



GULLERS GRUPP

Media Evolution City  
Stora Varvsgatan 6a  
211 19 Malmö  
gullers.se

| RAPPORT

# Utvärdering av Finsamprojektet PTSD- Center

– Hösten 2015



# Innehåll

<b>1</b>	<b>BAKGRUND</b>	<b>3</b>
1.1	Metod	3
<b>2</b>	<b>SAMVERKAN</b>	<b>5</b>
2.1	Samverkan på individnivå	5
2.2	Samverkan på organisationsnivå	6
2.3	Samverkan kring helhetsfrågor	7
2.4	Samverkans påverkan på resultaten	8
<b>3</b>	<b>RESURSER</b>	<b>9</b>
3.1	Insatserna	9
3.2	Effektivt nyttjande av resurser	10
<b>4</b>	<b>VERKSAMHETEN</b>	<b>11</b>
4.1	Framgångsfaktorer	11
4.2	Utvecklingsbehov och förbättringsmöjligheter	12
4.3	Personal på PTSD-center	14
4.4	Kontakten med Deltagarna	16
4.5	Deltagarna	16
	Deltagarnas möjlighet att Påverka	18
	Kontakten mellan deltagare	21
	Önskemål inför framtiden	22
4.6	Deltagarflöde	23
<b>5</b>	<b>SLUTSATSER</b>	<b>24</b>
5.1	Samverkan	24
5.2	Insatser och resurser	24
5.3	Resultat, deltagarflöde, samt utvecklingsbehov	24
5.4	Den individuella planeringen och resultatet	24
5.5	Deltagarnas inflytande över verksamheten	25



# 1 Bakgrund

Finsamprojektet PTSD-Center via Arbetsmarknads, gymnasie- och vuxenutbildningsförvaltningen/JobbMalmö/Insatsenheten ville lyfta fram och synliggöra resultat och framgångsfaktorer samt belysa deltagarnas delaktighet och upplevelse av insatserna på centret. Gullers Grupp fick därmed i uppdrag att:

- Utvärdera samverkan på alla nivåer och dess påverkan på verksamhetens resultat i syfte att fånga upp framgångsfaktorer och förbättringsområden/hinder
- Utvärdera om rätt insatser har utförts och om resurserna utnyttjas effektivt av respektive aktörer och i samverkan på PTSD-Center
- Utredning av PTSD-Center avseende resultat, deltagarflöde, samverkan samt utvecklingsbehov/-möjligheter
- Utredda om deltagarna på PTSD-Center upplever att samverkan spelar roll för den individuella planeringen och resultatet
- Undersöka om deltagarna upplever att de har inflytande över verksamheten och sin planering/process

Utvärderingen genomfördes under augusti – december 2015.

## 1.1 METOD

Utvärderingen baserades på en femdelad metod med både kvalitativa och kvantitativa inslag. En dokumentanalys genomfördes av rapporter och minnesanteckningar från styrgruppsmöten<sup>1</sup>. Dokumentanalysen syftade till att ge en grund för utvärdering och säkerställa en kumulativ kunskap.

Utvärderingen hade två kvantitativa delar<sup>2</sup>; en som riktade sig till samtliga medarbetare<sup>3</sup> (39 st.) och en som riktade sig till deltagarna på centret. I och med att undersökningsunderlaget är begränsat till ett mindre antal respondenter: 31st medarbetare och 27 st. deltagare så kommer de kvantitativa resultaten att presenteras i antal istället för procent. Rapportens grafiska element kommer dock att bistå läsaren i att sätta antalen för olika svarsalternativ i relation till varandra.

Deltagarna fick ta del av en pappersenkät som bestod av frågor på lätt svenska med tydliga svarsalternativ. För att säkerställa att deltagarna förstod syftet med enkäten och dess frågor genomfördes den i grupp med tolk.

<sup>1</sup> Se bilaga 1 för en förteckning över analyserade dokument.

<sup>2</sup> Se bilaga 2 för frågeguider för de kvantitativa delarna.

<sup>3</sup> Med medarbetare menar vi här samtliga personer som i någon bemärkelse är involverade i PTSD-Centers verksamhet. Det behöver alltså inte vara personer anställda på centret.



Medarbetarna fick ta del av en webbenkät som sändes till deras e-postadresser. Enkäten var aktiv i en månad och två påminnelser gick ut till de som inte besvarat den. Med en svarsfrekvens på 79 % så besvarades enkäten av majoriteten av medarbetarna. Enstaka personer uppgav att de avstod från att besvara enkäten då de inte var tillräckligt insatta i frågorna.



Enkäterna kompletterades med två kvalitativa element<sup>4</sup> som även dessa riktade sig till medarbetare och deltagare. Fem intervjuer genomfördes med nyckelpersoner inom PTSD-Center för att få en djupare förståelse av hur medarbetare ser på verksamheten. Med deltagarna genomfördes en fokusgrupp i syfte att belysa hur de ser på verksamheten och dess roll i deras liv. Det var viktigt att deltagarnas åsikter inte begränsades av bristande språkkunskap och därför var det avgörande att fokusgruppen genomfördes med tolk. En konsekvens av användandet av tolk var att endast en språkgrupp kunde delta i fokusgruppen. Vi valde då, i samråd med PTSD-Center, att avgränsa oss till den grupp som för tillfället är störst på centret, de arabisktalande. Deltagarna till fokusgruppen rekryterades av samordnarna på PTSD-Center där varje samordnare uppmanades rekrytera två deltagare. I fokusgruppen deltog två kvinnor och fyra män.

<sup>4</sup> Se bilaga 3 för frågeguider till kvalitativa delarna.



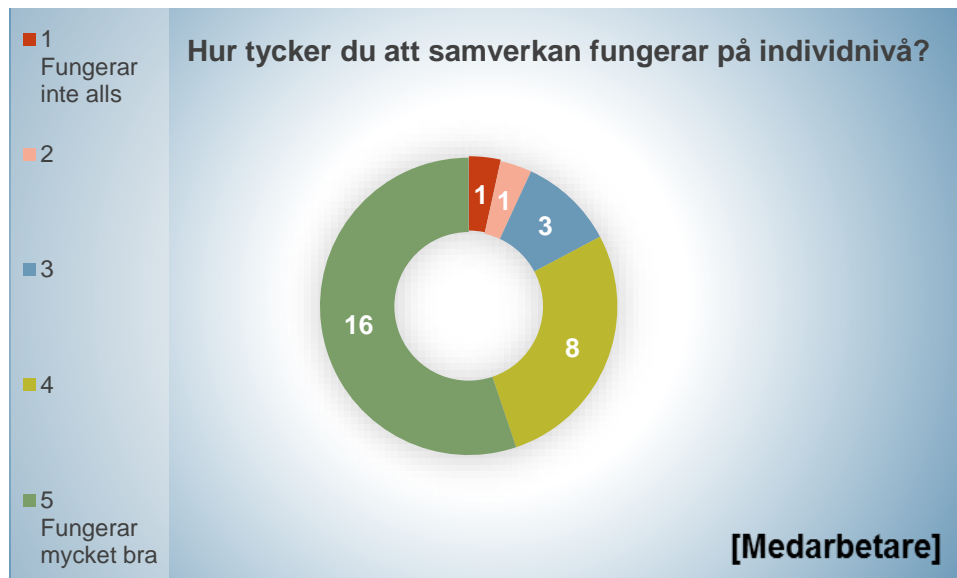
## 2 Samverkan

Samtliga medarbetare anser att samverkan mycket viktigt (29 st.) eller viktigt (1 st.) för PTSD-Centers framgång. Utan samverkan kring de operativa frågorna så hade centret och speciellt inte Finsamprojektet fungerat.

