



Effektrapport Giva 2019

Ombudsmannaskap i fokus

Innehåll

Sammanfattning	2	Prestationer i förhållande till använda resurser och tidigare resultat	8
Skåne Stadsmission	3	Lärdomar	9
Rapportens avgränsningar	4	Beskrivning av mätningar	9
Beskrivning av förändringsteorin	4	Deltagarenkäter	10
Använda resurser	5	Avslutning	16
Prestationer	6		
Utvärdering	7		

Stiftelsen Skåne Stadsmission
Org.nr 846004-8716
Korsgatan 14, 211 32 Malmö

21 september 2020

Sammanfattning

Skåne Stadsmission belyser i effektrapport för 2019 insatsen ombudsmannaskap. Ombudsmannaskap finns representerat i majoriteten av Skåne Stadsmissions verksamheter och definieras som *"det stöd vi ger till en deltagare vars behov är beroende av en extern tredje part för att det skall kunna uppfyllas"*.

Ombudsmannaskap vill bidra till att lösa problemet med att människor som lever i social utsatthet inte får tillgång till det stöd de behöver genom myndigheter och andra offentliga aktörer. Skåne Stadsmission möter många deltagare som "hamnat mellan stolarna" och, utan resultat, dirigeras mellan olika offentliga enheter.

I rapporten presenteras förändringsteorin för ombudsmannaskap. I förändringsteorin beskrivs deltagares förtroende för ombudet som ett steg på vägen för att nå resultat och effekt. Skåne Stadsmissions deltagarenkät för 2019 redovisar höga betyg på påståendet "personalen bemöter mig på ett bra sätt" – deltagarnas förtroende för personalen bedöms ha påverkat ombudsmannaskapets resultat och effekter positivt.

Under 2019 uppgick stiftelsen Skåne Stadsmissions totala verksamhetskostnader till 72 324 329 SEK, en uppskattning visar att kostnaderna för att genomföra ombudsmannaskap beräknas till 7 MSEK. Flest tillfällen för ombudsmannaskap redovisas på Skåne Stadsmissions verksamheter Café David i Malmö samt Unga Forum i Malmö, cirka 2000 tillfällen redovisas i respektive verksamhet.

Generellt konstateras att ombudsmannaskap är en tids- och personalkrävande insats som kostar mer per tillfälle än vad exempelvis servering av en måltid gör. Samtidigt visas i utvärdering att ombudsmannaskap kan bidra till individens långsiktiga förändring. Därmed bedöms insatsen som kostnadseffektiv och som ett nödvändigt komplement till exempelvis måltider och andra insatser inriktade på basbehov.

För framtiden konstateras att Skåne Stadsmission, liksom många andra organisationer, behöver utveckla förmågan att mäta och redovisa effekter. Prioriterat är att fastställa definitioner, mäta efter liknande terminologi i hela organisationen och att mäta resurser i relation till prestationer. Skåne Stadsmission deltar aktivt i Riksföreningen Sveriges Stadsmissioners arbete med effektmätning i syfte att öka kunskap, och hitta vägar för att själva implementera metoder för effektmätning. Skåne Stadsmission gör också kontinuerliga insatser för att öka sin förmåga att mäta och redovisa effekter, till exempel deltar medarbetare i utbildningar och provar olika sätt att mäta effekter.

Om Skåne Stadsmission

Stiftelsen Skåne Stadsmission har över hundra års erfarenhet av att arbeta med människor som befinner sig i utsatta livssituationer. Stiftelsen driver flera olika verksamheter, bl.a. nattjour för hemlösa, stödboendet Trygga Boende, öppna mötesplatser för socialt utsatta vuxna, EU-medborgare samt för barn och unga. Dessutom finns Stadsmissionshälsan med sjuksköterska, läkare och tandläkare. Skåne Stadsmission driver verksamheter i Malmö, Helsingborg och Kristianstad. Varje dag, året om, söker människor i skiftande åldrar sig till Skåne Stadsmission. Den gemensamma nämnaren är att deltagarna lever i social utsatthet. Behoven är många och komplexa; alltifrån omedelbar hjälp i form av en sängplats, ett mål mat och rena kläder till ett långsiktigt stöd där en livsförändring, exempelvis eget boende och/eller behandling, är målet.

Rapportens avgränsningar

Skåne Stadsmission har under lång tid arbetat med uppföljning genom exempelvis deltagarenkät, förslagslådor och kontinuerlig dialog med deltagare. Successivt utvecklar organisationen även sin förmåga att mäta effekter av det sociala arbetet som utförs. I årets effektrapport till GIVA Sverige gör Skåne Stadsmission en rapportering på grundläggande nivå. Rapporten avser perioden år 2019.

