2019 fått notera vilka arbetsuppgifter de utför. I detta sammanhang har ett formulär med olika kategorier använts som loggbok. I tabellen nedan beskrivs de olika kategorier som använts och exempel på vilka arbetsuppgifter som ingår.

Tabell 5. Arbetsuppgifter som ingår i medarbetarnas arbete.

Aktivitet	Arbetsuppgifter
Kontakter enskilt med klient/-er inkl. för- och efterarbete	<ul style="list-style-type: none"> • Personlig kontakt/möte enskilt med familj, föräldrar eller barn • Bistånd, service, rådgivning, hembesök, boendestöd, stödsamtal, krismöte, inköp, hjälp med räkningar
Bistår klient/-er i olika aktiviteter/möten	<ul style="list-style-type: none"> • Bistår familj, vuxen/förälder eller barn vid aktivitet/möte • T ex skolan, BVC, Jobb- och kunskapstorget, tandläkare, Tingsrätt
Träffar med olika företrädare	<ul style="list-style-type: none"> • Träffar/kontakt med egna organisationen, kommunen och företrädare för andra aktörer • Socialkontoret, FC, BVC, Våld i nära relation, Eleonorgruppen, Skolan, Öppna förskolan, Samverkansgrupp, Medborgarkontor, Fritidsgård, Hyresvärdar, PRO, ABF Tingsrätten, åklagare
Administration, ATP, fortbildning utvecklingsarbete etc.	<ul style="list-style-type: none"> • APT, planera möten och tider, telefontid, arbetsmiljöarbete, ärendegrupp, journalföring, statistik, Treserva, uppföljning av insatser, telefon med nya klienter, nätmöte • Förbereder familjeklass, föräldrautbildning, kyrkan, förbereda möte inför tingsrätt och åklagare • Verksamhetsutveckling, utvecklingsarbete, utvecklar bildstöd, föräldrastödsmaterial • Utbildning tjänstedesign, lågaffektivt bemötande, traumautbildning, PYC, LIFE-projektet •Handledning, handleder praktikant
Övrigt	<ul style="list-style-type: none"> • Resor, transporter • Hämta och lämna bil

I figuren nedan redovisas utfallet i form av procent för de olika kategorierna för medarbetarna i de två områdena. Noteras bör att i beräkningen av medarbetarnas arbetsuppgifter har sjukdom och ledighet tagits bort och beräkningen baserats på den arbetstid som genomförts.



Figur 2. Medarbetarnas arbetsuppgifter i procent baserat på loggböcker för april 2018, v38-41 2018 och v14-18 2019.

Vid den första mätningen är kategorin Administration, ATP, fortbildning, utvecklingsarbete etc. den mest frekventa och kategorin Kontakter enskilt med klient/-er inkl. för- och efterarbete den näst mest frekventa. I den andra mätningen är dessa båda kategorier fortfarande de mest frekventa, men storleken är omvänd och Kontakter med klient/-er inkl. för- och efterarbete är mest frekvent. Detta kan förklaras med att vid första mätningen deltog medarbetarna i olika utbildningsaktiviteter. Våren 2019 är fortfarande dessa två kategorier de mest frekventa och har båda ökat något. Klientkontakter inklusive för- och efterarbete tar cirka 42 procent av medarbetarnas arbetstid och Administration etc. cirka 32 procent, dvs. tillsammans cirka 74 procent.

Detta innebär att under perioder då det inte förekommer utbildningsaktiviteter så arbetar man främst med individärenden i form av bistånds-, service- eller rådgivningsärenden, dvs. främst med aktiviteter på individnivå även om dessa ärenden kan innebära att man träffar fler än en klient, t ex en familj eller föräldrar och barn. Arbetsuppgifter på individnivå i form av att bistå klient/-er i olika aktiviteter och möten utgör cirka 5 procent vid båda mättillfällena, dvs. även detta aktiviteter främst på individnivå. Arbete med Administration, ATP, fortbildning och utvecklingsarbete är företrädesvis arbete ensamt eller tillsammans med kolleger i områdeslokalen, och kan givetvis innebära arbetsuppgifter som riktas mot områdes- och gruppnivå. Faktum kvarstår dock att detta inte i första hand är socialt arbete med fokus på området eller strukturer.

Två kategorier riktas mera specifikt mot områdesarbete. Den ena är Träffar med olika företrädare, vilket kan vara andra aktörer/partner i området eller i den egna organisationen, vilken våren 2019 utgör strax över 5 procent av arbetstiden. Den andra är Arbetar i området eller i områdeslokalen, vilken omfattar strax över 10 procent. Detta innebär att arbetsuppgifter specifikt riktade mot områdes- och gruppnivå kan tänkas utgöra mellan 15 och 20 procent av arbetstiden. Restkategorin Övrigt, som kan omfatta resor eller arbetsuppgifter som är svåra att kategorisera omfattar strax över 5 procent.

7. Hur samarbetsparter i områdena uppfattar områdesarbetet

7.1 En enkätundersökning bland områdeskontorens parter i områdena

Under våren 2019 skickade medforskarna på de båda områdeskontoren en enkät till samarbetspartners i de båda områdena med frågor om hur de upplevde satsningen på socialt områdesarbete och att Råd & Stöd flyttat ut verksamhet till områdeslokaler.

Respondenterna ombads att svara skriftligt på fyra frågor:

1. Känner ni till att Råd & Stöd flyttat ut delar av öppenvården/ familjestöd i ert område?
2. Har ni haft kontakt med Råd & Stöd Berga/Lambohov?
3. Har det gjort någon skillnad för er som verksamhet/eller de vi mött?
4. Vilka utmaningar/behov ser ni i vårt/ert område?

Totalt 16 respondenter svarade på enkäten. I Berga var det: Rektor, Förskolechef, Skolkurator, Barnsjuksköterska, Stadsdelssamordnare, Fältgruppen, Familjesupport sociala jouren, Stångåstaden, och i Lambohov: Förskolechef, Skolkurator, Vårdcentral, Folktandvården, Fritidsgården, Fältgruppen, Stångåstaden, Lambohovs trygghetsråd, PRO och Kyrkan. I tabellerna nedan redovisas respondenternas svar i kondenserad form.

Tabell 6. Samarbetsparternas uppfattning av Råd & stöds områdesarbete.

1. Känner ni till att Råd & Stöd flyttat ut delar av öppenvården/ familjestöd i ert område?	
Berga	Lambohov
Samtliga 8 av 9 respondenter känner till att Råd & stöd flyttat ut verksamheten.	Samtliga 9 respondenter känner till att Råd & stöd flyttat ut verksamheten.

2. Har ni haft kontakt med Råd & Stöd Berga/Lambohov?	
Berga	Lambohov
<ul style="list-style-type: none">• Samtliga respondenter utom en har haft kontakt med Råd & Stöd i området.• Uppfattningen av kontakten är genomgående positiv.• Samverkan i komplexa frågor.• Elevhälsa.• Att kunna hänvisa familjer och föräldrar.• Trygghetsvandring efter skjutning.• Gemensamma möten och att det är bra med den lokala förankringen.	<ul style="list-style-type: none">• Samtliga respondenter eller deras organisationer har haft kontakt med Råd & Stöd i området.• Uppfattningen av kontakten är genomgående positiv.• Kontakterna varierar från omfattande till enstaka tillfällen.• Samverkansmöten.• Kunnat utnyttja områdeslokalen.• Förebyggande arbete.• Familjeklass och föräldramöten.• Öppet hus.• Kunna hänvisa brukare.• Samverkan kring arrangemang av en resa för familjer.