Medarbetarna är också eniga om att samverkan påverkar deltagarnas resultat positivt (läs mer om hur samverkan uppfattas påverka deltagarnas resultat i kapitel 2.4).

### 2.1 SAMVERKAN PÅ INDIVIDNIVÅ

Majoriteten av medarbetarna anser att samverkan fungerar bra på individnivå. Det är viktigt att ha med sig att bedömningen av samverkan baseras på de individer som medarbetarna har kontakt med.



Samverkan på individnivå sker på två nivåer: dels mellan medarbetarna på och runt PTSD-Center, dels mellan cheferna och medlemmarna i styrgruppen.

Samlokaliseringen erbjuder möjligheter till både formella och informella möten vilket stärker medarbetarnas samverkan.

Samverkan med medarbetarna på Arbetsförmedlingen och samordnarna på PTSD-Center fungerar bra. Det finns ett samförstånd mellan dessa medarbetare om hur de kan arbeta tillsammans för deltagarnas bästa. Avståndet är något större mellan medarbetarna på Arbetsförmedlingen och SFI-lärarna, vilket dock inte innebär att samverkan fungerar dåligt. Det är snarare så att kontakten mellan dem är begränsad.

Samverkan mellan individerna i styrgruppen fungerar bra och medarbetarna anser att det finns i bra dialog inom gruppen.



## 2.2 SAMVERKAN PÅ ORGANISATIONSNIVÅ

Det är tydligt att medarbetarna anser att samverkan fungerar något sämre på organisationsnivå än den gör på individnivå. Det är dock endast tre medarbetare som uppger att de anser att samverkan fungerar dåligt eller inte alls.



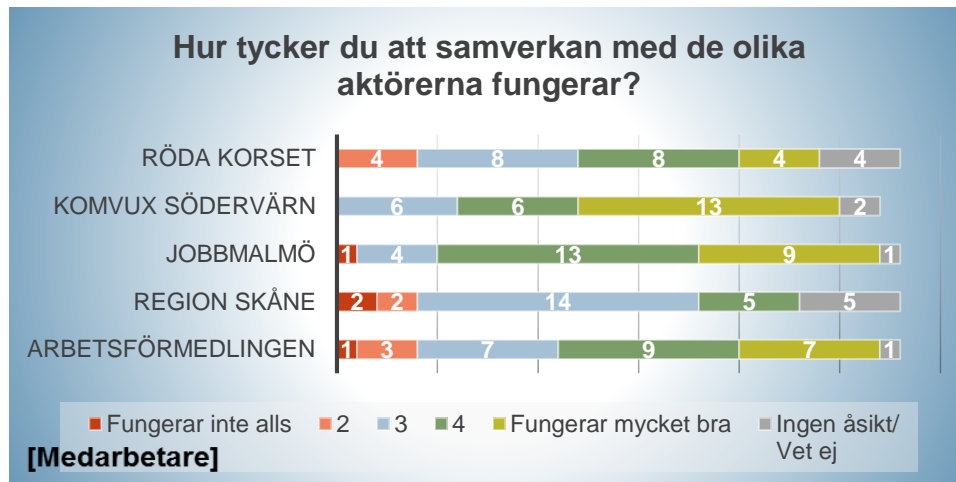
En faktor som idag kan göra att samverkan på organisationsnivå ibland haltar är att arbetsbelastningen inom projektet ibland upplevs som ojämnt fördelad. Det finns parter inom samverkan som drar ett tyngre lass än andra.

Medarbetarna tycks dock vara eniga om att samverkan har blivit bättre sedan samlokaliseringen skedde. Det finns samtidigt medarbetare som anser att samverkan på den övergripande nivån har blivit sämre med tiden, vilket hänger samman med att personal byts ut samtidigt som det finns ett accelererande behov av stöd. Det här tillsammans med omorganiseringar både i verksamheten och hos flera av samverkansparterna har inneburit att samverkan stundtals har blivit lidande.

*Att samverkan fungerar så bra nu innebär att vi hittar mer som inte fungerar än vad vi gjorde tidigare, men nu tar vi också hand om det som inte fungerar.*

Det står klart att JobbMalmö är den aktör inom projektet som samverkan fungerar bäst med. 12 av de 17 medarbetare som inte arbetar på JobbMalmö anser att samverkan med dem fungerar bra eller mycket bra. Även samverkan med Komvux Södervärn fungerar bra eller mycket bra enligt 13 av de 20 medarbetare som inte arbetar där.

JobbMalmö och SFI har dessutom en bra samverkan med varandra där de idag har gemensamma aktiviteter. Från att det tidigare har funnits en skepsis från SFIs håll kring den språkliga vinsten med samverkan har man insett att de gemensamma aktiviteterna och friskvården också har en positiv effekt på språkinläringen.



Sämre är samverkan med Region Skåne där endast 4 av 25 medarbetare som inte arbetar där anser att den fungerar bra. Lika många anser att den inte fungerar alls eller fungerar dåligt. Att man inte har deltagit på möten, gett dåligt med respons på frågor samt att man varit dåligt insatt är några av de faktorer som försvårat samverkan med Region Skåne. Dock har samverkan förbättrats sedan Regionen fått en representant i styrgruppen som deltar på samtliga möten.

Det finns en önskan hos en del parter i samverkan att både Region Skåne och Arbetsförmedlingen skulle ta ett större ansvar och ha en mer aktiv roll inom projektet.

Samverkan med Röda Korset upplevs som mer fungerande på individnivå än på organisationsnivå. Något som delvis har försvårat samverkan med Röda Korset är att de under de senaste året har haft en stor omsättning av personal. Frågetecken kring hur samverkansrelationen med Röda Korset ska se ut har även det varit en faktor som försvårat samverkan: Ska de ha en aktiv roll i projektet? Ska man ha ett partnerskapsavtal? etc. är frågor som påverkat samverkan men som genom en aktiv dialog ändå hela tiden har bearbetats.