Skåne Stadsmission väljer att avgränsa aktuell rapport till att mäta och utvärdera effekter av ombudsmannaskap. Ombudsmannaskap definieras som: *”det stöd vi ger till en deltagare vars behov är beroende av en extern tredje part för att det skall kunna uppfyllas”*. Ombudsmannaskap finns representerat i majoriteten av Skåne Stadsmissions verksamheter och är en viktig del av vårt sociala arbete för att möjliggöra långsiktig förändring. Ombudsmannaskap vill bidra till att lösa problemet med att människor som lever i social utsatthet inte får tillgång till det stöd de behöver genom myndigheter och andra offentliga aktörer. Skåne Stadsmission möter många deltagare som ”hamnat mellan stolarna” och, utan resultat, dirigeras mellan olika offentliga enheter.

Beskrivning av förändringsteorin

Nedan redovisas förändringsteorin för ombudsmannaskap schematiskt. Förändringsteorin har tagits fram i ett samarbete med flera stadsmissioner genom Riksföreningen Sveriges Stadsmissioner. Representant från Skåne Stadsmission deltog i gruppen som tog fram förändringsteori för ombudsmannaskapet.

Förändringsteori för Ombudsmannaskapet				
Målgrupp: deltagare i öppenverksamhet				
Resurser	Aktiviteter	Prestationer	Resultat	Effekt
• Öppen verksamhet • Ett ombud • ”Låg tröskel” – Hög tillgänglighet • Tid att utreda/undersöka ramverk och regler • Ombud med relevanta kunskaper	• Ombudsmannaskap -Rådgivning -Länkning -Praktiskt stöd -Medföljande -Företräda • Förtroende för ombud: Man jobbar med det under hela processen och det ska skapas under varje ärende.	- Antal individer som fått stöd av ombudsaktivitet - Antal genomförda rådgivningstillfällen - Antal genomförda länkningar - Antal genomfört medföljande - Antal genomförda ansökningar - Antal genomförda överklaganden - Antal genomförda utbildningar/grupprådgivning	• Fler handlingsalternativ • Deltagaren i kontakt med rätt extern aktör. • Ärendet är löst.	•Ökad egenmakt - Ökad kunskap - Förbättrat självförtroende - Ökad handlingsförmåga

Använda resurser

Under 2019 uppgick stiftelsen Skåne Stadsmissions totala verksamhetskostnader till 72 324 329 SEK. Fullständig ekonomisk redovisning för Skåne Stadsmission under 2019 finns på: <http://skanestadsmission.se/arsredovisning2019>

Vad avser kostnader för ombudsmannaskap uppskattar organisationen dessa till 7 MSEK avseende 2019. Kostnaderna för ombudsmannaskap är en uppskattning som gjorts utifrån den uppskattade tid som medarbetare lägger på ombudsmannaskap och utifrån de faciliteter som krävs (lokal, IT med mera), även kostnader för mat har beaktats i uppskattningen eftersom bedömningen är att en mått mage är en förutsättning för att kunna lyckas med ombudsmannaskap. Mest kostnadskrävande i insatser med ombudsmannaskap är personalens arbetstid, ombudsmannaskapet sker vanligen genom att en deltagare möter en medarbetare. Den individuella hanteringen bedöms nödvändig, eftersom varje individs enskilda förutsättningar behöver beaktas för att kunna agera på ett adekvat sätt.

Skåne Stadsmissions verksamheter kännetecknas av låg tröskel och hög tillgänglighet (dessa faktorer preciseras som resurser i skiss över förändringsteorin ovan). Café David, öppen mötesplats för socialt utsatta vuxna, är till exempel tillgänglig 365 dagar per år i två städer med kontinuerlig tillgång till ombudsmannaskap. Café David är de enda verksamheterna i sitt slag i respektive stad. Även vårt Malmöbaserade stödcenter för EU-migranter är öppet veckans alla dagar och vår barn- och ungdomsverksamhet är öppen fem dagar per vecka och vissa vardagskvällar.

Våra mötesplatser innebär lokalkostnader som är nödvändiga för att kunna bedriva arbetet. Professionella medarbetare är också en nödvändig resurs för att kunna uppnå de effekter som eftersträvas. Skåne Stadsmission har spetskompetens genom jurister, vilket är en starkt efterfrågad kompetens av målgruppen vid förfrågningar som rör ombudsmannaskap. Vidare ses tillgång till mat som en nödvändig förutsättning för att målgruppen ska kunna ta till sig ombudsmannaskapets tjänster.