3. Har det gjort någon skillnad för er som verksamhet/eller de vi mött?	
Berga	Lambohov
<ul style="list-style-type: none">• 6 av respondenterna uppger att kontakten med Råd & Stöd inneburit en skillnad i positiv riktning. 1 respondent har inte någon egen erfarenhet med uppfattar att man arbetar systematiskt och stödjande.• Samarbetet och samverkan i området förenklas då Råd & Stöd nu finns i området.• Värdefullt med experter.	<ul style="list-style-type: none">• Samtliga respondenter nämner att kontakten med Råd & Stöd inneburit en skillnad i positiv riktning.• Man märker stor skillnad för de barn och familjer man möter.• Möjligheten av ett bollplank och att kunna diskutera om ungdomar i området.• Positivt att personalen har lokalkännedom och att man kan hänvisa till dem.

<ul style="list-style-type: none"> • Bidrar till förbättringar för de som är i socialt utsatta situationer. • Enheten påverkar även andra organisationer att samarbeta. • Hjälpen är lättillgänglig. • Det är positivt att känna personalen och att man nu kan hänvisa familjer och individer. • En negativ kommentar gäller de familjer som ”bor på fel sida av Vistvägen” och då inte får komma till områdeskontoret. 	<ul style="list-style-type: none"> • Enklare kontaktvägar och snabbare kommunikationer. • Man kan stödja familjer från flera håll. • Lägre trösklar till socialtjänsten. • Den numera naturliga kopplingen mellan familjecentralen och Råd & Stöd. • Råd & Stöd kan möta alla mellan 0 och 99 år. En respondent anger att Råd & Stöds deltagande utgör en ryggrad i Trygghetsrådet i området.
--	--

4. Vilka utmaningar/behov ser ni i vårt/ert område?	
Berga	Lambohov
<ul style="list-style-type: none"> • Många ensamma människor som sitter i sina lägenheter och mår dåligt psykiskt. • Trångboddhet, missbruk, svårigheter med språket. • Utanförskap på grund av arbetslöshet och dålig ekonomi. • Att stötta föräldrar som inte klarar att sätta gränser och uppfostra sina barn till fungerande medborgare. • Öka samverkan och ha mer kontakt gällande rätt familjer, dvs. de familjer som är hjälpsökande och där oron inte är alltför allvarlig. • Att motverka segregationen, skapa trygghet och trivsel i stadsdelen. • Bättre integration med framtidshopp för elever på skolorna. • Integration i svenska samhället där många isoleras i sina etniska grupper och inte lär sig språket. Behövs mycket stöd/undervisning för dessa grupper. • Mångfald med flerspråkighet och social kompetens bland personal som verkar i stadsdelen, utbildningsväsendet är en prioriterad arbetsplats. • Arbetslöshet inom områdets vuxengrupp. • Ungdomar som hamnat snett. • En idrottsförening med lokal förankring vore bra. • En stabil fritidsverksamhet både i form av fritidsgård samt övrig fritidsverksamhet som idrottsföreningar eller kulturföreningar. • Barn/ungdomar med negativa förebilder eller en negativ känsla kopplat till framtid. • En tendens bland ungdomar till en negativ känsla inför polisen då ungdomarna upplever att de blir kontrollerade och misstänkliggjorda i området. Framförallt ungdomar som är födda och uppväxta i Sverige. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tycker det finns ett stort behov då området växer så mycket. • Utmaningar med utsatta familjer, ekonomiska och psykosociala problem som behöver stöd och rådgivning • Många familjer där en eller båda vårdnadshavare mår dåligt psykiskt och behöver mycket stöd i sin föräldraroll och detta påverkar i sin tur barnen. • Att utveckla samverkan ytterligare. Att förändra beteenden och öka kunskapen om hur man sköter sitt boende på ett bra sätt. • Att ungdomarna i området har en meningsfull fritid för att undvika sabotage och förstörelse. Trygghet och sysselsättning för ungdomar och fritid. • Behov av en stabil fritidsverksamhet. Att stötta äldre ungdomar (16-20), som inte längre har tillgång till fritidsgården. • Problem med ungdomar som använder narkotika på gömda platser i området. • Mer organiserade aktiviteter för ungdomar som är för gamla för skolans fritidsverksamhet men för små för att få vistas på fritidsgården. Att locka mellanstadieelever, framförallt elever i åk 5 och 6. Risken är då att dom ”drar” runt utomhus och gör ”fel” saker. • Fortsätt med möjligheten att nå Råd & Stöd direkt utan tidsbokning och att lätt kunna hänvisa. • Att utöka verksamheten med någon form av informationskontor, t ex hjälp med myndighetskontakter blanketter mm. • I de nyare områdena i Vallastaden och Djurgården behövs goda mötesplatser för att människor ska känna sammanhang och tillit. • Råd och Stöds närvaro tillsammans med andra aktörer i området är mycket viktigt för folkhälsan ”här”.

Överlag är respondenternas beskrivningar klart samstämmiga. Alla respondenter utom en känner till att Råd & Stöd flyttat ut verksamhet i områdena och uppfattningen är också klart positiv. Typiska kontakter gäller samverkan kring barn och familjer, att kunna hänvisa, trygghetsvandringar, förebyggande arbete och Familjeklass och föräldramöte.

Uppfattningar som återkommer är att samarbete och samverkan förenklats, att kontakten är enklare och snabbare, t ex för att kunna hänvisa brukare, att tröskeln till socialtjänsten nu är lägre, att hjälpen blivit lättillgängligare och att detta lett till förbättringar för de som är socialt utsatta. Andra uppfattningar gäller mera professionella aspekter som att man nu kan hjälpa familjer från

flera håll, att kopplingen till Familjecentralerna är naturligare och att man nu har kontakt med experter på socialt arbete.

På frågan vad man uppfattar som utmaningar i de båda områdena så återkommer ungefär samma svar, men med den skillnaden att man i Berga något tydligare framhåller segregation, integration och psykisk ohälsa. Gemensamma aspekter som nämns är typiska sociala problem relaterade till utsatthet, arbetslöshet, ekonomiska och psykosociala problem, missbruk, att kunna skapa meningsfull fritid för barn och ungdomar och att stödja familjer.

7.2 En work shop med medarbetare från Familjecentralerna, BVC och Öppna förskolan

Pilotprojektet med områdesbaserat socialt arbete i Berga och Lambohov innebar att man flyttade medarbetare från Familjecentralerna i området till områdeskontoren. Denna del i omorganisationen har påverkat de respektive parterna på olika sätt. I maj 2019 genomfördes mot denna bakgrund en work shop med medarbetare från Familjecentralerna och Öppna förskolan, BVC och från områdeskontoren för att diskutera hur detta påverkat verksamheterna och upplevelser av situationen.

Gruppen uttrycker att det tar sin tid innan man hittar former och struktur. På FC hade man erfarenhet av att ha en socionom på plats och att detta luckrades upp i och med försöket. Man uttrycker att det inte riktigt är en familjecentral utan en socionom. Man blev tvungen att avgränsa vad gäller rådgivning och service kring familjerna. Denna upplevelse var likartad i båda områden och omorganisationen upplevdes som ett orosmoment. Man beskriver att familjerna tidigare visste att en socionom fanns på FC, men efter omorganisationen minskade spontanbesöken till socionomen då den fasta personen försvann. Vart dessa brukare nu finns nu vet man inte.