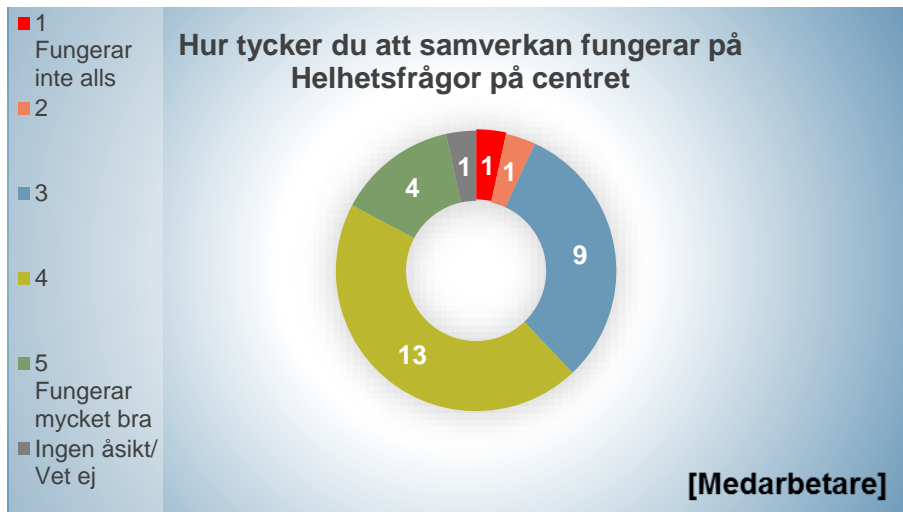
Sammanfattningsvis finns det två faktorer som är avgörande för att samverkan överlag fungerar bra både på individnivå och på organisationsnivå. Den första faktorn är **samlökaliseringen** som underlättar samverkan mellan alla parter. **Medarbetarnas och aktörernas målmedvetna arbete med deltagarnas bästa i fokus** är den andra framgångsfaktorn när det kommer till samverkan.

### 2.3 SAMVERKAN KRING HELHETSFRÅGOR

När det kommer till samverkan kring helhetsfrågor så fungerar det relativt bra. De medarbetare som dagligen arbetar på centret för en löpande dialog kring deltagarna och aktuella frågor. När det dyker upp operativa frågor som behöver lösas så anser dessa medarbetare att de har kunnat lösas på ett bra sätt genom dialog.



Mindre operativa frågor löses av personalen på plats i PTSD-Center medan de större lyfts och löses i styrgruppen.



Medarbetarna upplever att det finns forum där man kan mötas och diskutera vilken väg framåt som är bäst för deltagarna. Det finns en konstruktiv dialog mellan medarbetarna som gör att man trots ibland skilda åsikter kan enas om vad som är bäst för de enskilda deltagarna.

På PTSD-Center har man samverkansmöten där alla parter deltar (SFI, Röda Korset, kuratorerna samordnarna, arbetsförmedlarna etc.). På dessa möten går man bland annat igenom rutiner och ärenden, vilket vid sidan om styrgruppsmötena erbjuder en bra arena för att diskutera centrets helhetsfrågor. Samverkansmötena upplevs som ett forum där medarbetarna kan ventilerat problem och diskutera. Även om man här inte enbart diskuterar frågor som rör Finsamprojektet så är det ett forum som främjar samverkan och påverkar Finsamdeltagarna positivt.

Varje måndag har medarbetarna på centret också husmöten där man går igenom den kommande veckan.

## 2.4 SAMVERKANS PÅVERKAN PÅ RESULTATEN

Medarbetarna och parterna som är med i projektet är eniga om att samverkan påverkar både centrets och deltagarnas resultat positivt: Att de olika aktörerna samverkar hjälper till att skapa en helhetssyn kring deltagarna. Helhetssynen påverkar centrets resultat på så vis att kontaktvägarna mellan aktörerna inom etablering och Finsamprojektet har blivit kortare. Det medför i sin tur att alla som deltagarna kommer i kontakt med besitter samma kunskap om vad det är för regler och riktlinjer som gäller. För deltagarna skapar det här en trygghet som bidrar till deras rehabilitering.





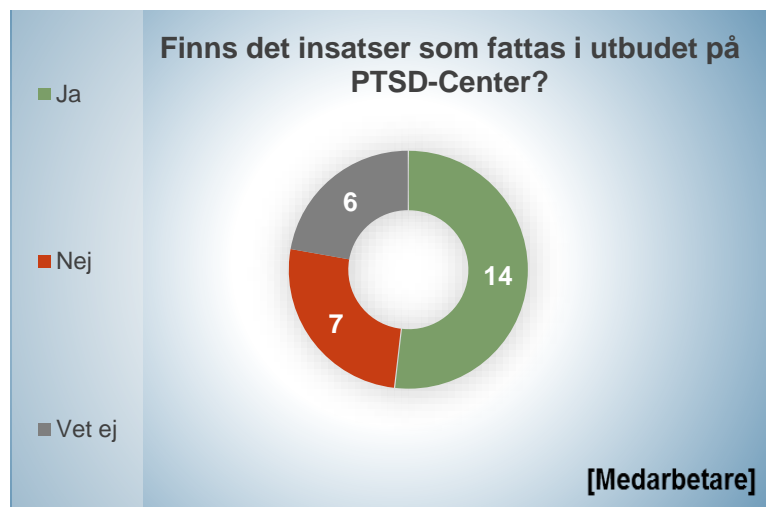
## 3 Resurser

I ett projekt som drivs av så engagerade personer som de på och runt PTSD-Center så står det klart att viljan är större än resurserna. De resurser man har används effektivt, men det finns många förslag på hur man skulle kunna utveckla verksamheten. I avsnitten nedan återfinns en djupare analys av hur resurserna nyttjas.

### 3.1 INSATSERNA

De insatser som finns idag på PTSD-Center är bra. Medarbetarna är eniga om att ingen insats som finns idag är onödig. Till och med medarbetare som tidigare har varit skeptiska till en del av insatserna uppger att de idag ser vinsten av de insatser som erbjuds. Medarbetarna är också stolta över den metodik som används på PTSD-Center och resultaten de ser den ger.

Hälften av medarbetarna anser att det finns insatser som fattas i utbudet på PTSD-Center.



Det medarbetarna anser fattas i utbudet på PTSD-Center är:

- **Vårdinsatser** – det kan vara alltifrån sjukgymnastik och närmare kontakt med vården till ett större utbud av vårdinsatser.
- **Praktik** – det handlar dels om behovet av en praktiksamordnare på plats på PTSD-Center, dels om behovet av att praktik genomförs och att det finns praktikplatser lämpliga både för män och kvinnor
- **Specialpedagog** – för bedömning av deltagarna (Det finns idag två heltidsanställda specialpedagoger på PTSD-Center. Detta önskemål kan vara en indikation på att alla som arbetar runt PTSD-Center inte har kännedom om den personal som finns på centret.)



- **Kreativa insatser** – att deltagarna skulle erbjudas exempelvis slöjd eller bildterapi
- **Vägledning** – kring alltifrån arbetsmarknadslagar till jämställdhet

### 3.2 EFFEKTIVT NYTTJANDE AV RESURSER

Det finns delade meningar kring om rådande resurser används effektivt eller inte. Tretton medarbetare anser att resurserna kunde utnyttjas bättre än det gör idag, vilket kan jämföras med att tolv medarbetare anser att de utnyttjas effektivt idag. Det som gör att man anser att resurserna utnyttjas effektivt idag är att man tydligt ser vad resurserna ger. Medarbetarna kan lätt se vad Finsampengarna och projektet resulterar i.