Prestationer

766 tillfällen för ombudsmannaskap på Crossroads, stödcenter som vänder sig till utsatta EU-medborgare som lever i fattigdom och hemlöshet i Malmö.

Kuratorn på Café David i Malmö (öppen mötesplats för vuxna i social utsatthet) hade 1 520 besök, totalt besökte 131 unika individer (117 män och 14 kvinnor). Av dessa besök uppskattas 1400 definieras som ombudsmannaskap. Därtill uppskattas medarbetarna i Café David ha genomfört minst 600 ombudsmannaskap, relativt jämnt fördelat mellan rådgivning, länkning och praktiskt stöd. Totalt ger det 2 000 tillfällen för ombudsmannaskap på Café David i Malmö.

Kuratorn på Café David i Kristianstad (öppen mötesplats för vuxna i social utsatthet) hade 605 besök under 2019, totalt var det besök av 429 män och 176 kvinnor. Därtill har medarbetarna i Café David genomfört ombudsmannaskap.

På Unga Forum (barn- och ungdomsverksamhet) har personalen haft 1715 enskilda samtal/ombudsärenden. Juristen har haft 387 juridiska rådgivningsärenden.

Trygga boende (stödboende) har haft 394 stödsamtal, varit behjälpliga i kontakten med myndigheter 496 gånger och varit behjälpliga med bostadssök 41 gånger.

Eftersom Skåne Stadsmission under 2019 inte haft en enhetlig terminologi och definition för att mäta tillfällen för ombudsmannaskap bedöms det inte möjligt att ge en rättvis siffra för organisationens totala antal tillfällen för ombudsmannaskap. Istället får siffrorna ovan måla en sammantagen bild.

Kommentar: Mått på prestationer redovisade ovan är inte i enlighet med de prestationer som definieras i förändringsteorin. Detta kan förklaras med att Skåne Stadsmission befinner sig i utvecklingsarbete kring effektmätning, där ett viktigt steg för framtiden är att fastställa definitioner.

Utvärdering

Kontinuerligt sker uppföljning och utvärdering av arbetssätt och metoder genom dialog med deltagare och kollegor. Utvärderingen sker till exempel på arbetsplatsträffar och andra interna möten. Skåne Stadsmissions arbetssätt präglas av holistisk människosyn och lyhördhet.

I samband med denna effektrapport har utvärdering utifrån förutbestämda frågor gjorts i tre arbetsgrupper. Frågorna som arbetsgrupperna har behandlat har varit:

- Medarbetarens reflektioner kring vilka resultat som har uppnåtts genom ombudsmannaskap?
- Medarbetarnas reflektioner kring hur ombudstillfällena påverkat/gjort skillnad för deltagaren?
- Vad anser medarbetarna har fungerat bra vid ombudsmannaskap? (utifrån deltagarens perspektiv)
- Vad anser medarbetarna har fungerat mindre bra vid ombudsmannaskap? (utifrån deltagarens perspektiv)

Utvärderingen har visat att:

Resultat

Många deltagare har fått hjälp, medarbetare har kunnat slussa vidare till olika vårdinstanser, hjälp till att anmäla brott, sett till att de som efterfrågat hjälp med att åka hem har fått den hjälpen. I de bästa av fall har personalen kunskapshöjt målgruppen så att de vet var de ska vända sig framöver i en liknande situation. Personer som blivit utsatta för brott har kunnat anmäla och blivit synliga i statistiken. Enskilda ärenden har drivits vidare och det har blivit påföljd för gärningspersonerna. Några brottsoffer har fått hjälp i kontakt med program som har kunnat bistå med stöd/hjälp i hemlandet. Personer som blivit utnyttjade på arbetsmarknaden har fått hjälp i den processen. Förtroenden har byggts och relationer har skapats. Att bli lyssnad på och tagen på allvar, speciellt för människor som har levt ett helt liv i extrem utsatthet, kan göra att en orkar en dag till. Ökad kunskap om olika samhällsfunktioner, ökad egenmakt för deltagare. I vissa fall livsavgörande positiva besked som tex uppehållstillstånd eller arbetstillstånd eller boende. Rätt information har förmedlats till deltagare som har fått fel information tidigare. Social isolering har brutits.

På Café David är det vanligast förekommande resultatet av ombudsmannaskap att person kommer i kontakt med rätt person på myndighet, ökad kunskap om hur deltagaren ska gå till väga för att lösa ett problem är också vanligt förekommande.

