

Projektet Råd- och stödkoordinatorerna

Effekthemtagning och framtidsvision

Upprättad av: Råd- och stödkoordinatorerna Annie Eriksson, Katarina Hansson och Therese Ekheim.

Datum: 2023-09-01

Innehållsförteckning

1. Bakgrund och syfte.....	sid 3
2. Mål	sid 3
3. Genomförande.....	sid 3
4. Effekter.....	sid 4
a. Hur underlag har inhämtats	sid 4
b. Effektmål.....	sid 4
c. Resultat av effekthemtagning.....	sid 5
5. Sekundära effekter.....	sid 6
6. Planering och framtidsvision.....	sid 6
7. Risker med avveckling.....	sid 8

1. Bakgrund och syfte

Socialnämndens uppdrag är att möjliggöra invånares självständighet i livet så att de kan ta en aktiv del i samhället. Under 2022 påbörjade socialförvaltningen i Helsingborg en resa från socialtjänst till sociala tjänster. I detta ingår ett centralt fokus på att det förebyggande arbetet ska prioriteras, individens behov och helhet ska vara i fokus och ökad tillgänglighet för invånarna ska finnas. Socialförvaltningens målbild är att invånarna ska erbjudas personligt anpassade sociala tjänster, var de vill, när de vill. Under 2023 ska minst 70 procent av invånarna som använder sig av socialförvaltningens tjänster uppleva att det stöd de fått varit till nytta. Under 2023 ska också andelen ansökningar öka till 18 procent av det totala antalet anmälningar och ansökningar.

Utifrån socialnämndens målsättning påbörjades projektet Råd- och stöd den 1 augusti 2022. Sedan projektets start har Råd- och stödkoordinatorena byggt upp och utformat tjänsten, vilket bland annat inneburit;

- att identifiera vilka stödinsatser som finns i Helsingborgs stad
- att skapa ett nätverk av samarbetspartners
- att söka arenor att bedriva sociala tjänster.
- att nå ut till invånarna
- att inventera behov
- att öka tillgängligheten av råd och stöd.

Under projektetiden beslutades att utöka verksamheten i syfte att nå fler invånare i lägre åldrar och därav anställdes ytterligare en medarbetare i juni 2023. Projektiden sträcker sig fram till den 31 december 2023.

2. Mål

Sedan verksamhetens start har följande mål varit styrande för utformningen av verksamheten:

- *Att genom förebyggande arbete nå människor i tidigt skede så att sociala problem inte blir omfattande och komplexa.*
- *Att öka kunskap hos invånare om vilka tjänster socialtjänsten erbjuder.*
- *Att vägleda invånare att hitta rätt insats i rätt tid.*
- *Att stödja invånare när de är motiverade till hjälp.*

3. Genomförande

Verksamheten Råd- och stöd har haft som fokus att vara invånarvänlig på så sätt att det ska vara enkelt för invånaren att komma i kontakt med koordinatorena genom telefon, mail eller genom fysiska möten på de arenor som koordinatorena uppsöker. Koordinatorernas roll har varit att stötta invånaren till rätt insats utan mellanhänder. Servicen som Råd- och stöd erbjuder är frivillig och utgår från invånarens eget uttalade behov av stöd. Invånaren väljer själv vilka behovsområden som skall vara styrande och på vilket sätt koordinatorena skall vara behjälpliga i en överbrygning till adekvat stöd. Koordinatorerna kan finnas kvar som stöd för invånaren fram till att stödkontakt/insats är etablerad. Koordinatorerna coachar och motiverar invånaren till att söka och ta emot stöd samt hjälper invånaren att vid behov kartlägga och prioritera i sin situation.

Koordinatorerna har ett flexibelt arbetssätt och anpassar mötena utifrån invånarens önskemål om hur och var de vill träffas. Stående drop in-tider erbjuds invånaren på stadsbiblioteket, samt i Helsingborgshems områdeskontor på Planteringen (@Plantan), Dalhem (Kulturpunkten) och Närlunda. Invånarkontakterna

har varit varierade i karaktär och tidsomfattning utifrån behov och vilket stöd invånarna efterfrågat från koordinatorena. Kontakterna har innefattat allt från enstaka rådgivande samtal till upprepade kontakter fram till att invånaren känt sig nöjd. En uppföljande kontakt erbjuds alltid för att säkerställa att invånaren tycker att hen fått rätt stöd.