Hur medarbetarna anser att resurserna kunde utnyttjas bättre hänger nära samman med vilken aktör de tillhör. Det finns dock några förslag till förbättringar som är gemensamma för flera aktörer:

- **Smartare administration** – att man ser över hur administrationen fungerar då det upplevs att omorganiseringar har lett till dubbelarbete
- **Samsyn kring närvaron** – att man når en gemensam syn på närvaron och hur den ska rapporteras

Ser man till de olika aktörerna så förordar JobbMalmös medarbetare ett integrerat schema, vilket även medarbetare på Arbetsförmedlingen kan se fördelarna med. För medarbetarna på Arbetsförmedlingen är det extra viktigt med närvaron och att man lägger resurser på att säkerställa den. Region Skåne tycker att resurserna kunde nyttjas bättre om kuratorer kunde samverka med vårdgrannar samt att deltagarna skulle få en daglig behandling genom t.ex. andningsövningar.



## 4 Verksamheten

I det här kapitlet beskrivs Finsamprojektet PTSD-Centers framgångsfaktorer, förbättringsmöjligheter och hur deltagarna ser på verksamheten.

*Det här centret var perfekt för oss. [Deltagare]*

### 4.1 FRAMGÅNGSFAKTORER

Medarbetarna är relativt eniga om vilka PTSD-Centers framgångsfaktorer är. Tabellen nedan visar hur viktiga medarbetarna som svarat på enkäten bedömer att tidigare identifierade framgångsfaktorer är. Samma saker lyfts i intervjuerna, enda skillnaden är att samlokaliseringen framhålls som den viktigaste faktorn i intervjuerna.

Faktor	Medelvärde	Vet ej
<b>Samverkan mellan parterna kring deltagaren</b>	5	0
<b>En helhetssyn</b>	4,9	0
<b>Deltagarfokus</b>	4,8	0
<b>Enkelt för deltagarna att få kontakt</b>	4,8	0
<b>Samlokalisering</b>	4,6	1
<b>Processororienterat arbetssätt</b>	4,6	3

Att det finns en **samverkan mellan parterna kring deltagarna** ger medarbetarna och aktörerna i projektet ett gemensamt förhållningsätt. Genom ett gemensamt förhållningssätt och den operativa samverkan underlättas rehabiliteringen av deltagarna. Samverkan hänger alltså nära samman med utvecklandet av en **helhetssyn** som fokuserar på flertalet aspekter av deltagarens behov och integrering. Att aktörerna har ett gemensamt förhållningssätt och en helhetssyn kan ses som en följd av det **deltagarfokus** som finns. Det är därmed inte konstigt att just dessa tre faktorer hamnar högt på listan över PTSD-Centers framgångsfaktorer.

Att det är **enkelt för deltagarna att få kontakt** hänger nära samman med **samlokaliseringen**. Majoriteten av de personer som deltagarna behöver komma i kontakt med finns samlade i en byggnad vilket underlättar och avdramatiserar kontakttagandet. Det här kan vara speciellt viktigt när det kommer till handläggarna från Arbetsförmedlingen. Att deltagarna ser handläggarna på plats i centret nästan dagligen bidrar till att avdramatisera deras roll, det blir lättare för deltagarna att se dem som ett stöd istället för en kontrollant. Även om deltagarna fortfarande har en viss skepsis mot arbetsförmedlingens kontroll över deras pengar.



För en del deltagare kan det vara svårt att hitta och ta sig fram i staden och samlokaliseringen bidrar därmed till att deltagarna har lättare komma i tid till möten, de blir inte försenade på grund av att de inte hittar.

Vid sidan om ovan identifierade framgångsfaktorer så lyfts även de fräscha och luftiga lokalerna som en viktig framgångsfaktor. Att det finns en kontinuitet i personalen som är på plats på PTSD-Center är också en avgörande framgångsfaktor. Både medarbetare och deltagare betonar att stämningen och deltagarnas framgång är nära förknippad med att det finns en kontinuitet bland personalen. Deltagarnas PTSD-problematik innebär att de inte hanterar förändringar väl och de behöver en stabil miljö för att få en progression.

#### 4.2 UTVECKLINGSBEHOV OCH FÖRBÄTTRINGSMÖJLIGHETER

I tidigare rapport så hade sex förbättringsområden identifierats. När den nya ansökan beviljades 2015 av Finsams styrelse så slog man fast att under kommande period skulle följande utvecklingsområden vara i fokus:

**Behandling:** *Kön till behandling på Röda Korset är lång vilket skapar en obalans mellan olika insatser inom PTSD-Center. Malmö Stad kommer utreda förutsättningarna för att bättre utnyttja befintlig vård inom Region Skånes ordinarie uppdrag alternativt arbeta för en eventuell upphandling av behandlingsplatser*

**Jämställhet:** *Fler män än kvinnor anvisas till PTSD-Center och kvinnor skrivs i större utsträckning ut till studier medan män oftare skrivs ut till arbete. För att få bredare kunskap om bakomliggande orsaker samt ge underlag för metodutveckling avser vi att genomföra en jämställdhetsanalys.*

Samtliga medarbetare är eniga om att en kortare kö till behandling fortfarande är ett dominerade utvecklingsbehov. Idag kan det vara så att deltagare får vänta upp emot ett år innan de erbjuds behandling. De långa köerna kommer att sättas under ännu hårdare tryck som en följd av den pågående utvecklingen med ett ökande antal asylsökande från krigsdrabbade länder. Medarbetare lyfter en lösning på problemet med långa köer: Man bör inte enbart förlita sig på Röda Korsets behandlingsplatser. Det vore bra om exempelvis Region Skåne kunde utveckla egna behandlingsplatser som centret kunde använda sig av vid behov.

Problemet med de långa köerna till behandling måste också sättas i relation till det just nu rådande problemet med att styrgruppen för tillfället inte vet hur man ska lösa betalning av Finsamprojektets 10 platser. JobbMalmö kommer att ingå ett partnerskapsavtal med Röda Korset för platserna som ligger utanför Finsamprojektet, vilket innebär att en alternativ lösning måste hittas för projektet.