Påverkat/gjort skillnad för deltagaren

Det är svårt att följa upp och få en tydlig bild av effekterna. Vissa personer kommer inte tillbaka eller kommer efter så lång tid att en uppföljning blir svår. Ibland går det att se tydliga resultat men ibland är det mer diffust. Det är också svårt att påvisa kausalitet, alltså att effekterna beror på just det stöd en har fått genom Stadsmissionens verksamhet. I vissa fall har det förändrat deltagarens liv till det bättre, förändrat "utanförskap till innanförskap". Hjälpt till självhjälp. Ökad egenmakt.

Fungerat bra

Låga trösklar till att få stöd, i samband med basbehov går det att få möjlighet till hjälp här och nu genom exempelvis drop-in-tider. Den höga tillgängligheten består också av språkkompetens hos personalen och därmed möjlighet att möta en målgrupp som inte kan svenska. I ombudsmannaskap möter vi människor som lever på marginalen, det kan vara människor som inte har något kontaktnät och som försöker lära sig svenska. Personalen uppfattar det som att deltagarna känner sig trygga i verksamheten. Ofta är Skåne Stadsmission den enda instansen där de kan få hjälp. Helhetstänket med möjlighet att få hjälp med flera saker, både ombudsmannaskap och basbehov, är en styrka. Deltagarna uppskattar att de inte behöver gå till många olika ställen.

Fungerat mindre bra

Finns inte alltid de resurser som behövs på plats just när de efterfrågas, tex språkkompetens. Får alla som vill/behöver hjälp det? Eller gör medarbetarna ibland felaktiga prioriteringar? En verksamhetslokal är inte optimal utifrån diskretionssynpunkt. Efterfrågan är mycket större än resurserna, ibland går det inte att hjälpa till med allt i ett ärende eftersom det inte hinns med, det blir det mest akuta och det finns viktiga saker som inte fångas upp.

Prestationer i förhållande till använda resurser och tidigare resultat

Eftersom detta är den första effektrapport Skåne Stadsmission gör enligt GIVA:s nya riktlinjer har vi svårt att jämföra med tidigare resultat.

Generellt kan vi konstatera att ombudsmannaskap är en tids- och personalkrävande insats som kostar mer per tillfälle än vad exempelvis servering av en måltid gör. Samtidigt kan ombudsmannaskap bidra till långsiktig förändring (se under rubriken resultat ovan) och därmed bedöms insatsen som kostnadseffektiv och som ett

nödvändigt komplement till exempelvis måltider och andra insatser inriktade på basbehov.

Lärdomar utifrån årets resultat och hur vi ska upprätthålla och förbättra resultat i framtiden

Skåne Stadsmission upprätthåller och förbättrar resultat genom att värna om metoder samt medarbetares kompetens och volontärers bidrag och engagemang. Organisationen är också angelägna om en kontinuerlig och öppen dialog med deltagare, i syfte att värna deltagares delaktighet och få indikationer på hur insatser ska utformas för att uppnå effekt.

Skåne Stadsmission behöver utveckla förmågan att mäta och redovisa effekter. Prioriterat är att fastställa definitioner, mäta efter liknande terminologi i hela organisationen och att mäta resurser i relation till prestationer. Det är en utmaning att hitta bra metoder att mäta, som påvisats tidigare i denna rapport är det svårt att mäta och följa upp effekter, exempelvis eftersom vissa deltagare kanske kommer vid några tillfällen och sedan inte kommer tillbaka. Skåne Stadsmission deltar aktivt i Riksföreningen Sveriges Stadsmissioners arbete med effektmätning i syfte att öka kunskap, och hitta vägar för att själva implementera metoder för effektmätning.

Beskrivning av mätningar

Definition prestationer

Besök hos kurator på Café David: Tillfälle när kurator möter deltagare i ett möte som tar avstamp i deltagarens dagsform och önskemål.

Ombudsärenden: Ombudsärenden definieras som det stöd vi ger till en deltagare vars behov är beroende av en extern tredje part för att det skall kunna uppfyllas.

Juridiska rådgivningsärenden: ombudsmannaskap med fokus på att lösa juridiska aspekter

Stödsamtal definieras som ett individuellt samtal av stödjande karaktär.

Varit behjälpliga i kontakten med myndigheter, varit behjälpliga med bostadssök: gett stöd, kan variera från att ge stöd till deltagare som själv tar kontakt med myndighet/fastighetsägare till att medarbetare är den som kontaktar myndighet/fastighetsägare för deltagares räkning.