En annan betydande del av uppdraget har varit att knyta kontakter i staden, nätverka och delta i olika samverkansforum. Genom samverkansarbetet har koordinatorena bland annat kunnat fånga upp invånare i deras sammanhang, kunnat identifiera "luckor" och ökat samverkan mellan olika verksamheter. Samverkan har också möjliggjort att koordinatorena har träffat invånare i gruppssammanhang vilket upplevs ha bidragit till att synen på socialtjänstens arbete avdramatiserats och att tröskeln till att vilja ansöka om stödinsatser i vissa fall sänkts.

Koordinatorena har etablerat ett samarbete med flertalet skolor i staden. Det huvudsakliga syftet med koordinatorens funktion i förhållande till skolan är att förebygga sociala problem och erbjuda rätt stöd i ett tidigt skede, innan problem växer och blir omfattande. Arbetet har bland annat inneburit att koordinatorena kommit till skolan för att delta i förutsättningslösa möten tillsammans med elev, föräldrar och skolpersonal. Syftet med detta är att invånaren/familjen själva ska kunna ge uttryck för sina behov samt erbjudas koordinatorens hjälp.

4. Effekter

För att kunna påvisa vilken effekt projektet Råd- och stöd har haft för invånarna och socialförvaltningen har Råd- och stödkoordinatorena under projektiden inhämtat underlag som i denna effekthemtagning redovisas.

a. Hur underlag har inhämtats

Sedan uppstarten av Råd- och stöd den 1 augusti 2022 har statistik förts på samtliga hanterande och avslutade ärenden. Syftet med detta har varit att få en överblick på hur många invånare samt vilken ålderskategori som nyttjat tjänsten, men även hur invånarna initierar kontakt. Av statistiken går det även att utläsa vilken huvudproblematik invånaren haft, vilka verksamheter de hänvisats till, hur långt tid det tagit för koordinatorena att hjälpa invånaren till rätt stöd/instans.

För att ta reda på invånarnas inställning till verksamheten avseende tillgänglighet, service och förslag om stöd har en applikation för utcheckning skapats. Applikationen skickades ut till invånarna med start den 1 mars 2023. I applikationen får invånaren svara på tre frågor, där nöjdheten mäts i färgskalan grön (nöjd), gul (mindre nöjd) och röd (missnöjd). Frågorna är framtagna på svenska, engelska och arabiska. Frågorna som invånarna har fått möjlighet att anonymt besvara redovisas i en bilaga.

För att ta reda på skolpersonals inställning till verksamheten har samma typ av applikation (som ovan) skickats ut till skolpersonal som Råd- och stöd varit i kontakt med. Frågorna är framtagna på svenska och svaren är anonyma. Frågorna redovisas i en bilaga. Skolpersonalen har i applikationen även givits möjlighet att inkomma med ytterligare feedback genom vår funktionsbrevlåda. Frågorna skickades ut fr.o.m 6 juli 2023.

För projektets ekonomiska effekter och för resonemang kring effekthemtagningen har personal på och utvecklingsenheten och ekonomiavdelningen varit behjälpliga med underlag och stöd.

b. Effektmål

För att mäta de kvalitativa effekterna med verksamheten har följande effektmål varit utgångspunkt vid mätningen:

- *Invånare som har kontakt med Råd- och stödkoordinatorena upplever i 70 % att de fått tillgång till rätt hjälp.*

- *Kontakten med Råd- och stödcoordinatorerna ska öka tillgång till lättillgängligt stöd och socialtjänstens tidiga insatser.*
- *Ökad samverkan med skolan i ett tidigare skede för att minska antalet orosanmälningar.*

För att mäta de ekonomiska effekterna med verksamheten har följande effektmål varit utgångspunkt vid mätningen:

- *Med hjälp av den sociala tjänsten Råd- och stöd har risken för antalet utredningar minskat.*

c. Resultat av effekthemtagning

Nedan redovisas statistiken för de ärenden som avslutats mellan perioden 2022-08-01 – 2023-08-24.

Totalt har 268 ärenden hanterats av Råd och stöd, varav 21 av ärendena har varit återkommande invånare som sökt hjälp på nytt. 68 invånare har endast haft behov av rådgivning från koordinatorerna för att sedan själva söka hjälp för egen del eller hjälpt anhörig till rätt stöd.

