

# UTVÄRDERING AV STEGEN

---

Delrapport 2, januari 2010

Rebecka Forssell



## Delrapport 2 – Stegen

Malmö högskola genomför på uppdrag av Finsam Malmö en utvärdering av Stegen. Utvärderingen är en processutvärdering vilket innebär att projektet följs från start till slut. I utvärderingsarbetet ingår att löpande återkoppla feedback till projektet. Medan den första delrapporten behandlade Stegen som projekt och fokuserade på generella hinder och möjligheter är följande delrapport mer specifikt inriktat på samverkan. Till denna rapport har utvärderingsarbetet inneburit att studera samverkan på operativ nivå, det vill säga samverkan mellan de remitterande handläggarna och Stegen. Dels behandlas hur samverkan fungerar och dels behandlar rapporten vad informanterna lägger för innebörd i samverkan. Eftersom Stegen fortfarande befinner sig i en inledande fas är det samverkan med de remitterande myndigheter som har varit aktuellt att studera och det är framförallt samverkan vid inskrivning och uppföljning som diskuteras. Delrapporten baseras därför på fokusgrupper gjorda med tre handläggare från Försäkringskassan respektive tre handläggare från Individ och Familj eftersom de företräder de största remittentgrupperna.

### Rutiner för samverkan

Från projektets sida finns en önskan om att finna en samverkan mellan de olika aktörerna som inte är baserad på personliga relationer utan en etablerad samverkan som byggs på rutiner. Eftersom en personbunden samverkan är beroende av relationer riskeras samverkan att urholkas vid uppsägningar och vid tillsättning av ny personal hos de olika aktörerna. En samverkan baserad på rutiner kan därför hävdas ha en mer långsiktighet. Både handläggarna från Försäkringskassan och från Individ och Familj uppger att det finns rutiner för samverkan. För båda myndigheter finns rutiner kring inskrivning, uppföljning och utskrivning men graden av rutinbaserat arbete och hur rutinerna ser ut skiljer sig något i samverkan med Försäkringskassan respektive Individ och Familj.

Medan Försäkringskassan är en ny samverkanspartner har resurser lagts ned för att utarbeta goda rutiner och de av Försäkringskassans handläggare som medverkat i utvärderingen menar även att det finns en tydlighet i vad som förväntas av varandra. Inskrivningen innebär att handläggaren besöker Stegen tillsammans med klienten, inskrivningssamtal kombineras på så vis med studiebesök som är till för att klienten med egna ögon ska få en bild av projektet vilket är ett led i att öka motivationen hos deltagaren. Uppföljningen sker genom trepartssamtal efter fyra veckor och efter tio veckor sker en utskrivning där de tre parterna, den försäkrade, handläggaren från Försäkringskassan och Stegen är närvarande.

Samverkan mellan IoF handläggare och Stegen sträcker sig sedan en tid tillbaka och handläggarna från IoF menar att deras samverkan med Stegen inte har förändrats från att projektet blivit ett Finsamprojekt. Den information de fått gällande förändringarna har kommit genom en broschyr och via mail samt genom personliga möten mellan handläggare och Stegen. Samverkan mellan IoF och Stegen bygger på rutiner gällande inskrivning, uppföljning och utskrivning som är förankrat sedan tidigare men om de ska definiera vad som karaktäriserar samverkan mest uppger samtliga att flexibilitet och personliga relationer kommer före rutiner. Att samverkan karaktäriseras av personliga relationer och flexibilitet framhävs således som något positivt och som ett komplement till de tre obligatoriska inslagen det vill säga inskrivning, uppföljning och utskrivning.