Deltagarenkäter

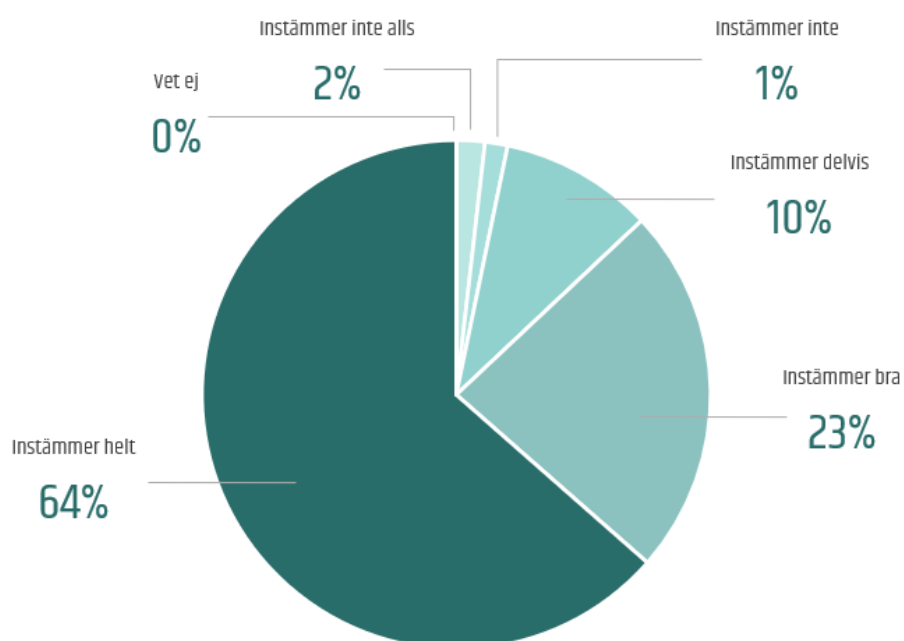
Under 2019 har Skåne Stadsmission gjort mätningar i form av deltagarenkäter. Deltagarenkäter görs minst två gånger per år i respektive verksamhet. Under 2019 omarbetades enkäten och fr.o.m. hösten-2019 har Skåne Stadsmission en uppdaterad deltagarenkät. Deltagarenkäten mäter till stor del deltagares nöjdhet och upplevelse av förändring. Deltagare svarar på upplevelser från verksamheten i stort och de kan ha mött både volontärer och professionella. Nedan har de frågor som bedöms ha mest relevans med ombudsmannaskap plockats ut. Det ska dock klargöras att frågorna inte avser ombudsmannaskap avgränsat utan verksamheten i stort.

Exempel från deltagarenkäterna presenteras på kommande sidor.

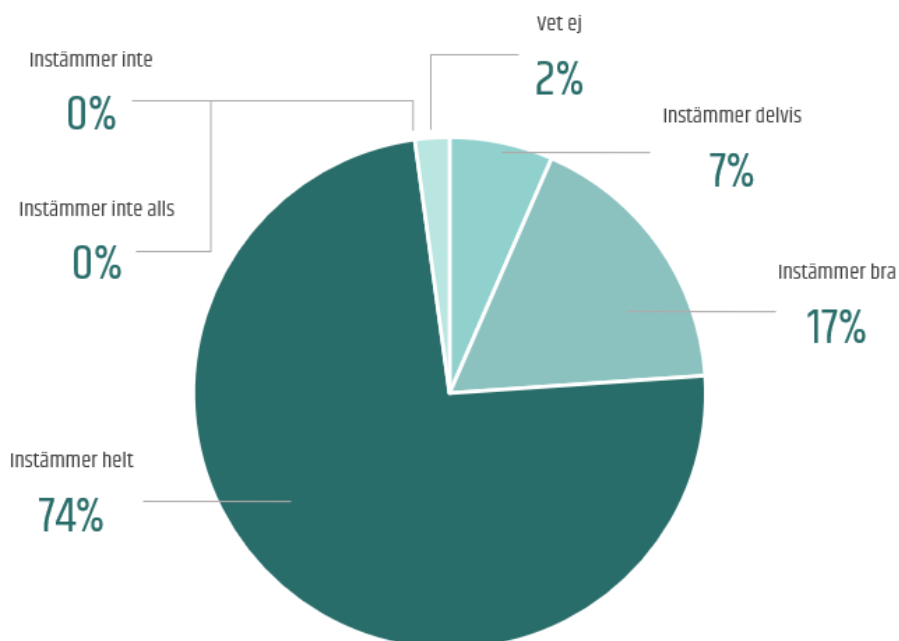
Det är stor skillnad i antal deltagare som medverkat i enkäterna på vår respektive höst. Vi har ingen enkel förklaring på de stora skillnaderna: det kan till exempel vara olika dagsform hos deltagare och olika stor möjlighet för personal i verksamheterna att stimulera till ifyllande. I framtida arbete med deltagarenkäter kommer Skåne Stadsmission att lägga mer kraft på att analysera enkäterna efter att de sammanställts.