Överlag uttrycker respondenterna att man hade behövt information om utvecklingsprojektet och Råd & Stöds förändring i ett tidigare skede. Det blev chockartat i början då det blev en förändring som inte FC var beredda på. Uppfattningen är att det inte blev bra att omfördela resurser, utan man hade istället behövt tillskapa nya medel. Man påpekar att man behöver vara ett team för att samverka och att det varit en process att få ihop samverkan igen. Samverkan uppfattas behöva bättre förutsättningar i områdena, vilket måste komma från politiken och ledningen. Ett tydligare stöd vid uppstart hade kunnat förkorta tiden att få till verksamheten.

Ett antal faktorer upplevs kunna påverka möjligheterna att utveckla samverkan. En förutsättning för att det ska skapas en samsyn är att alla känner området och har kunskap om varandra. Områden är olika och det kan vara olika utmaningar i de olika stadsdelarna. En faktor som kan ha negativ påverkan är om det är stor personalomsättning. När man ska bygga relationer så är det bättre med färre att lära känna. Vidare nämns att den/de medarbetare som ska arbeta som socionomer på FC bör arbeta hela sin tid där, oavsett om det är 100 procent eller mindre. Samlokalisering är en annan aspekt som nämns som viktig. Samverkan kan visa sig i att man kan fråga varandra om man ser samma sak, om någon har tagit frågan vidare, och vem som gör vad. När det finns olika erfarenheter så kan man bolla med och ta tillvara varandras kompetenser.

Det har tagit nästan två år för Råd & Stöd att rota sig i området. Detta berör många olika aktörer och upplevelsen är att FC:s roll förändrats och att man nu känner sig som bara en av alla aktörer i området. Samverkan finns dock, t ex genom att man tillsammans träffar föräldrar. Man håller på att bygga upp detta, man har olika roller och har börjat ta stöd av varandra. Man ser till att Råd & Stöd ringer familjen vilket uppskattas så familjen avlastas. Ofta handlar det om föräldrastöd och föräldrars mående.

En stor del av samtalet på work shopen kretsar kring olika roller, något som i hög grad påverkats i och med försöket med SOA och omorganisationen. Man behöver veta vilken profession och roll man ska ha för att kunna bygga vidare. Det är då viktigt att lära om varandras roller och att känna förtroende för varandra. Om man har detta förtroende så antas detta också kunna spegla av sig i mötet med föräldrarna och även möjligheterna att få till samverkan. Tanken är att kunna följa ett ärende, eftersom byte av behandlingsperson inte är brukarvänligt. Man letar efter bra former för att kunna utveckla verksamheten utifrån uppdraget, men det blir bekymmersamt när avtalen kan gå in i varandra men ändå krockar. En aspekt som krockat vad gäller roller är att medarbetarna på områdeskontoren förväntas utveckla generalistrollen, vilket inte gäller för medarbetarna på FC och BVC.

En respondent uttrycker att det är positivt att man tvingas att hitta lösningar. Det gäller att ha en balans att utveckla och ha fria ramar i arbetet. Därför är feedback viktigt om vad som är fruktbart och verksamt i längden.

En röst i work shop uttrycker skepsis vad gäller generalistrollen - ska man vara generalist för att få personalen att göra så mycket som möjligt eller är de för brukarnas skull? Att personalen ska vara på flera ställen kan bli splittrat. En sköterska på BVC reflekterar över om det ingår vederbörandes arbetsuppgifter att jobba med övergripande samhällsproblem. En annan reflektion är att yrkesroller har pendlat mellan att var generalist till specialist och kan utvecklas i framtiden, t ex i relation till Tillitsutredningen och jämfört med hur utvecklingen gestaltat sig i andra länder.

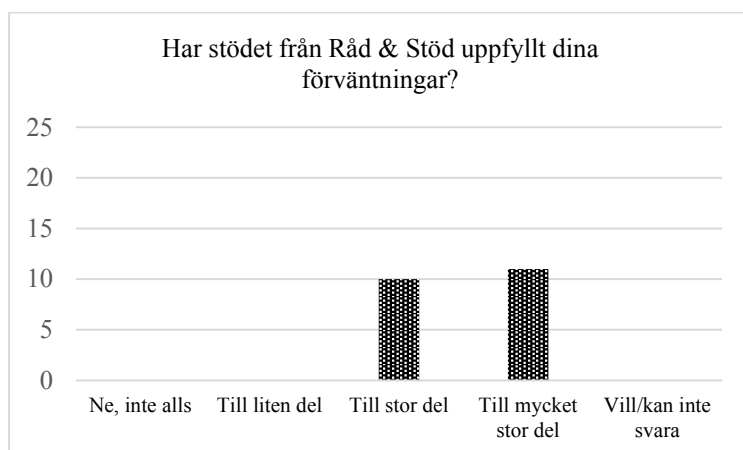
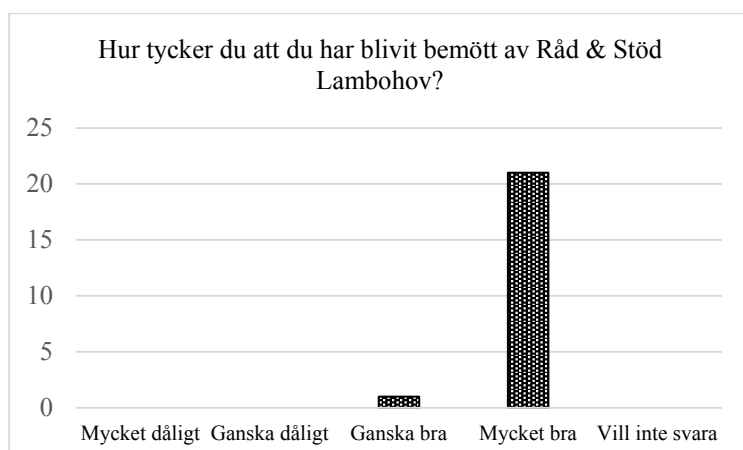
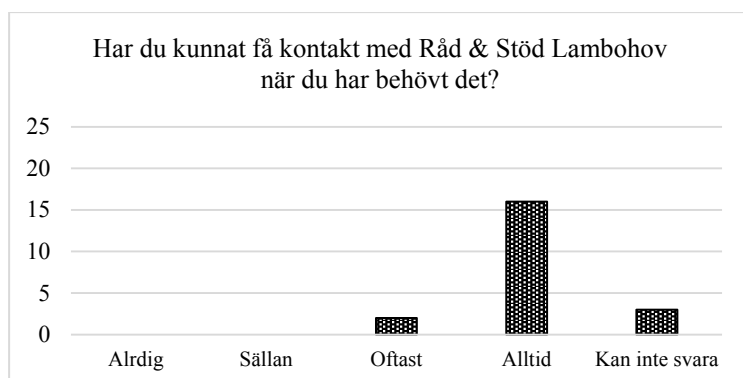
En positiv aspekt av samverkan är dock att brukare kan få en positiv uppfattning av socialtjänsten och Råd & Stöd – att man kan neutralisera och normalisera kontakten och göra den mindre skamfull då många är rädda för att söka hjälp för problem.