Inskrivningen av IoF's klienter i Stegen är rutinartad och består av tre tillfällen. Först ett trepartsamtal på myndigheten, därefter en intervju mellan Stegen och klienten och därefter ytterligare ett trepartsamtal. Inskrivningsprocessen beskrivs som fungerande även om en av handläggarna menar att informationen ibland är massiv till deltagaren och välkomnar därför en förenklad information exempelvis genom studiebesök. Medan inskrivningsprocessen är förlagd vid tre tillfällen för deltagarna från IoF beskrivs den av Försäkringskassan som snabb med mindre plats för eftertanke hos deltagaren. Även om handläggarna från Försäkringskassan har positiva erfarenheter till inskrivningen problematiserar de ändå att inskrivningstillfället är vid samma tidpunkt som studiebesöket vilket inte ger den försäkrade någon tid att tänka över sin medverkan i projektet.

Att deltagare från de olika myndigheterna vistas i projektet under olika lång tid kan rimligen bidra till att rutinerna gällande inskrivningen men även uppföljning skiljer sig åt. IoF handläggarna menar att det inte finns ett givet datum för uppföljning och det är heller inte obligatoriskt att uppföljningen sker i ett trepartsamtal utan kan även ske genom telefon och mail. Och det är bland annat i bakgrund av detta som handläggarna från IoF beskriver samverkan som flexibel. En av handläggarna beskriver även att information utbyts i informella sammanhang som i korridorer eller när man stöter på varandra. Således är uppföljningen löpande och behovsstyrd. Stegen beskrivs ändå som ett projekt som vill informera om deltagarna även om uppföljningen inte är strukturerad med samma tydlighet gällande uppföljning som det är med Försäkringskassan.

Rutinerna för samverkan skiljer sig en del åt mellan Stegen och Försäkringskassan samt mellan Stegen och Individ och Familj och som nämndes tidigare kan detta ha sin förklaring i att deltagarna är inskrivna i projektet under olika lång tid, det vill säga tio veckor för Försäkringskassans deltagare jämfört med ett år för IoF's deltagare. Likadant beskrivs även projektet annorlunda mellan de olika myndigheterna. Medan handläggarna från Försäkringskassan beskriver projektet som ett projekt där man kräver aktivt delaktighet och engagemang av deltagarna beskrivs projektet av IoF handläggarna som ett projekt med ett långsamt tempo där deltagaren ges möjlighet till att utvecklas i egen takt.

## Att motivera deltagarna

Ett viktigt inslag i det arbete som handläggarna på Försäkringskassan gör är att motivera den försäkrade till olika aktiviteter. I remitteringen till Stegen är detta något som i allra högsta grad varit aktuellt och behandlades bland annat i Tertiärrapport 1. Omotiverade deltagare diskuterades där som en problematik som bland annat bottnade i att deltagarna hade en bristfällig information om vad Stegen innebar samt vad som deltagandet i projektet hade för konsekvenser i förhållande till ersättning. Från Försäkringskassans sida är i dagsläget informationsglappet inte något som framhålls som problematiskt. Rutinerna vid inskrivningen har kompletterats med att deltagarna tillsammans med handläggaren har möjlighet att komma och besöka Stegen genom ett studiebesök och på så vis få information om projektet på plats.

Mot bakgrund av att Försäkringskassan ser över regler för sjukersättning innebär det att det klientel som är aktuella för Stegen många gånger står långt ifrån arbetsmarknaden. Tio veckors rehabilitering som deltagandet innebär för Försäkringskassans deltagare kan ses som en kort tid för att komma tillbaka till arbetsmarknaden. Att inledningsvis kunna motivera den försäkrade till att delta kan därför ses som ett viktigt arbete för den försäkrades rehabilitering. Handläggarna från Försäkringskassan framhåller således olika