"Personalen bemöter mig på ett bra sätt"

Våren 2019 (277 deltagare medverkade i mätningen)

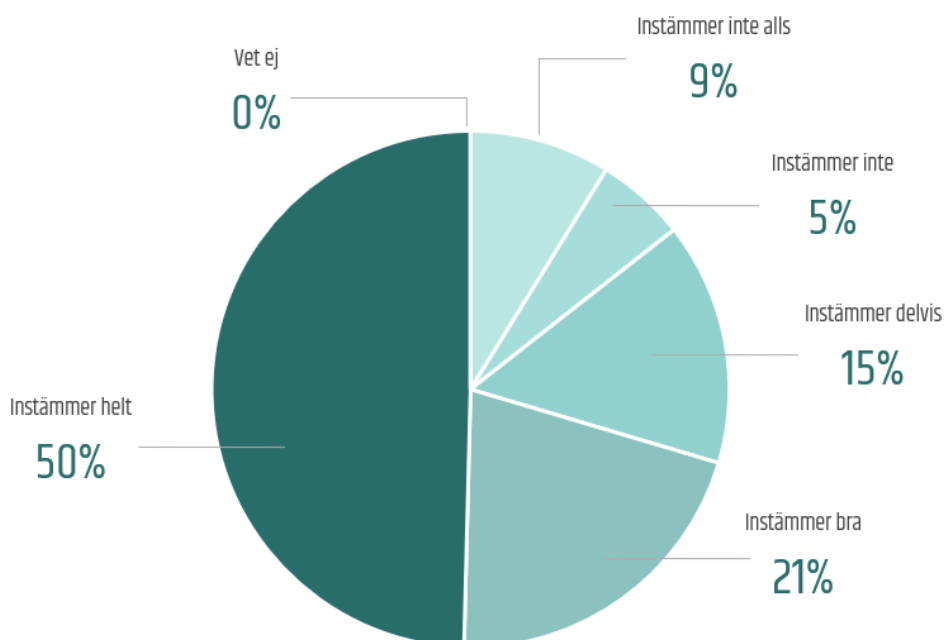


Hösten 2019 (92 deltagare medverkade i mätningen)

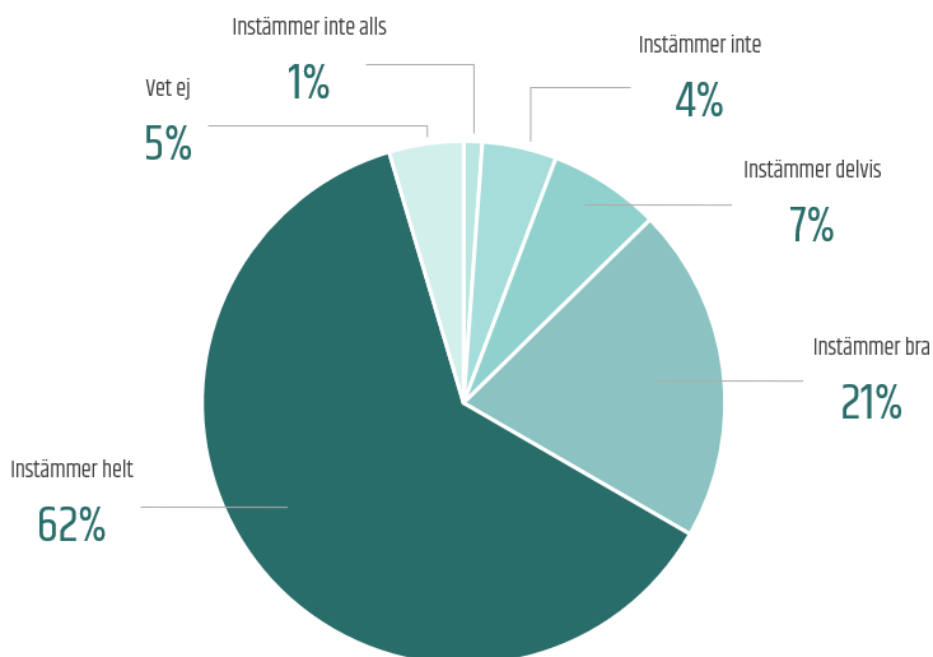


"Verksamheten stödjer mig i kontakt med tex. Socialtjänst, skola, psykiatri, arbete och utbildning"