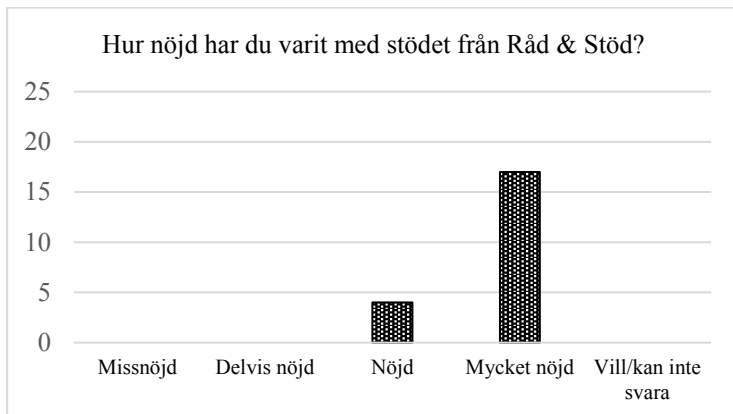
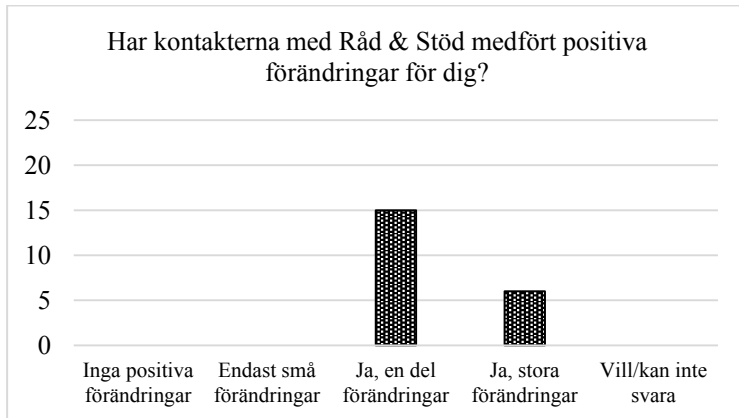
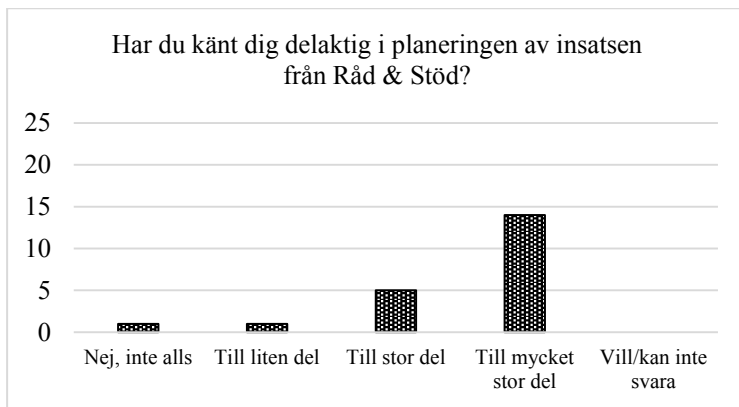
Respondenternas beskrivning av uppstarten av försöket och hur detta påverkat är relativt samstämmig, oavsett om man jobbar på områdeskontoret eller FC, Öppna förskolan eller BVC. Omorganisationen innebar en abrupt förändring då medarbetare flyttades från FC till områdeskontoren och för FC:s del att man upplevde att möjligheterna att arbeta helhetsinriktat minskade. Vidare innebar förändringen viss förvirring vad gäller roller och vem som ska göra vad, t ex i så måtto att medarbetarna på områdeskontoren förväntades utveckla generalistrollen vilket inte är fallet för medarbetarna på FC. Det har tagit två år att hitta balans igen och denna tid hade kunnat vara kortare om man fått tydligare information från början, om man hade tillskjutit resurser istället för att omfördela och om man dessutom fått stöd i processen.

8. Brukares uppfattningar om stödet från Råd & Stöd

Enheten i Lambohov har låtit brukare som haft rådgivning eller service under perioden december 2018 till oktober 2019 svara på en enkät om hur de upplever den insats de fått. Brukarna har svarat på enkäten i samband med att insatsen avslutats. Gruppledaren i Lambohov beskriver att man har ärenden kopplade till Familjecentralen som man räknar som rådgivningsärenden, men att enkäterna inte delats ut för dessa. Vidare har man ärenden med väldigt låg frekvens som det är svårt att avgöra om de är avslutade. Sammanlagt fick man in 21 svar. Gruppledaren bedömer att bortfallet för enkäterna under datainsamlingsperioden är cirka 20 – 25 procent.

Enkäten bestod av 6 frågor med fasta svarsalternativ samt en öppen fråga. I figurerna nedan redovisas utfallet för frågorna med fasta svarsalternativ.





Sammantaget är brukarnas bedömning av insatserna mycket positiva. Vad gäller möjligheterna att få kontakt med Råd & Stöd när man behöver det så har det flesta svarat alternativet Alltid och några alternativet Oftast. Bemötandet från Råd & Stöd bedöms som Mycket bra med endast någon respondent som valt alternativet Ganska bra. Något lägre, men fortfarande positivt, är svaren på frågan om stödet uppfyllt brukarens förväntningar. Här fördelas svaren ungefär lika mellan alternativen Till stor del och Till mycket stor del. Nästa fråga gäller om man känt sig delaktig i planeringen av insatsen och även här överväger de positiva alternativen, även om några få brukare svarat Nej, inte alls eller Till liten del. Enkäten innehöll även en fråga om kontakterna med Råd & Stöd medfört positiva förändringar för brukaren. På denna fråga anger 15 av 21 respondenter att det inneburit en del förändringar och 6 stycken att det inneburit stora förändringar, men ingen respondent väljer svarsalternativen Inga positiva eller Endast små förändringar. Den sista frågan med fasta svarsalternativ handlar om hur nöjd brukaren är med

stödet från Råd & Stöd och kan sägas vara en allmän, sammanfattande fråga. Även här är svars-mönstret klart positivt och majoriteten av respondenterna har valt alternativet Mycket nöjd.

Brukarna har också fått möjlighet att med egna ord beskriva sina upplevelser av kontakten med Råd & Stöd i Lambohov, och 19 respondenter har utnyttjat denna möjlighet. Även vad gäller svaren på den öppna frågan så är respondenterna mycket positiva. Respondenternas svar har grupperats i tre olika kategorier, där den första gäller beskrivningar av personalens arbets-sätt, kompetens och bemötande:

Personalens arbetssätt, kompetens och bemötande

- Snabb hjälp med samtal. Pedagogiska och lyhörd personal.
- Snabb hjälp med samtal. Bra personer!
- X och x är en unik kombination, riktiga lyssnare som bryr sig samtidigt som de är lösningsfo-kuserade, uppmuntrande och inklämmande. Dagens ros!
- Mycket nöjd! Bra att medarbetarna jobbar två och två! De har varit en stor hjälp för oss!
- Bra att få en utomstående syn på situationen. Bra med tips och råd på olika strategier som kan testas.
- De är jätteduktiga, lyssnar på oss, ger råd och är snälla.
- Bra personer.
- Kanonbra personal som är lyhörd och vet hur man diskuterar med ungdomar och föräldrar.
- Underbart bemötande!

I svaren kommer också fram att man kunnat få hjälpen snabbt, att det är en fördel att man jobbar två och två, är bra på att lyssna och att komma med tips och förslag. Den andra kategorin om-fattar endast 3 svar och handlar om tillgänglighet och möjlighet att få kontakt.

Tillgänglighet och möjlighet att få kontakt

- Superbra att kunna ses en sen eftermiddag.
- Genom mail, sms, samtal har alltid någon återkopplat fort.
- Det tog ett par månader innan mötena kom igång.