sätt för att motivera vilket kan handla om att inkludera den försäkrades läkare i ett trepartssamtal men kanske allra vanligast att introducera Stegen med positiva ordalag. Ett hinder som framhålls till detta motivationsarbete är dock att handläggarna inte kan ge några riktlinjer till den försäkrade när personen kan börja eftersom Stegen har ett löpande intag. En handläggare menar att det inte går att ge den försäkrade riktlinjer huruvida deltagande börjar om två veckor eller om två månader. Ovissheten kan således skapa en oro hos den försäkrade vilket kan påverka det motivationsarbete som handläggaren lagt ner i negativ riktning. Även handläggarna från IoF, som i regel inte har samma problem med att motivera klienter, tar ändå upp samma problematik. Klienterna som IoF remitterar är oftast positivt inställda till rehabiliteringsinsatsen men att inte kunna ge dem ett inskrivningsdatum påverkar ändå klientens motivation och lång väntetid kan riskera att förstöra det förarbete som lagts ned med att skapa ett intresse hos klienten.

## Vad tillför samverkan för handläggarna

Generellt uppfattas Stegen utav de handläggare som kommit till tals i utvärderingen som ett mycket positivt projekt. Såväl handläggarna från Försäkringskassan som från Individ och Familj menar att Stegen fyller ett behov som de har haft länge, vilket är att hitta arbetsträningsplatser till de klienter som de kommer i kontakt med. Samtidigt framhålls att Stegen som projekt särskiljer sig från liknande projekt i och med att projektet är ett litet projekt med närhet till deltagarna och där det också finns tillgång till individuellt stöd och samtal. Förutom att Stegen erbjuder arbetsträning menar handläggare från båda myndigheter att bedömningar av individens arbetskapacitet ytterligare stöttar och vägleder myndigheterna i deras beslut.

Även om samverkan på operativ nivå inte sker mellan myndigheterna utan mellan respektive myndighet och Stegen, är ytterligare en konsekvens av samverkan att handläggarna på IoF upplever att Stegen blivit en resurs i frågor som gäller Försäkringskassan. Med bakgrund av detta beskriver en av informanterna samverkan som en koordinering där Stegen är första porten för att komma i kontakt med de olika aktörerna. Via Stegen ges handläggarna på IoF kunskap kring Försäkringskassans regelverk samt får de tillgång till läkarutlåtande som de tidigare samlat in själva. En av handläggarna menar att detta inneburit att Stegen idag gör en del av det arbetet som hon tidigare gjorde själv.

## Kommentarer och frågor

Den övergripande inställningen till Stegen är mycket positiv både beträffande samverkansformerna och de resultat handläggarna ser hos deras deltagare. Båda handläggargrupper har ett stort förtroende för Stegen och även stor nytta av Stegens arbete med de gemensamma deltagarna. I denna delrapport är det samverkan som är i fokus och en problematisering kring denna för att tillföra nya perspektiv och vara med i utformningen av en hållbar samverkan. De handläggare från IoF som deltagit i utvärderingen har erfarenheter sen tidigare att arbeta med Stegen. Att de upplever att samverkan innebär mycket flexibilitet och personliga relationer framhåller de som något positivt. *Eftersom Stegen avser en samverkan byggd på rutiner ställs därför frågan huruvida Stegen själva anser att samverkan fungerar med IoF och om de rutinbaserade inslagen är tillräckliga för en hållbar samverkan?* I intervjuerna med handläggarna framgår att samverkan är flexibel, att Stegen alltid är behjälpliga om de ber dem om något samt att Stegen tagit över en del arbete som tidigare låg på handläggaren. Med

bakgrund av att samverkan ska utformas på ett sätt som ger en bra ansvarsfördelning ställs även frågan *om Stegen uppfattar ansvarsfördelningen som jämn åt båda håll?*

Lång väntetid innan deltagaren kan börja i Stegen kan innebära att det motivationsarbete som handläggaren har lagt ner på deltagaren går förlorat. Att handläggaren inte kan ge några riktlinjer till deltagaren om när denne kan börja innebär även att man skapar en oro och osäkerhet hos deltagaren. *För Stegen att fundera på är därför om det går att göra kösystemet tydligare för handläggarna så att dessa kan ge riktlinjer till klienterna/de försäkrade om när de kan inleda deltagandet i Stegen?*