Våren 2019 (250 deltagare medverkade i mätningen)

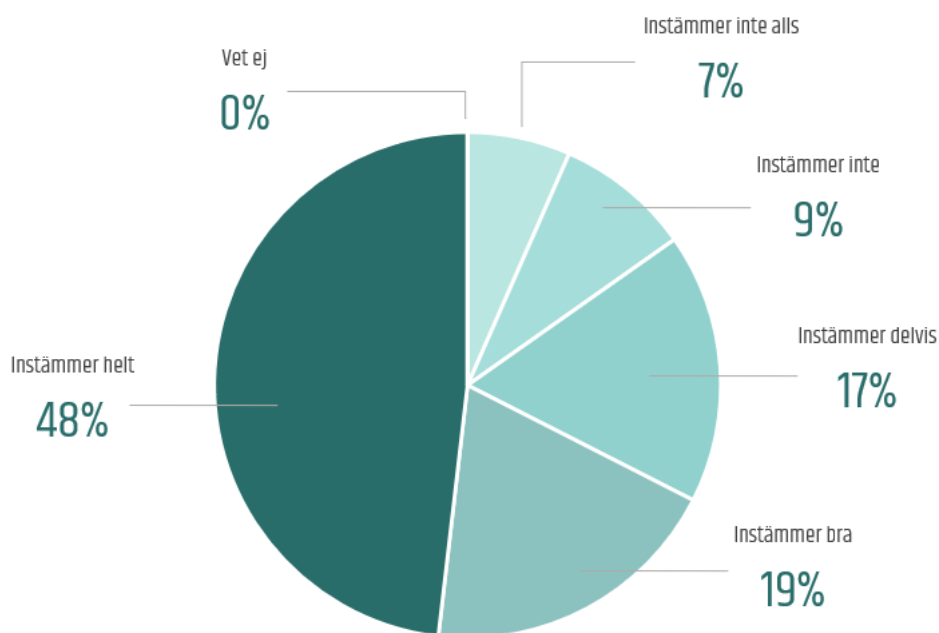


Hösten 2019 (87 deltagare medverkade i mätningen)

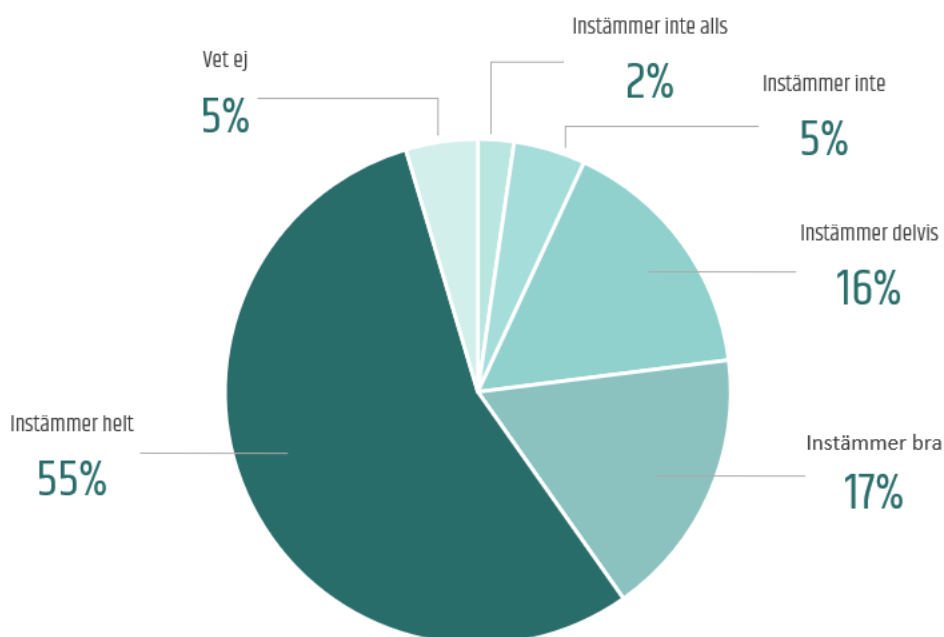


"Jag har fått ökad kunskap om mina rättigheter genom verksamheten"

Våren 2019 (243 deltagare medverkade i mätningen)



Hösten 2019 (87 deltagare medverkade i mätningen)



Kommentar, deltagarenkätets resultat

Tydligt i ovan enkätredovisning är att deltagare har skattat personalens bemötande högt. Det är kännetecknande för Skåne Stadsmission att möta deltagare på ett bra sätt. Ett gott bemötande är en central del i verksamheter och en viktig del i Stadsmissionens medarbetares kompetens. I förändringsteorin för ombudsmannaskap redovisas att deltagares förtroende för ombudet är ett steg på vägen för att nå resultat. Skåne Stadsmissions deltagarenkät för 2019 redovisar höga betyg på påståendet "personalen bemöter mig på ett bra sätt" – deltagarnas förtroende för personalen bedöms ha påverkat ombudsmannaskapets resultat och effekter positivt.