Denna kategori innehåller också den enda klart negativa utsagan som signalerar att det tagit lång tid att få kontakt. Den tredje och sista kategori omfattar utsagor om förändringar som stödet medfört men också utsagor där man uttrycker nöjdhet med det stöd man fått.

Förändringar och uppskattning av stöd

- Tack så mycket för hjälp som jag har fått för att uppfostra mina barn på rätt sätt.
- Har skett stora förändringar för sonen och därigenom hela familjen.
- Råd & Stöd har hjälpt mig och min son otroligt mycket. Hjälp har gjort att min son har välfun-gerande skolgång och mår bra. Ta för all hjälp!
- Alla förändringar kan vi inte göra här utan det måste jag fixa med mamma och pappa.
- Långt över mina förväntningar!
- Jag är mycket nöjd och tacksam och har uppskattat samtalen mycket.
- Otroligt nöjd.

Sammantaget stödjer de öppna svaren utfallet i frågorna med fasta svarsalternativ. Respon-den-terna är klart nöjda med det stöd de fått. Detta omfattar tillgänglighet och möjlighet att få kon-takt, personalens bemötande och kompetens i mötet med brukaren, samt även att insatserna lett till positiva förändringar.

9. Ledningspersoners uppfattningar om försöket med SOA

I detta avsnitt redovisas en sammanställning av ledningspersoners uppfattningar om försöket med SOA. Framställningen bygger på en gruppintervju med ledningspersoner på Social- och omsorgsförvaltningen och Råd & Stöd som genomfördes under november 2019. Respondenterna har fått besvara och diskutera hur de uppfattar innebörden av SOA, projektets aktiviteter på områdes-, grupp- och individnivå, resultat och effekter, hindrande och främjande faktorer samt vilka implikationer för framtiden som man kan dra av försöket med SOA.

Vad innebär SOA?

På frågan vad SOA egentligen innebär, vad som är objektet för SOA, hur det skiljer sig från tidigare arbetssätt och vad det innebär för ledarskap, yrkesroll och arbetsuppgifter så ger respondenterna överlag samstämmiga svar.

Man beskriver SOA som att kunna möta alla individer i ett område, att avdramatisera och att bygga bort den traditionella socialtjänsten, dvs. att komma bort från individperspektivet och att kunna ge insatser till flera än en individ samtidigt samt att kunna vidga till andra målgrupper. Det innebär att bygga hälsofrämjande miljöer nära medborgarna och att se individen i ett sammanhang. Det förebyggande sociala arbetet framhålls, vilket kan vara olika för personer och grupper i olika skeden och gälla t ex familjer, äldre, psykisk ohälsa etc. SOA beskrivs som ett långsiktigt arbete och att kunna vara socialtjänstens ansikte i området, vilket kräver att vara känd i området.

Respondenterna framhåller också att SOA innebär att ha ett systemperspektiv och att bygga strukturer med andra aktörer och att ha ett helhetsperspektiv. Tillsammans kan man få olika funktioner i samhället att mobiliseras och skapa ett finmaskigt nät och fylla i glapp. Men för att lyckas med detta behöver man veta vad som nu finns i våra områden och vad som behövs i framtiden. SOA uppfattas kunna se väldigt olika ut beroende på det aktuella områdets struktur.

Ytterligare en central del i SOA gäller att utveckla generalistrollen i socialt arbete. Generalistrollen innebär att kunna ge makten till den som kommer, att man kan ge rådgivning och att kunna lotsa vidare. Men generalistrollen är en utmaning och det är svårt att veta hur långt rollen sträcker sig och var gränsen går. Respondenterna menar dock att man kan se att generalistrollen inneburit en skillnad hos medarbetarna i satsningen - dom tänker nu på ett annat sätt och har ett familjeperspektiv och tänker att ”Vi ska testa”.

Avslutningsvis menar man att vad som egentligen blir annorlunda med SOA är svårt att säga, men det handlar mycket om att släppa sitt nuvarande perspektiv och börja titta på frågorna på ett nytt sätt, hitta alternativa tankesätt och att börja se på resurser på ett nytt sätt.

Aktiviteter på områdes-, grupp- och individnivå

Respondenterna fick också frågan om projektets aktiviteter på områdes-, grupp- och individnivå. Svaren på denna fråga är inte helt uttömmande och fokuserar främst på grupp- och områdesperspektiv, vilket kanske är naturligt då respondenterna inte i så hög grad är involverade i det direkta områdesarbetet. I temat nedan om olika hindrande och främjande faktorer återkommer dock respondenterna till olika aspekter kopplade till SOA och områdes- och gruppnivå.

Man framhåller specifikt samverkan med skolan, vilket t ex yttrar sig i att organisera Familjeklass och föräldragrupper efter skoltid. Man har också testat självhjälpsprogram, biokvällar etc. Ett exempel på en fungerande samverka på områdesnivå är Bergadialogen, och en arbetsgrupp, där man gemensamt kan arbeta ihop och påverka i området. Samverkan innebär dock mera än

att sitta i samma lokal utan bygger på ett gemensamt uppdrag, men att många kanske tänker på samverkan som att just ”dela lokal”.

Andra exempel är samverkan med kyrkan som innebar att kyrkan bekostade en resa för familjer som var kvar i området och där SOA rekryterade familjer, vilket blev jättelyckat. Samverkan har också organiserats tillsammans med biblioteket som tog dit en föreläsare om NP diagnoser. Man har också erbjudit alternativa insatser som biokväll.

Vad gäller individnivå ger respondenterna exemplet att man har hänvisat till öppen lokal istället för att erbjuda individuellt stöd.

Resultat och effekter som försöket med SOA lett till

På frågan om resultat och effekter är svaren från respondenterna korta. Man tittar fortfarande främst på rapportering av prestationer och aktiviteter på individnivå för olika ärenden som service, bistånd och rådgivning. Gruppen diskuterar olika alternativ och möjligheter att utveckla uppföljning, t ex undersöka om tid i insatser förändras för klienter när man börjar arbeta områdesbaserat. Uppfattningen är dock att man har kommit en bit på väg mot tillitsbaserad styrning och att då skifta fokus från prestation till resultat.

Respondenterna från myndighetssidan framhåller att man nu har ett nära samarbete för att utveckla samverkan och för att hitta former mellan IFO myndighet mottagning och SOA. Vidare nämns att nya modeller har påbörjats vad gäller samverkan med förskolor och skolor för att vara den tidiga, förebyggande insatsen, innan t ex en anmälan görs till myndighet, men mycket ännu återstår att göra.

Hindrande och främjande faktorer för att arbeta med SOA

På frågan om vilka hindrande och vilka främjande faktorer som man ser för att arbeta med SOA uttrycker respondenterna överlag samstämmiga svar. Utförligast är man vad gäller hindrande faktorer av strukturell karaktär, vilket kanske är naturligt för medarbetare på ledningsnivå.

Hindrande faktorer

Ett hinder uppfattas vara att SOA berör olika förvaltningar med olika system och strukturer. Man uppfattar att ALLA förvaltningar skulle ha ingått i försöket och då behövt samverka på ett nytt och annat sätt. Socialtjänsten fick uppdraget, men andra berörda verksamheter fortsätter arbeta som förut och har inte behövt ändra sig. Respondenterna uttrycker enhälligt att om man utgår från ett systemperspektiv så kan man inte förändra enbart en liten del. Systemperspektiv handlar också om ledning och styrning och vilka signaler man gemensamt skickar till verksamheterna och andra involverade och att det behöver vara en tydlighet i uppdraget.