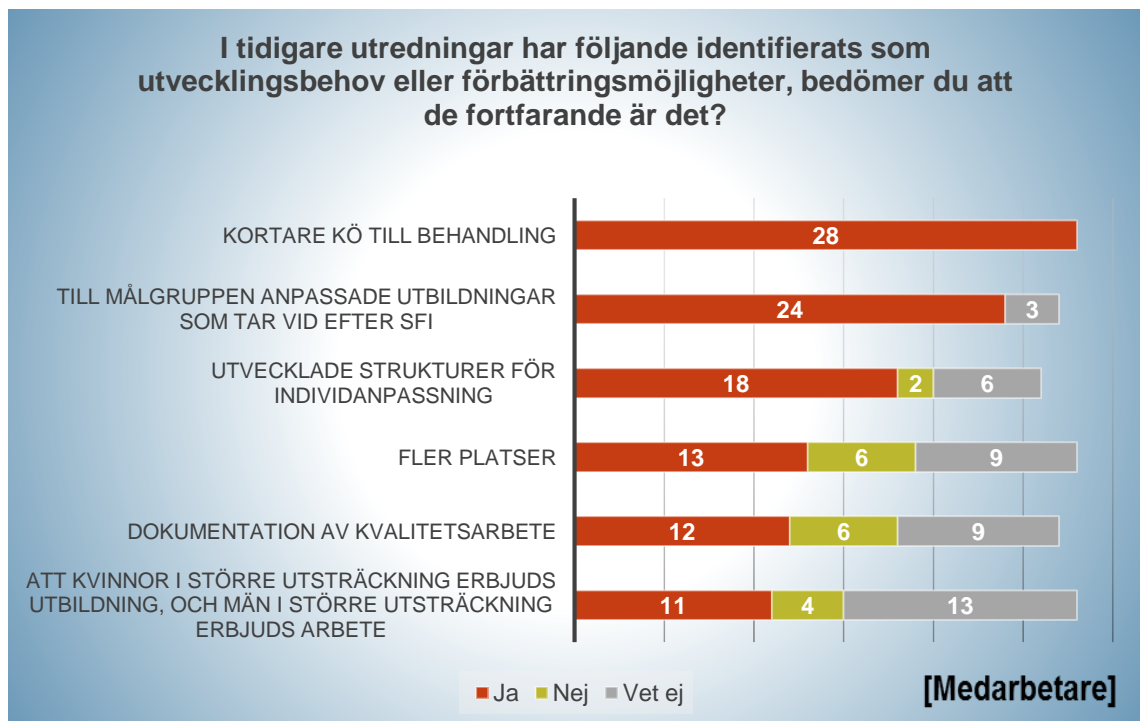
Att kvinnor i större utsträckning erbjuds utbildning och män i större utsträckning erbjuds arbete har i tidigare utvärderingar framhållits som ett område som behöver förbättras. Det här framstår vara en förenkling av en komplex fråga. Fakta kvarstår, kvinnor



erbjuds i högre utsträckning utbildning och män erbjuds i högre utsträckning arbete. Att detta skall vara ett problem eller område som behöver förbättras är inte självklart. Det finns två centrala aspekter som det är viktigt att ta hänsyn till:

- Kvinnorna har ofta en lägre utbildningsnivå än männen och därmed en längre startsträcka innan de är redo för arbete.
- Att kvinnorna väljer att studera är delvis en följd av den studie- och yrkesvägledning som de har erbjudits. Kvinnorna har ett mål med sina studier och det är ett aktivt val från deras sida.

Resultatet från jämställdhetsanalysen kan förhoppningsvis belysa frågan i mer detalj.



Vidare så kan man fortfarande förbättra möjligheterna när det kommer till att ta fram anpassade utbildningar för målgruppen som tar vid efter SFI.

Utöver tidigare identifierade utvecklingsbehov så har ytterligare behov och förbättringsområden identifierats.

- **Integrerade aktiviteter** – att SFI-undervisningen och övriga aktiviteter integreras mer. Det här kan exempelvis yttra sig genom integrerade scheman eller genom att hälsofrämjande aktiviteter genomförs dagligen.
- **Uppföljning av friskvården** – att det genomförs en uppföljning av vilken effekt friskvården har på deltagarnas rehabilitering med syfte att ge underlag för att tydligt kunna illustrera för deltagarna varför friskvården är viktig.



- **Praktiksamordnare på PTSD-Center** – att de praktiksamordnare som tidigare fanns placerade på PTSD-Center åter placeras på centret. Steget till praktik upplevs ha blivit större efter att praktiksamordnarna försvann från centret.
- **Praktikplatser för kvinnor** – att det tas fram praktikplatser som i större utsträckning tilltalar de kvinnliga deltagarna. Idag är det flera praktikplatser som upplevs ha manlig karaktär, vilket upplevs begränsa antalet kvinnor som går ut i praktik. Många kvinnor på centret har aldrig arbetat tidigare och praktik kan vara ett sätt för dem att närma sig arbetsmarknaden.
- **Kontakten med vården** – att det etableras en bättre kontakt med vården som möjliggör att deltagarna på PTSD-Center kan få de diagnoser de behöver för att få all hjälp som kan erbjudas.
- **Att bli bättre på att identifiera kvinnor med PTSD-problematik** – idag finns det ett problem med att kvinnor med PTSD-problematik inte identifieras i samma utsträckning som män. Deras behov är inte mindre och här behövs det rutiner som fångar upp även denna grupp.
- **Ökad kännedom om PTSD-Center** – att berörda instanser och personal i Malmö har den kunskap om PTSD-Center de behöver för att vid behov kunna nyttja centrets resurser.
- **Underrepresenterade språkgrupper erbjuds samma utbud som de arabisktalande** – som följd av att den arabisktalande språkgruppen just nu är dominerande hamnar de underrepresenterade språkgrupperna i skymundan och erbjuds inte alltid samma aktiviteter. Man behöver bli bättre på att möta deltagarnas behov på lika villkor oavsett språkgrupp
- **Minska avståndet mellan styrgruppen och verksamheten på PTSD-Center** – idag finns det ett avstånd mellan stora delar av styrgruppen och den verksamhet som bedrivs på PTSD-Center. Medlemmarna i styrgruppen behöver ha större kunskap om centret, de insatser som genomförs och hur arbetsmodellen ser ut för att på ett givande sätt kunna utföra sin uppgift.
- **En enhetlig syn på tid** – aktörerna enas om en hur man ska se på tid och deltagarnas närvaro. Det här är en ständigt närvarande diskussion inom PTSD-Center och man har idag en större samsyn än tidigare.

#### 4.3 PERSONAL PÅ PTSD-CENTER

Det finns några yrkesgrupper som återkommande nämns av medarbetare och deltagare som vore önskvärda på PTSD-Center. Medarbetarna är på det klara med att detta inte ryms inom existerande budget. Det finns dock en poäng i att vara medveten om vilka resurser man skulle vilja ha på centret.

- Läkare



- Arbetsterapeut
- Sjukgymnast
- Tolk
- Praktiksamordnare
- Person med uppgifter liknande de tidigare lotsarna



#### 4.4 KONTAKTEN MED DELTAGARNA

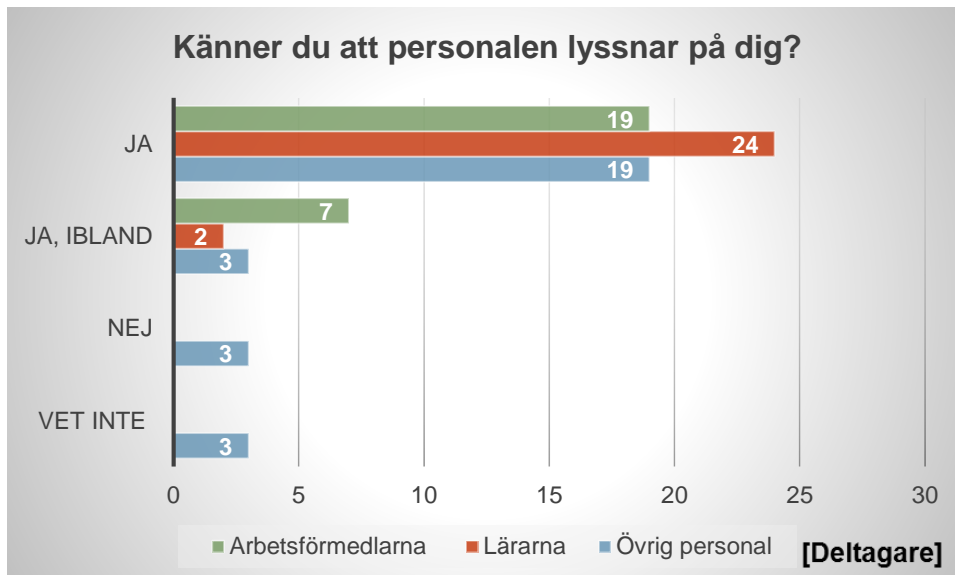
Det står klart att alla som på något sätt arbetar med PTSD-Center har deltagarnas bästa i åtanke i allt de gör. Sedan färgas deras kontakt och relation till deltagarna av vilken roll de har på centret.