Påståendet "verksamheten stödjer mig i kontakt med t.ex. Socialtjänst, skola, psykiatri, arbete och utbildning" kan vara svårare för Skåne Stadsmission att själv leva upp till. Deltagarens uppskattning i detta påstående kan vissa fall färgas av hur väl de externa verksamheterna svarat på Skåne Stadsmissions kontaktförsök. Likväl är det ett viktigt uppdrag, som kommer att fortsätta prioriteras, för att kunna bidra till att deltagaren ska uppnå långsiktig förändring.

Påstående "jag har fått ökad kunskap om mina rättigheter genom verksamheten" har fått relativt höga skattningar och som organisation kommer vi att sträva efter att behålla värdena eller att nå ytterligare högre. Att känna till sina rättigheter är en viktig del för att kunna uppnå den egenmakt som krävs för långsiktig förändring. I det sociala arbete som Skåne Stadsmission genomför är det parallellt en stor utmaning att öka kunskapen om rättigheter. Möjligheten att arbeta för en långsiktig förändring med deltagaren kräver att deltagarens dagsform tillåter och grundläggande behov uppfylla.

Statistik

Skåne Stadsmission samlar även in statistik om antal deltagare, antal insatser med mera. Under 2019 började verksamheterna Café David i Malmö och Unga Forum i Malmö att mäta antal unika deltagare per vecka. Unga Forum hade under en provmättningsvecka 2019 totalt 200 unika deltagare på en vecka. Under v 27-2019 genomfördes mätning av unika individer på Café David i Malmö, totalt 271 unika individer deltog i verksamheten, av dessa var 38 kvinnor och 233 män. Under vecka 43-2019 genomfördes ytterligare en mätning av unika individer på Café David i Malmö, resultatet var då 310 personer varav 51 kvinnor och 259 män.

En kommentar är att medarbetarna under mätningsveckans första dag mötte 178 unika individer på Café David i Malmö. Verksamheterna ser en vinst i att mäta antal unika individer, för att få information om hur många personer som tar del av Skåne Stadsmissions stöd. Sådan information kan vara en viktig informationsfaktor för beslut om hur deltagares utveckling kan mätas.

Olika medarbetare gör, vid behov, kartläggningar och samlar statistik kring effekter för deltagare. På Café David i Kristianstad har kuratorn uppgifter om att 11 personer/deltagare under 2019 har gått vidare till eget eller tillfälligt boende. Utöver dessa har flertalet deltagare också fått stöd i att gå vidare till behandling inom vuxenvård. På Café David i Malmö har kuratorn uppgift om att 17 personer under 2019 har fått boende via Socialtjänsten, 5 personer har fått lägenhet antingen via Socialtjänsten eller Boplats Syd, 1 person har blivit beviljad behandling.

Genomgående i alla våra verksamheter är att hög tillgänglighet erbjuds, där deltagare ges möjlighet till kontinuerlig dialog med medarbetare. Medarbetare är professionella och lyhörda och gör regelbundet uppföljningar av deltagares mående och utveckling.

Övrigt

Verksamheterna arbetar även kontinuerligt med citat från deltagare för att beskriva den förändring som deltagare upplever. Exempel på sådana citat kan hämtas från vår årsredovisning och med härledning till ombudsmannaskap har t.ex. en deltagare sagt: *"Ni (läs: medarbetarna) är de enda som ser mig i ögonen på hela dagen"*.

Regelbundet görs även externa utvärderingar, främst när stiftelsen driver olika former av projekt.

En uppföljning av matkasseutdelning under 2019 gjordes i början av 2020. Metoden som användes var intervjuer med deltagare som hämtat matkassar.

Avslutning

Ovan har redovisats och resonerats kring de prestationer och resultat som ombudsmannaskap genererat under år 2019. Skåne Stadsmissions bedömning är att insatsen ombudsmannaskap i många fall bidrar till en långsiktig förändring.

Vid framställning av effektrapporten har organisationen tagit några utvecklande steg kring effektmätning, till exempel genom att fastlägga förbättringsområden och genom att ett flertal medarbetare har blivit bekanta med förändringsteori.

Vi ser framemot den fortsatta resan.