Olika verksamheter definierar också ”område” på olika sätt vilket försvårar samverkan. Dessutom finns inte alla viktiga aktörer i området, som t ex AF. Andra aktörer finns där, som Skolan, BVC, Stångåstaden, föreningar, och det är dom som har varit med och byggt samverkan. Detta medför att samspelet mellan politiker och tjänstemän är viktigt och att kunna ta med erfarenheter från försöket till olika nivåer.

Ett annat problem som påverkade förutsättningarna var att man var tvingad att ta med ärenden till områdeskontoren när man startade försöket. Detta mot bakgrund av att man minskade på grupperna centralt. Biståndsärenden är i regel också tyngre och hanteras mer fyrkantigt. Nu arbetar man för att säga nej till biståndsärenden för att få tid över till områdesarbetet. Däremot är man redo att komma in och stötta upp och göra vissa delar av insatserna.

Råd & Stöds organisation med små verksamheter med egna avtal främjar inte alltid helhetssyn när det gäller resursanvändning utan kan istället skapa en inlåsningseffekt. Råd & Stöds avtal styr och prestationsmätning innebär att man inte vågar gå utanför avtalet. Man beskriver det som att man är låsta i ett mindset och är fortfarande kvar i en struktur som är tillbakahållande och inte gynnar samarbete. Man borde också gemensamt definiera vad som utmärker ett utvecklingsuppdrag ihop med beställaren mera tydligt. Mot denna bakgrund har det varit svårt att släppa individperspektivet.

Frågan om Bistånd kontra Service uppfattas också kunna vara ett problem då det inte alltid är klart vad som är vad och hur det ska tillämpas. Medarbetare i områdena har inte kompetens att göra bedömningar, det ska till myndighet, men om en rektor ringer till SOA så går det. Detta är inte stringent och påverkar förutsättningarna för SOA och behöver förtydligas.

Även vad gäller arbetet på individnivå kan man skönja hindrande faktorer. T ex att man i dialog med brukarna väcker förhoppningar som man inte kan uppfylla. Vad gäller försök med självhjälpgrupper så fungerar det inte med vissa klienter som är vana vid en viss sorts stöd.

Främjande faktorer

En främjande faktor som framhålls var att man hade ett ledningsteam som med driv och med visioner för SOA gav input, dialog och struktur för de olika medverkande. Man beskriver också att man inspirerats av det handlingsutrymme och olika försök att utveckla det sociala arbetet som man fått från t ex projektet Familjer i Socialtjänsten, vilket ledde till Familjelotsen och inspirerade försöket med områdesarbete. Det är viktigt att det finns ett stöd för att pröva nytt, vilket skapar en positiv grund och acceptans. Vidare nämner man det positiva klimatet mellan beställare och Råd & Stöd som en faktor som gynnat arbetet. Att våga tänja gränser och göra saker på ett nytt sätt har man också fått med sig från politiken.

Ytterligare en främjande faktor var att man konstruerade ledningsgruppen tillsammans med de båda gruppledarna från områdeskontoren och har jobbat i team och stöttat varandra och därmed också vågat fatta en del modiga beslut.

Implikationer för framtiden

På den sista frågan i gruppintervju, om vilka implikationer för framtiden man kan dra från försöket så är respondenternas svar klara, tydliga och helt samstämmiga. Svaren ska ses mot bakgrund av om man skulle starta upp SOA i flera områden. En naturlig tur- och rangordning kan utläsas av svaren:

- Att få med de andra förvaltningarna och informera om att SOA startas.
- Starta utan en stor mängd ärenden.
- Börja med att en områdesanalys, kartläggning av målgrupper, kartlägg befintliga resurser och involvera andra aktörer redan från början.
- Träningsprogram för socialarbetare som ger förståelse och verktyg för att bedriva SOA.
- Ge stöd för att hantera osäkerheter i yrkesroll och verksamheter i förändringsarbetet.

Vikten av dialogen med andra aktörer framhålls och att det gäller att hitta både former och en agenda som främjar ett långsiktigt arbete med SOA. En annan aspekt är att kunna beskriva och avgränsa området på ett tydligt sätt.

Att utveckla socialt arbete för kunna arbeta områdesbaserat är det också viktigt att redan i utbildningen fokusera mera på generalistrollen. Nu är det specialisering och nästan ett medicinskt

synsätt på sociala problem, vilket även kännetecknar den egna organisationen som är mycket specialiserad.

Man framhåller också vikten av ledarskap och att kunna leda tillsammans. Förvaltningsledningen har ett tydligt ansvar i detta sammanhang att föra ihop berörda chefer för diskussion och dialog. SOA innebär ett kontinuerligt utvecklingsarbete som kännetecknas av osäkerhet och att hela tiden behöva tänka nytt, vilket ledningsfunktionen måste kunna hantera. Man nämner i detta sammanhang att ledningsgruppen tidigare arbetade tillsammans med tjänstedesign, vilket var bra och ett verktyg som hjälpte dem framåt. Att kunna sprida kunskap om satsningen och SOA nämns också

Vad gäller resurser så säger en respondent att det redan finns mycket folk i socialtjänsten som jobbar ute, och att det behövs inte flera men de befintliga behöver samordnas bättre. För att räkna till i framtiden behöver man också titta på andra grupper som på olika sätt kan engageras i SOA, t ex finns ett stort antal pensionärer som borde kunna attraheras att vara med på något sätt.

10. Sammanfattning av uppföljningens huvudresultat

I detta kapitel sammanfattas uppföljningens huvudresultat i kondenserad form.

10.1 Aktiviteter på områdes-, grupp- och individnivå

- Aktiviteter på områdes- och gruppnivå har utvecklats och omfattar samverkansråd, trygghetsråd, aktiviteter kopplade till förskola och skola, t ex familjeklass, föräldraråd, föräldrautbildningar och elevhälsa, familjecentraler, BVC, VC, Polis, kyrka, bostadsbolag, föreningar, samt olika områdesspecifika aktiviteter och arrangemang.
- På individnivå arbetar man på enheterna med bistånds-, service- och rådgivningsärenden samt tar emot spontana besök i områdeslokalerna. Biståndsärenden kan variera mycket i frekvens av träffar, från flera gånger i veckan till mera sällan. En typisk månad kan områdesenheterna ha respektive 10 – 20 biståndsärenden, 12 serviceärenden cirka 30 rådgivningsärenden och respektive 10 – 35 spontana besök i områdeslokalen.
- Tilläggsuppdraget att stärka insatser för barn och unga från 6 år upp till 12 år med psykisk ohälsa har inneburit en möjlighet att förstärka samverkan och samarbete med förskola och skola för målgruppen.

10.2 Gruppledare och medarbetares uppfattningar, upplevelser och erfarenheter

- Respondenterna beskriver SOA som ett stort, brett och i viss mån otydligt arbete som kräver ett öppet sinne och ett brett spektra av kompetenser. Man strävar efter att utveckla en generalistroll utifrån medborgarnas behov och ett lättillgängligt stöd på systemisk grund i samverkan med kommunala och andra aktörer.
- Man har inte specifikt utvecklat en plan för SOA eller gjort kartläggningar av behov i området, men man arbetar mot mål och identifierade förbättringsområden.
- Kompetensen i arbetsgrupperna uppfattas vara bred och tillräcklig, även om ständig utveckling krävs.
- Lokalerna uppfattas som bra men man önskar en mera central placering i området.
- Verksamheterna inriktas i relativt hög grad på enskilda individer eller familjer och det begränsar möjligheten att arbeta med utveckling på områdes- och gruppnivå.
- Vad gäller utveckling av SOA önskar man mera resurser i tid och personal då biståndsärenden, och även serviceärenden, tar mycket av resurserna. Alternativet skulle vara att i mindre grad arbeta med individärenden.
- Samverkan med aktörer i området och i kommunen kan utvecklas genom gemensamma aktiviteter eller utbildningar och erfarenhetsutbyte.
- Man önskar också tydligare ramar och tydlighet i uppdraget och stöd, feedback, inspiration och uppskattning från ledning.
- Andra aktörer i områdena har INTE fått uppdraget att samverka vilket försvårar för områdeskontoren att utveckla SOA.
- De erfarenheter som man gjort i pilotprojektet bör tas till vara när man startar nya enheter i andra stadsdelar.