Störst inflöde av ärenden har skett via telefon, vilket totalt är 111 ärenden. 56 ärenden har inkommit via andra tjänstemän i staden. 42 invånare har valt att ta kontakt med Råd- och stöd via funktionsbrevlådan. 28 invånare har upprättat kontakt på drop in-tider och 3 invånare har valt att ta kontakt via sms. Resterande 19 har kommit i kontakt med tjänsten på annat vis, exempelvis genom annan familjemedlem eller när Råd- och stöd deltagit vid olika event i staden.

Koordinatorerna har hittills stött på 13 olika kategorier gällande invånarnas huvudsakliga problematik de sökt råd- och stöd kring. Det har främst varit frågor kring Ekonomi (48 ärenden), Psykisk ohälsa (41 ärenden) samt Familjerelationer (36 ärenden). 14 ärenden har hanterats gällande Eget beteende, vilket främst har omfattat barn. Frågan om stöd kring Föräldraskap är totalt 13 ärenden.

Av de ärenden där invånaren hänvisats inom kommunens regi, då inräknat Socialförvaltningen (SOF), Arbetsmarknadsförvaltningen (AMF) och Vård- och omsorgsförvaltningen (VOF) har 56 invånare sökt sig till biståndslösa insatser och 54 ärenden lett till att invånaren ansökt om biståndsinsatser. 3 av de 54 ärenden som lett till ansökan om bistånd gick till Socialförvaltningen, resterade ansökningar upprättades hos annan förvaltning.

För att veta vilka åldersgrupper Råd- och stöd nått ut till har statistiken delats in i fyra olika ålderskategorier: 0–12 år, 13–18 år, 19–65 år samt alla över 66 år. Ärenden har registrerats på barnet när föräldrar bett om hjälp kring barnets problematik. När en förälder sökt stöd för egen del har statistiken registrerats på den vuxna, detta även när stödsinsatserna som den vuxne mottagit indirekt även påverkat barnets situation. Råd- och stöd har sedan uppstart hanterat 40 ärenden gällande barn mellan 0–12 år och 38 ärenden gällande barn 13–18 år.

192 av ärendena avslutades redan efter 1–2 kontakter. 155 ärenden har hanterats under en arbetstimme, 81 ärenden har tagit upp till tre arbetstimmar att hantera och resterande längre tid. Det visar på att den största andelen invånare hittat till insats efter bara några få samtal och på kort tid med hjälp av Råd- och stöd.

De ärenden som tagit längre tid att lotsa rätt har främst varit kopplade till Regionen, både barn- och vuxenpsykiatri. Kontakten med Råd- och stöd har då fortlöpt i väntan på att eventuell utredning ska färdigställas och/eller att behandling eller medicinering komma igång. Råd- och stöd har då haft kontinuerlig kontakt med invånaren, dels för att bevara invånarens motivation men även för att minska deras frustration. Koordinatorerna har samtidigt försökt hjälpa invånaren till att få kontakt med en passande intresseorganisation. Ärendena har avslutats så snart vårdkontakten blivit befintlig eller att kontakt med intresseorganisation etablerats.

Från Råd- och stöds invånarapplikation går det att utläsa av inkomna svar att 93,3 % ansett att det varit enkelt att komma i kontakt med Råd- och stöd och att de upplevt kontakten som bra. 73,3 % har ansett att de fick tillgång till rätt stöd, vilket är i enlighet med ett av de uppsatta effektmålen.

Ett uppsatt (ekonomiskt) effektmål är att *den sociala tjänsten Råd- och stöd ska minska risken för antalet utredningar som belastar socialtjänsten*. Genom att Råd- och stöd lotsar invånarna till rätt insatser i staden, förkortas inte bara vägen till stöd, utan belastningen på socialtjänsten övriga resurser reduceras. Det går också att anta att en fortsatt Råd- och stödverksamhet har goda långsiktiga vinster då tidigt, frivilligt stöd motverkar behov av större stödinsatser på sikt.

Råd- och stöd kostade i snitt 800 000 kr på halvårsbasis (jan – juni 2023), vilket innefattar personalkostnad för medarbetare, chef och utrustning. Under denna period hanterades 164 ärenden, vilket i snitt blir 4800 kr per ärende. En utredning för barn och unga kostar i snitt 20 000 kr. Genom ökad samverkan med skol- och fritidsförvaltningen har 14 ärenden inkommit från skolan till Råd- och stöd. Utifrån koordinatorernas erfarenheter görs bedömning att en betydande del av dessa 14 ärenden lett till en orosanmälan om Råd- och stöd inte blivit kontaktade och hjälpt familjerna till rätt stöd. Vidare uppskattas att hälften av dessa hade lett till en utredning. Utifrån ovan redovisade siffror går det att konstatera att förvaltningen sparar in 15 200 kr per ärende som inte lett till utredning, vilket genom detta exempel är en besparing på 106 400 kr som Råd- och stöd sparat in.