Lärarna är troligen den grupp medarbetare som har den närmaste relationen till deltagarna. De träffar dem dagligen och har inte heller den kontrollerande funktionen som många andra medarbetargrupper har.

Medarbetarna på Arbetsförmedlingen har en mer ledande och styrande roll, vilket också färgar deras relation till deltagarna. Men samtidigt innebär det faktum att de finns på plats på centret att de får en närmare relation till deltagarna än de annars hade haft, vilket också bidrar till att deltagarna känner sig bekväma med att vända sig till arbetsförmedlarna med frågor.

#### 4.5 DELTAGARNA

Deltagarna är positiva till PTSD-Center och upplever överlag att det är en plats som erbjuder dem mycket stöd. Hur stödet upplevs skiljer sig dock åt mellan de olika funktionerna på centret. Det finns en tendens hos deltagarna att betrakta centret som en skola, det är dit de går för att lära sig svenska. Lärarna på PTSD-center är också de medarbetare som de har närmast och mest kontinuerlig kontakt med. Det här speglas i deltagarnas bedömning av medarbetarna.



Lärarna är den personalgrupp som deltagarna i störst utsträckning känner lyssnar på dem. Samtidigt är det viktigt läraren inte bytts ut för ofta. Deltagarna har ett stort behov av kontinuitet och om läraren bytts ut för ofta skapar det en otrygghet som försvårar deltagarnas lärande.



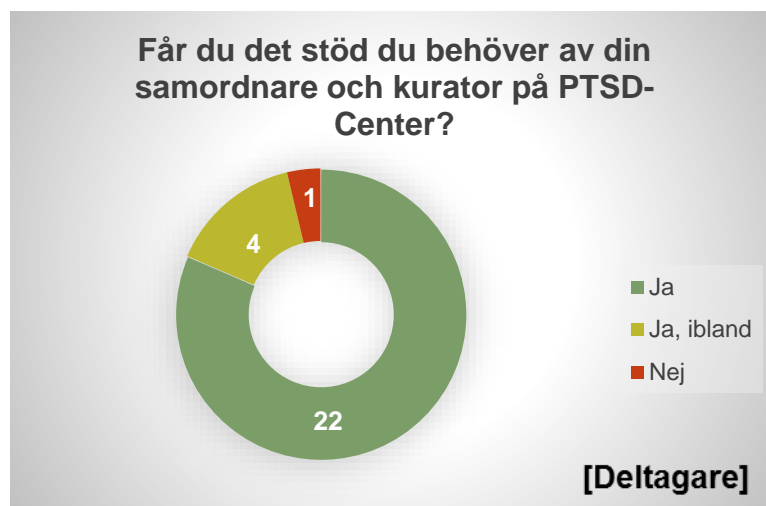


Att medarbetarna tar sig tid att lyssna upplevs som speciellt viktigt när man är ny på centret. När deltagarna kommer till centret så mår de väldigt dåligt och det tar ett tag innan aktiviteterna på centret gör skillnad, men bemötandet gör skillnad direkt.

*I början var det jättesvårt, det är fortfarande svårt men pga. det bra bemötandet är det bättre.*

Kuratorn är en annan viktig medarbetare på PTSD-Center. De flesta deltagare tycks ha en bra relation till kuratorn, även om mer stöd ibland kan önskas. Det finns hos några deltagare en uttalad insikt om att kuratorn är den medarbetare vars stöd de är i störst behov av.

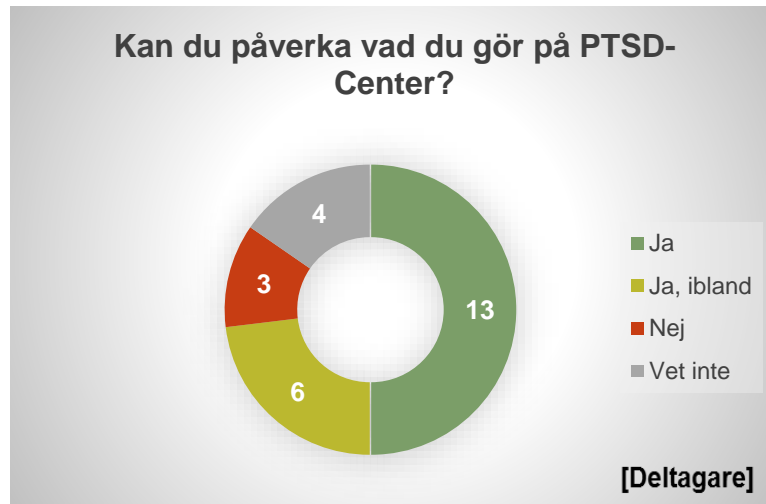
*Vi behöver mest kuratorn som finns här.*





## DELTAGARNAS MÖJLIGHET ATT PÅVERKA

Deltagarna känner att de i varierande utsträckning har möjlighet att påverka det som händer på PTSD-Center. När deltagarna ger sin möjlighet att påverka vad de gör på PTSD-Center ett helhetsbetyg så anser majoriteten att de kan eller i alla fall ibland kan påverka vad de gör.



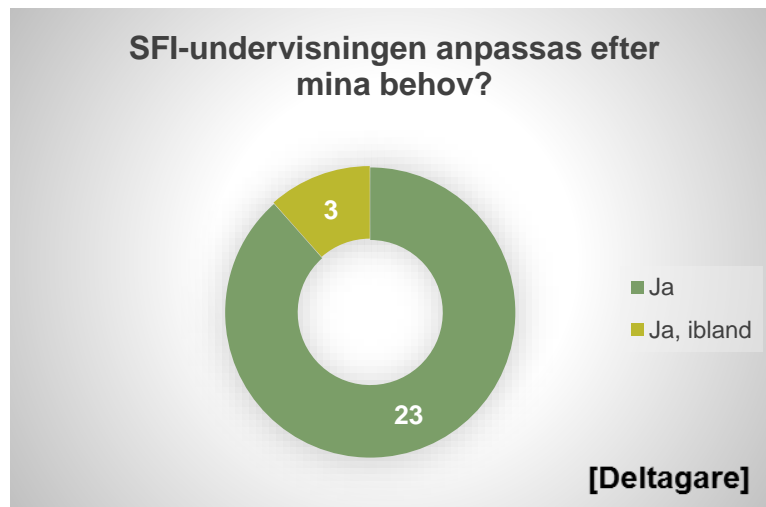
Deltagarna upplever det som att möjligheten till påverkan och dialog har blivit sämre under det senaste året. Tidigare fanns det ett elevråd som deltagarna hävdar inte längre finns. Det var ett system som gjorde att deltagarna i större utsträckning kände att de kunde påverka inte bara vad de gör på PTSD-Center utan även hur helheten fungerar.