10.3 Arbetssätt i socialt områdesarbete

Gruppledarna

- Gruppledarna leder och fördela arbetet, har arbetsmiljöansvar, lokalfrågor, tar emot ärenden och fördelar på personal och håller fokus på mål och uppdrag. Gruppledarna har inga egna ärenden

men jobbar i öppen lokal och träffar klienter ibland, t ex för att kunna fördela uppdrag, vägleda och coacha medarbetare.

- Gruppledarna beskriver att deras arbete i hög grad innebär att vara en länk eller ett ”språkrör” i kontakter mellan olika nivåer i organisationen och gentemot andra aktörer.
- Gruppledarna beskriver att deras arbete sker på många olika nivåer och i relation till kommunala och andra aktörer. Cirka 40 – 45 procent av arbetstiden är administration, APT, ärendehantering etc. 10 procent är kontakter inom socialtjänsten. Cirka 10 procent kontakter i området. Strax över 20 procent är utveckling, utbildning och som medforskare i uppföljningen. Strax under 20 procent utgörs av övriga arbetsuppgifter.

Medarbetarna

- Medarbetarna arbetar som generalister med många olika arbetsuppgifter mot olika målgrupper och i många olika sammanhang.
- Medarbetarna fördelar sin arbetstid på så sätt att cirka 50 procent av tiden läggs på klientarbete, inklusive för- och efterarbete, cirka 30 procent är annan administration, ATP, fortbildning och utvecklingsarbete. Kontakter med olika företrädare och arbete i området eller i områdeslokalen utgör strax under 20 procent och restkategorin övrigt utgör strax under 10 procent.
- Detta innebär att arbetet huvudsakligen innebär aktiviteter på individnivå och att specifikt områdesarbete sker i lägre grad.
- Man efterfrågar också bättre stöd, feedback, erfarenhetsutbyte och tydlighet i ramar och uppdrag från den egna organisationen.

10.4 Hur samarbetsparter i områdena uppfattar försöket med områdesarbetet

Samarbetspartners från skola, förskola, socialtjänst, BVC, VC, Folkvandvård, bostadsbolag, Trygghetsråd, PRO, Kyrkan och Fritidsgård i de båda områdena har tillfrågats om hur de upplever satsningen på socialt områdesarbete och att Råd & Stöd flyttat ut verksamhet till områdeslokaler.

- Alla känner till att Råd & Stöd flyttat ut verksamhet i områdena och uppfattningen är klart positiv.
- Typiska kontakter gäller samverkan kring barn och familjer, att kunna hänvisa, trygghetsvandringar, förebyggande arbete och Familjeklass och föräldramöte.
- Samarbete och samverkan har förenklats, kontakten är enklare och snabbare, tröskeln till socialtjänsten är nu lägre, hjälpen har blivit lättillgängligare och har lett till förbättringar för de som är socialt utsatta.
- Nu man kan hjälpa familjer från flera håll, kopplingen till Familjecentralerna är naturligare och att man har nu kontakt med experter på socialt arbete.

10.5 Hur medarbetare från Familjecentralerna, BVC och Öppna förskolan uppfattar försöket med områdesarbete

Pilotprojektet innebar att man flyttade medarbetare från Familjecentralerna i området till områdeskontoren. Vid en work shop har medarbetare från Familjecentralerna och Öppna förskolan, BVC och från områdeskontoren diskuterat hur detta påverkat verksamheterna.

- Uppfattningarna är relativt samstämmiga.
- Omorganisationen innebar en abrupt förändring då medarbetare flyttades från FC till områdeskontoren och för FC:s del att man upplevde att möjligheterna att arbeta helhetsinriktat minskade.

- Förändringen innebar en viss förvirring vad gäller roller och vem som ska göra vad, t ex då medarbetarna på områdeskontoren förväntades utveckla en generalistroll vilket inte är fallet för medarbetarna på FC.
- Det har tagit två år att hitta balans igen och denna tid hade kunnat vara kortare om man fått tydligare information och stöd från början, om man hade tillskjutit resurser istället för att omfördela.

10.6 Brukares uppfattningar om stödet från Råd & Stöd

Brukare i Lambohov som haft rådgivning eller service under perioden december 2018 till oktober 2019 har när insatsens avslutats svarat på en enkät. 21 brukare har svarat.

- Brukarna har svarat på frågor om man kunnat få kontakt med Råd & Stöd då man behövt det, bemötande, om förväntningarna uppfyllts, delaktighet i planering, om kontakten lett till positiva förändringar samt hur nöjd man är med stödet från Råd & Stöd.
- Sammantaget är brukarnas bedömning av insatserna mycket positiva. På samtliga frågor skattar brukarna kontakten och stödet som bra eller mycket bra och beskriver att kontakterna lett till positiva förändringar.

10.7 Ledningspersoners uppfattningar om försöket med SOA

I november 2019 genomfördes en gruppintervju med ledningspersoner på Social- och omsorgsförvaltningen och Råd & Stöd om hur de uppfattar försöket med SOA.

SOA beskrivs som:

- Vara socialtjänstens ansikte i området och nära medborgarna.
- Utveckla generalistrollen, se individen i ett sammanhang, arbeta långsiktigt och förebyggande och ha ett helhets- och systemperspektiv.
- Avdramatisera och bygga bort den traditionella socialtjänsten.
- Bygga strukturer med andra aktörer.

Hindrande faktorer

- SOA berör olika förvaltningar med olika system och strukturer. Om man utgår från ett systemperspektiv så kan man inte enbart förändra en del.
- Otydlighet i uppdraget.
- Man var tvingad att ta med ärenden till områdeskontoren.
- Råd & Stöds organisation med små verksamheter med egna avtal främjar inte helhetssyn och prestationsmätning innebär att man inte vågar gå utanför avtalen.
- Olika verksamheter definierar ”område” på olika sätt och alla viktiga aktörer finns inte i området, som t ex AF.

Främjande faktorer

- Ett ledningsteam med driv och med visioner gav input, dialog och struktur.
- Ledningsgruppen tillsammans med de båda gruppledarna från områdeskontoren.
- Stöd för att pröva nytt, vilket skapar en positiv grogrund och acceptans.
- Positivt klimat mellan beställare och Råd & Stöd.
- Inspiration från t ex projektet Familjer i Socialtjänsten, vilket ledde till Familjelotsen och inspirerade försöket med områdesarbete.
- Att våga tänja gränser och göra saker på ett nytt sätt vilket man fått med sig från politiken.

Implikationer för framtiden

Respondenternas svar är klara, tydliga och helt samstämmiga och ska ses mot bakgrund av att starta upp SOA i flera områden.