Personalen på de skolor som koordinatorerna har samarbetat med har uppskattat den nya kontaktvägen till socialtjänsten, och att det finns en funktion dit de kan vända sig innan deras oro för eleven blivit så stor att en orosanmälan varit aktuell. Vissa skolor har återkommande använt sig av servicen, dels för inbjudan till möte med familjer men även för rådgivning. Servicen som Råd- och stöd erbjuder har uppskattats av både familjerna och skolpersonal, och har genom flera lyckade exempel fått en positiv spridning bland Helsingborgs grundskolor. Vidare har skolpersonal uttryckt att familjer i kontakt med koordinatorerna fått tillgång till ett stöd som varken familjen eller skolpersonalen visste fanns, vilket varit stöd som underlättat för barnets skolgång och familjernas vardag. Gällande den applikation som skickats till skolans personal har för få svar hittills inkommit för att dra slutsatser kring effekterna.

5. Sekundära effekter

Under projektets gång har koordinatorerna uppmärksammat effekter som inte är kvantifierbara, men som ändå bedöms kunna generera vinster på sikt. Genom samverkansarbetet har koordinatorerna skapat kontaktytor för att möta stadens invånare och därmed kunnat erbjuda lättillgängligt råd, stöd och lotsning. Detta har inbjudit till samtal med föräldrar, som bland annat rör rykten och farhågor om socialtjänsten. Dessa forum har uppskattats av flera föräldrar som även velat söka stöd. En annan vinst som koordinatorerna upplevt i kontakten med invånarna är att konceptet "Råd- och stöd" sänker tröskeln till att efterfråga och ta emot stöd. Eftersom det är just råd- och stöd som erbjuds, vilket inte innefattar utredande myndighetsutövning, är uppfattningen att det gör det enklare för invånaren att efterfråga och ta emot hjälp. Genom kontakten med Råd- och stöd har både ungdomar och föräldrar blivit motiverade till olika interna eller externa stödinsatser. Familjerna har uttryckt att stödinsatserna varit anpassade efter deras behov och att de känt sig mer delaktiga i valet av stöd. Framförallt har familjerna uttryckt att de i kontakt med koordinatorerna inte känt den "stress" som vanligtvis uppstår i samband med en utredning.

6. Planering och framtidsvision

Under projektets gång har en grund lagts i arbetet i att skapa förutsättningar för invånare att få stöd i rätt tid med huvudsyftet att undvika att deras problem växer och blir omfattande. Målsättningen är att i största möjliga mån hjälpa invånaren att undvika onödiga mellanhänder eller att oro kring ett barns situation blir av den grad att det föranleder en utredning.

Då målsättningen är att förebygga framtida sociala problem bland stadens invånare, bedöms det finnas behov av att nå ut till fler barnfamiljer och fånga upp dessa föräldrar i ett tidigare skede. För att lyckas med det finns ett behov av att utöka samverkan med skola och förskola, vilket ska prioriteras under hösten 2023. Koordinatorerna är inbokade på föräldramöten i höst, både på förskolor och grundskolor.

Förhoppningen är att detta skall bidra med samma goda resultat som upplevts vid tidigare föräldraträffar under projektens gång. Ytterligare en identifierad samverkanspartner i syfte att nå yngre målgrupper är Helsingborgs barnavårdscentraler.

Genom samverkan med skolor skapas nya plattformar där socialtjänsten direkt kan komma i kontakt med föräldrar och därigenom fortsätta arbetet med att avdramatisera socialtjänsten samt sprida informera om socialtjänstens biståndslösa insatser. Familjerna får tillgång till rätt stöd- både inom och utanför socialförvaltningens regi.

Inför sommarlovet 2023 fick koordinatorena vetskap om att flera skolor inventerade elevers skolfrånvaro i anslutning till sommaruppehållet. Två olika skolor kopplade ihop Råd- och stöd med elevernas föräldrar och i ena fallet även med ungdomen. Skolpersonal beskriver att de i normala fall brukar upprätta orosanmälan. Kontakt med Råd- och stöd i detta skede ger föräldrarna och/eller barnet möjligheter till stödsatser redan under sommaren, med förhoppning om att utredning undviks. Koordinatorena vill utveckla samverkan med skolan i denna fråga.