*Förra året brukade två elever vända sig till ledningen som representanter för klassen och lyfta de problem som fanns. Det är en perfekt lösning.*

Medarbetarna uppger att denna möjlighet fortfarande finns, men deltagarna upplever att den försvunnit under det senaste året. Kanske handlar det om bristande kommunikation mellan deltagare och medarbetare. Oavsett hur det faktiskt ser ut så vill deltagarna vara med och påverka genom elevråd.

Deltagarna anser att påverkansmöjligheterna är störst när det kommer till SFI-undervisningen. Det är inte ovanligt att lärarna anpassar undervisningen efter vad deltagarna behöver veta.

*Man kan be dem att förklara ett specifikt ämne, då brukar de göra det. Lärarna brukar fråga oss var vi har svårigheter och hjälpa till med det.*

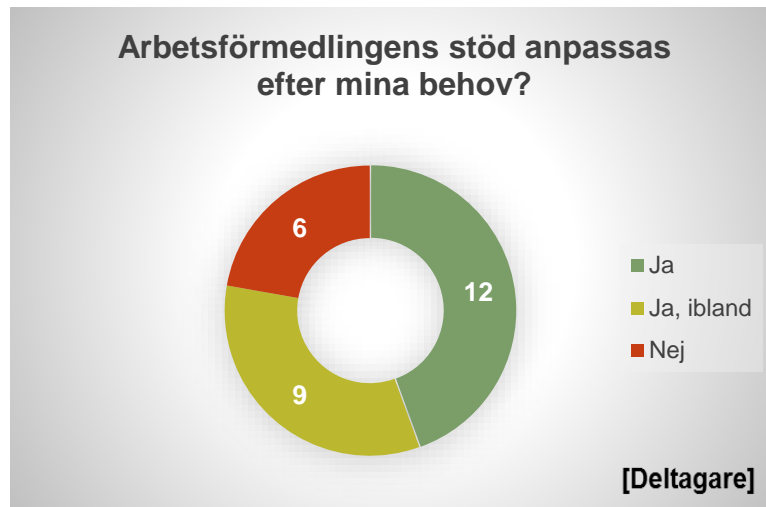


Att deltagarna upplever det som att de kan påverka SFI-undervisningen bidrar också till att det upplever det som att undervisningen anpassas till deras behov. De får lära sig det de behöver veta.

*Lotta, hon är jättebra för hon använder sig av rollspel, t.ex. med säljare och kund.*

Lärarnas villighet att i den mån de hinner hjälpa deltagarna att översätta brev etc. de fått bidrar också till att just SFI-delen av PTSD-center upplevs än mer positiv av deltagarna. De gånger som meningsskiljaktigheter uppstår med lärarna så handlar det för de muslimska deltagarna ofta om vilja att delta i fredagsbönen i moskén (vilket gör att de behöver sluta tidigare för att hinna).

Majoriteten av deltagarna anser att Arbetsförmedlingens stöd anpassas efter deras behov, men det finns även en grupp som anser att så inte är fallet. Beroende på hur länge deltagarna har varit på PTSD-Center så finns det en varierande grad av förståelse kring vad arbetsförmedlarnas uppgift är.



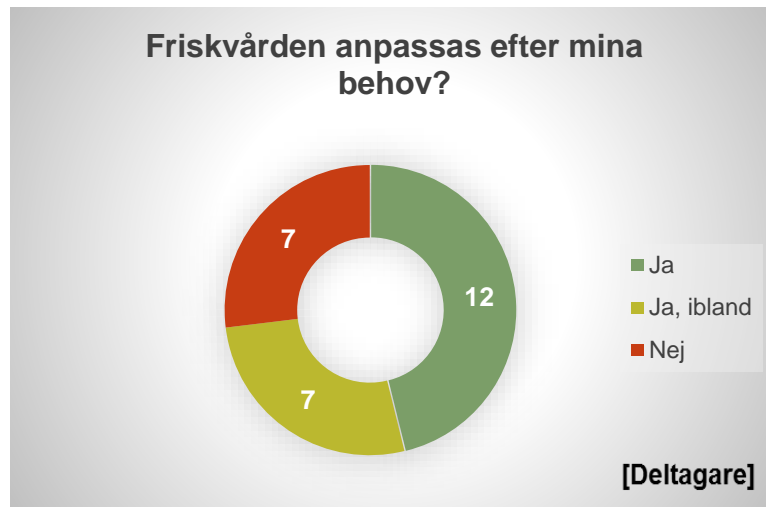
Det finns en punkt i arbetsförmedlarnas stöd där flera deltagare inte anser att stödet anpassas efter deras behov och det är när det kommer till kraven på närvaro. Alla har en förståelse för att det finns närvarokrav men åsikterna går isär kring hur strikta de ska vara. Hos en del deltagare finns det en insikt för att deras närvaro på PTSD-Center är att betrakta som ett jobb och därmed är det helt naturligt med strikta krav på närvaro. En annan grupp deltagare är mer fokuserade på sin sjukdomsbild och anser att det borde finnas en viss flexibilitet i systemet. En del dagar är deras psykiska hälsa sämre än andra dagar och då upplever de det som att tidskraven gör mer skada än nytta.

Inom gruppen som ser på sin närvaro på PTSD-Center som ett arbete så finns det deltagare som inte förstår varför de inte får semester, personalen som undervisar och hjälper dom får ju semester.

Problematiken kring tidskraven och den psykiska hälsan är mer aktuell idag än den varit tidigare på centret. En stor grupp att deltagarna kommer från Syrien vilket gör att de har ett pågående trauma istället för det avslutade trauma som troligen varit vanligare tidigare.

*Problemet är att var och en av oss som kommer från Syrien har ett varaktigt problem eller pågående. Vad vi än går så hamnar vi tillbaka i problemen som vi har. Vi är säkra att ni gör ert bästa och kanske mer än vad ni skulle göra. Men vi ber er att bära lite mer med oss [ha tålamod] Ibland kommer man försent pga. sitt psykiska tillstånd som man lever i och då får man nedsättning i ersättning och kan inte betala räkningar.*

Den del av PTSD-Center som man upplever ha minst möjlighet att påverka det är aktiviteterna inom friskvården. Det hänger delvis samman med att deltagarna ibland har svårt att förstå exakt vad friskvården består av.



En annan anledning till att deltagarna inte alltid anser att friskvården anpassas till deras behov är att det finns ett fast utbud av aktiviteter att välja på och de kanske inte passar alla. Det finns dock tendenser som tyder på att utbudet av aktiviteter har blivit mindre det senaste året. Deltagarna lyfter aktiviteter som funnits tidigare som de idag saknar.