- Att få med de andra förvaltningarna och informera om att SOA startas.
- Dialog med andra aktörer för att främja ett långsiktigt arbete med SOA.
- Förvaltningsledningen har ett tydligt ansvar att hela tiden tänka nytt, att föra ihop berörda chefer för diskussion och dialog och att kunna hantera osäkerhet.
- Starta utan en stor mängd ärenden.
- Börja med att en områdesanalys, kartläggning av målgrupper, kartlägg befintliga resurser och involvera andra aktörer redan från början.
- Träningsprogram för socialarbetare som ger förståelse och verktyg för att bedriva SOA.
- Ge stöd för att hantera osäkerheter i yrkesroll och verksamheter i förändringsarbetet.
- Att redan i utbildningen fokusera mera på generalistrollen.

10.8 Sammantaget

Avslutningsvis redovisas här några reflektioner mot bakgrund av de resultat som presenterats ovan.

- Man har etablerat sig i stadsdelarna och utvecklat arbetet med SOA på individ-, grupp- och områdesnivå.
- Man har utvecklat en generalistroll i SOA som kännetecknas av flexibilitet, frihet och att kunna arbeta brett i många olika sammanhang och med olika målgrupper och andra aktörer.
- Såväl medarbetare som gruppleddare uppfattar att arbetet med klientärenden, och främst då de med biståndsbeslut, tar resurser från arbetet med att utveckla SOA. Mot denna bakgrund uttrycker man ett behov av ökade resurser i tid och personal.
- Man har etablerat och utvecklat kontakter och samverkan med andra aktörer och intressenter, såväl inom den egna organisationen som i området. Samverkan kräver många gånger ett proaktivt förhållningssätt från enheterna då andra aktörer inte har uppdraget att utveckla områdesarbete. Genom samverkan kring individärenden utvecklas även samverkan med andra aktörer.
- Uppdraget och ramarna beskrivs som otydliga och man efterlyser stöd, feedback och uppskattning från övergripande ledning i kommunen, samt gemensamma aktiviteter, utbildningar, inspiration och erfarenhetsutbyte med andra aktörer i den egna organisationen och i området. Detta är faktorer som man bör ha i åtanke om SOA ska implementeras i andra områden.
- Erfarenheter från pilotprojektet bör kunna tas tillvara när man startar nya enheter i andra stadsdelar.
- Aktörer i områdena beskriver samverkan med områdeskontoren som mycket positivt.
- De brukare som tillfrågats beskriver dt stöd de fått som mycket positivt vad gäller kontakt, bemötande, förväntningar, delaktighet och en förbättrad situation.
- Ledningspersoner på social- och omsorgsförvaltningen och Råd & Stöd uppfattar att alla berörda förvaltningar bör vara delaktiga, att ledningen har ett ansvar som ägare, att man bör göra kartläggningar av målgrupper och resurser samt att man bör starta utan en mängd ärenden om man ska implementera SOA i ett område.

11. Avslutande kommentarer

I detta avslutande kapitel relateras utfallet till projektets mål och några praktiska implikationer diskuteras.

11.1 Utfallet i relation till projektets mål

Överlag kan försöket med att utveckla socialt områdesarbete i stadsdelarna Berga och Lambohov beskrivas som relativt framgångsrikt. Baserat på den information som samlats in i uppföljningen kan man konstatera att man uppnått målen. Nedan diskuteras utfallet i relation till projektets mål.

Att utveckla lättillgängliga stöd- och behandlingsinsatser till barn, familj och vuxna utifrån ett systemteoretiskt perspektiv

Att man lyckats uppnå detta mål stöds av det som kommer till uttryck i intervjuer med gruppledare och medarbetare i områden, likväl som i den information som samlats in från olika parter och från brukare i områdena. De brukare som tillfrågats uppger samstämmigt att stödet är lättillgängligt, bemötandet varit bra och att man kunnat vara delaktig i planeringen av det stöd man fått. Samverkan med andra aktörer uppges också ha utvecklats vilket stödjer tolkningen av ett systemteoretiskt arbetssätt. Det är dock värt att notera att man fick med sig ett antal biståndsärenden vilket i ganska hög grad minskar potentialen att arbeta systemteoretiskt, flexibelt och förebyggande på områdes-, grupp- och individnivå.

Att utveckla samverkan mellan/med aktörer i Berga och Lambohov genom att vid behov komplettera med socialtjänst i redan befintliga strukturer

Samverkan har initierats och över tid utvecklats med och mellan aktörer och rutiner, arbetssätt och kommunikationskanaler är etablerade. Samverkan finns nu inom den egna förvaltningen och med aktörer från andra förvaltningar likväl som med andra organisationer. I viss mån försvåras detta av att andra berörda aktörer inte har uppdraget att utveckla områdesarbete, vilket medför att områdeskontoren måste arbeta proaktivt för att få samverkan till stånd och det är inte givet att andra aktörer uppfattar att de har ansvar för att samverkan ska fortleva. Olikheter i uppdrag, roller och arbetssätt för olika aktörer innebär att samverkan kräver en hög grad av flexibilitet och anpassningsbarhet från områdeskontoren.

Att utveckla socialsekreterarens roll som generalist och att förankra uppdraget hos personal, samverkanspartners och invånare i bostadsområdet

Det tredje målet kanske är det mål som man lyckats bäst med. Generalistrollen innebär att utgå från klienternas behov, kunna ge lättillgängligt stöd, arbeta förebyggande och systemiskt och arbeta mot olika målgrupper. Generalistrollen innebär också att bygga på de strukturer som finns och att samverka med andra parter och professioner. Att arbetet att utveckla generalistrollen varit framgångsrikt stöds av den information som samlats in genom fokusgrupper med medarbetare, intervjuer med gruppledare, men också av den information som lämnats av andra aktörer och brukare. Även i detta sammanhang är det värt att notera att detta arbete i viss mån begränsats av att man varit tvungen att fortsätta arbeta mera traditionellt med fasta ärenden, även om man även inom ramen för dessa ärenden kunnat se möjligheter att arbeta systemiskt och kunnat stärka samverkan med andra aktörer.

11.2 Praktiska implikationer av projektet i ljuset av de resultat som redovisas i uppföljningen

Uppföljningen av försöket att utveckla socialt områdesarbete visar att man väl har lyckats uppnå målen, men det går också att tydligt se några olika aspekter som utgör ramfaktorer i arbetet. Dessa ramfaktorer kan sägas i hög grad påverka potentialen och förutsättningarna för försöket och de bör beaktas om man överväger att implementera socialt områdesarbete i andra områden.

1. Tydligt ägarskap. Ledningen har ett ansvar att aktivt driva förändringsarbetet, att föra ihop berörda parter för diskussion och dialog och ge återkoppling till grupperna i området.
2. Ett tydligt utformat uppdrag med ett optimalt handlingsutrymme. T ex med balans mellan fasta uppdrag, som t ex biståndsärenden, och det friare arbetet som generalist.
3. Engagera berörda aktörer i området. Att utveckla socialt områdesarbete underlättas om andra förvaltningar och aktörer som finns i området, eller som har kontakt med målgruppen, omfattas av satsningen från början.
4. Börja med att en områdesanalys och kartlägg målgrupper och befintliga resurser.
5. Utforma stöd och träningsprogram för ledare och socialarbetare som ska bedriva socialt områdesarbete för att skapa förståelse, ge verktyg och återkoppling.
6. Utforma metoder för att kunna följa upp aktiviteter på områdes-, grupp- och individnivå.
7. Verka för att man redan i professionsutbildningarna fokusera mera på generalistrollen och ett systemiskt arbetssätt.