Anmälare	Utfall	jan	feb	mar	apr	maj	jun	Totalt
Skola	Ledde ej till utredning	38	49	50	52	55	22	266
	Ledde till att utredning öppnades	25	34	51	27	43	13	193
	Kopplades till redan pågående utredning	23	19	23	10	24	5	104
Totalt		86	102	124	89	122	40	563

Ovanstående statistik visar det totala antalet orosanmälningar från skolan (jan-juni 2023), och hur många av de inkomna anmälningarna som lett till utredning respektive *inte* lett till utredning.

Majoriteten av de orosanmälningar som inkom under aktuell period ledde ej till utredning. I dessa ärenden kvarstår rimligtvis behov av *någon* form av stöd, och pekar på att det finns en målgrupp som Råd- och stöd kan fånga upp. Om koordinatorena hjälper familjerna till rätt externt stöd minskar risken för återkommande orosanmälningar och med det även socialförvaltningens belastning.

Lyckas koordinatorena även i tid nå en fjärdedel av de ärenden som annars hade lett till utredning genererar detta både vinster för socialförvaltningen och för invånaren. Enligt beräkning utifrån tabellen ovan hade detta inneburit en besparing på 728 400 kronor.

Koordinatorena kommer till hösten att lägga mer tid på det prioriterade området att utveckla samverkan med skolan. Målsättningen är att nå elever i tidigare skede innan dess att skolpersonal känner så pass stor oro så det leder till orosanmälan. För alla de ärenden som koordinatorena bjuds in till under hösten 2023 är förhoppningen att minska risken för att det ska inkomma anmälningar våren 2024.

Många tankar och funderingar har väckts kring hur en verksamhet som Råd- och stöd hade kunnat organiseras och utvecklas. Under projektiden har det inkommit många frågor från invånarna som ligger utanför koordinatorens kompetens och frågor som berör stadens övriga förvaltningar. En utvecklingsidé är ett gemensamt Råd- och stödteam där representanter från övriga förvaltningar finns med i ett stadsövergripande samarbete. Exempelvis har det blivit tydligt att funktionen Råd- och stöd belastats av flertalet ärenden som rör Vård- och omsorgsförvaltningen. En samagd Råd- och stödservice hade troligtvis bidragit till att invånare hamnar rätt och inte mellan stolarna.

Koordinatorens bedömning är att det föreligger fortsatt behov av att vidareutveckla verksamheten och bedriva sociala tjänster utifrån invånarnas behov. Detta för att kunna möta invånarnas upplevelser av svårigheter i ett tidigt skede. Arbetet behöver fortlöpa över tid för att effekterna av verksamheten ska ge större avkastning i ett långsiktigt perspektiv. Råd- och stöd kommer fortsätta ha ett flexibelt förhållningssätt för att kunna möta nya identifierade behov. För verksamheten är det viktigt att vara under ständig utveckling, att utforska nya idéer och anpassa arbete utifrån vad invånarna behöver och efterfrågar.

7. Risker med avveckling

Det föreligger en risk att Råd- och stöds upparbetade och etablerade kontakter med stadens olika aktörer och invånare uteblir, eftersom det inte finns någon motsvarande funktion i staden. Om funktionen Råd- och stöd avvecklas finns det behov av att ersätta denna service i följande frågor:

Vem ska erbjuda lättillgängligt socialt stöd? Vem ska erbjuda praktiskt stöd till hjälp? Vem ska hantera det tidiga mötet med invånaren när de sociala problemen börjar uppmärksammas?

BILAGA

Följande frågor har skickats ut till invånare:

- *Hur enkelt var det för dig att komma i kontakt med råd- och stödkoordinatorerna?*
- *Hur har du upplevt kontakten med råd- och stödkoordinatorerna?*
- *Fick du tillgång till rätt stöd med hjälp av råd- och stödkoordinatorerna?*

Följande frågor har skickats ut till skolpersonal:

- *Hur enkelt var det för dig att komma i kontakt med råd- och stödkoordinatorerna?*
- *Hur har ni upplevt kontakten med råd- och stödkoordinatorerna?*
- *Upplevde ni att familjen fick tillgång till adekvat stöd genom kontakten med råd- och stödkoordinatorerna?*
- *Har er oro för eleven minskat sedan kontakten med råd- och stödkoordinatorerna?*