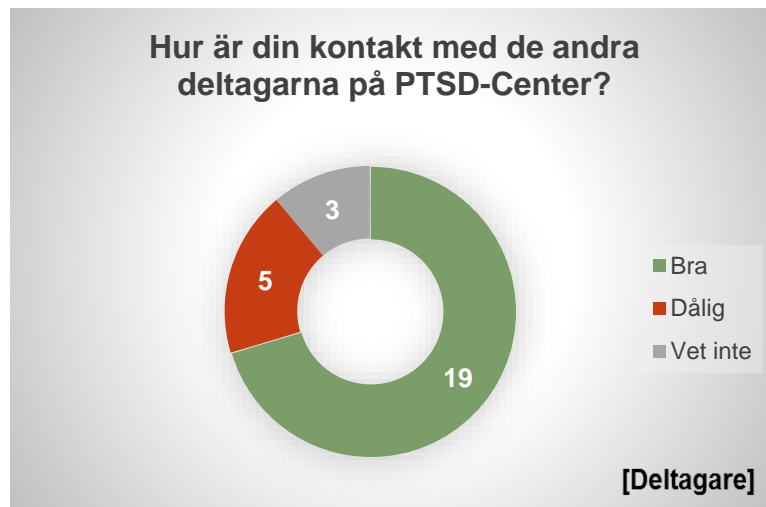
*Fritidsaktiviteter såsom schack och ping pong.*

Det är inte heller alla som kopplar samman de aktiviteter som erbjuds via Röda Korset som en del av PTSD-Centers utbud. Deltagarna tycker att de kan påverka vilka aktiviteter som de tar del av via Röda Korset.

*Ja, det kunde man välja. Jag själv valde det som passade mitt hälsotillstånd.*

#### KONTAKTEN MELLAN DELTAGARE

Deltagarna tycker att de har en relativt bra kontakt med de andra deltagarna på centret. Det tycks dock finnas en koppling mellan hur många personer man delar ett språk med och hur bra man anser att kontakten med övriga deltagare är.



#### ÖNSKEMÅL INFÖR FRAMTIDEN

Det finns många önskemål hos deltagarna när det kommer till centret och framtiden. De här önskemålen och funderingarna presenteras nedan i en lista utan inbördes rangordning.

- Möjlighet till enstaka engelskalektioner vid sidan om SFI-undervisningen.
- Att det fanns en person på PTSD-Center vars uppgift var stödja och hjälpa deltagarna att navigera i det svenska systemet (det är rimligt att tro att övriga språkgrupper har liknande önskemål)
  - Att förklara hur det fungerar med skatt, försäkringskassan etc.
- Att det fanns en arabisktalande person som hade till uppgift att hjälpa dem med översättning av officiella brev etc. (det är även här rimligt att tro att övriga språkgrupper har liknande önskemål)
- Att hänsyn togs till fredagsbönen för de muslimska deltagarna.
  - De hade gärna haft längre schema övriga dagar om det innebar att de kunde gå tidigare på fredagar.
- Kursplaner för SFI, så att man vet hur långt man kommit i sin utveckling.
- Utflykter runt om i Skåne så de får se lite av Sverige (de vågar inte göra det själva då de inte förstår språket)
- Tävlingar med symboliska vinster i syfte att stärka gemenskapen mellan deltagare samt mellan deltagare och medarbetare.

Det står också klart att deltagarnas situation har försvårats i och med att lotsarna försvann. Idag har det inget stöd i den process där lotsarna tidigare fanns vilket bidrar till att deltagarna upplever att "tillfrisknandet" drar ut på tiden.



#### **4.6 DELTAGARFLÖDE**

Hittills i år (2015) har det inkommit 67 remisser från Etableringen, 13 av dessa har bedömts inte tillhöra målgruppen och därmed inte börjat sin planering på PTSD-Center.

Finsamprojektet PTSD-Center har 55 platser på PTSD-Center och 10 behandlingsplatser hos Röda Korset. Alla 55 platser har inte varit fyllda under någon längre tid under 2015. Medarbetarna anser att det har varit mer problematiskt med remissförfarande den senaste tiden. Omorganiseringar, byte av personal och andra strukturella förändringar har lett till att antalet remitterade inte har motsvarat förväntningarna. Berörda aktörer arbetar med att lösa detta så att de personer som behöver komma till PTSD-Center fångas upp.



## 5 Slutsatser

Finsamprojektet PTSD-Center är i ständig förändring. Även om de grundläggande beståndsdelarna är samma så förändras möjligheterna till måluppfyllelse och genomförande exempelvis beroende på hur sammansättningen av deltagargruppen ser ut och hur bestämmelser inom de samverkande parternas områden förändras.

En av de framgångsfaktorer som lyfts för projektet i en av de tidigare rapporterna är just anpassning till deltagare i pågående kris. Denna utvecklingsmöjlighet kvarstår.

### 5.1 SAMVERKAN

**Uppdraget:** Utvärdera samverkan på alla nivåer och dess påverkan på verksamhetens resultat i syfte att fånga upp framgångsfaktorer och förbättringsområden/hinder

**Resultatet:** Genomlysningen har visat att samverkan är avgörande för centrets framgång. En ytterligare förbättrad samverkan skulle troligen leda till att centret blev än mer ändamålsenligt och framgångsrikt än idag.

### 5.2 INSATSER OCH RESURSER

**Uppdraget:** Utvärdera om rätt insatser har utförts och om resurserna utnyttjas effektivt av respektive aktörer och i samverkan på PTSD-Center

**Resultatet:** Det är rätt insatser som utförs och resurserna utnyttjas i stort effektivt av aktörerna i samverkan med PTSD-Center. Det finns insatser som saknas men för att dessa skulle kunna förverkligas krävs mer resurser.

### 5.3 RESULTAT, DELTAGARFLÖDE, SAMT UTVECKLINGSBEHOV

**Uppdraget:** Utredning av PTSD-Center avseende resultat, deltagarflöde, samverkan samt utvecklingsbehov/-möjligheter

**Resultatet:** Deltagarflödet har under senare tid inte varit på önskad nivå. Detta beror enligt medarbetarna bland annat på att remissförfarandet inte fungerat lika bra som förut.

### 5.4 DEN INDIVIDUELLA PLANERINGEN OCH RESULTATET

**Uppdraget:** Utredda om deltagarna på PTSD-Center upplever att samverkan spelar roll för den individuella planeringen och resultatet

**Resultatet:** Deltagarna upplever att samverkan spelar roll för den individuella planeringen och resultaten. Samverkan innebär att många av de personer som behövs finns samlade på en plats, vilket underlättar deltagarnas planering och rehabilitering.





Deltagarna uttrycker det i form av att det är lätt att få kontakt med de personer de behöver.

### **5.5 DELTAGARNAS INFLYTANDE ÖVER VERKSAMHETEN**

**Uppdraget:** Undersöka om deltagarna upplever att de har inflytande över verksamheten och sin planering/process

**Resultatet:** Deltagarna känner att de har möjlighet att påverka sin planering och därmed har visst inflytande över verksamheten. Dock upplever deltagarna att de har störst möjlighet att påverka sin SFI-utbildning, men även i viss utsträckning andra aktiviteter. Deltagarna uppskattar möjligheten till elevråd som de upplever är ett direkt sätt att påverka verksamheten, men det senaste året har de inte upplevt att elevrådet varit aktivt.