



Effektrapport Giva 2020

Ombudsmannaskap i fokus

Innehåll

Sammanfattning	3	Prestationer i förhållande till använda resurser och tidigare resultat	10
Om Skåne Stadsmission	4		
Rapportens avgränsningar	5	Lärdomar	11
Beskrivning av förändringsteorin	5	Beskrivning av mätningar	11
Använda resurser	6	Deltagarenkäter	12
Prestationer	6	Avslutning	17
Utvärdering	8		

Sammanfattning

Skåne Stadsmission belyser i effektrapport för 2020 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. Under pandemiåret 2020 har Skåne Stadsmission gjort anpassningar för att kunna genomföra ombudsmannaskap på ett tryggt sätt. Det har handlat om både digitala lösningar och fysiska möten med avstånd.

I rapporten presenteras förändringsteorin för ombudsmannaskap, i denna beskrivs deltagares förtroende för ombudet som en viktig komponent. I Skåne Stadsmissions deltagarenkät för hösten 2020 fick påståendet: "Personalen bemöter mig på ett bra sätt" högt medelvärde. Ett bra bemötande lägger grunden för en förtroendefull relation.

Under 2020 uppgick stiftelsen Skåne Stadsmissions totala verksamhetskostnader till 74 105 242 SEK, kostnaderna för att genomföra ombudsmannaskap uppskattas till 8 MSEK. Totalt redovisas ungefär 8 000 tillfällen med ombudsmannaskap i Skåne Stadsmissions verksamheter.

Generellt konstateras att ombudsmannaskap är en tids- och personalkrävande insats som under pandemin krävt ytterligare resurser i form av planering och förberedelser. Samtidigt visas i utvärdering att ombudsmannaskap kan bidra till individens långsiktiga förändring. Därmed bedöms insatsen som kostnadseffektiv och som ett nödvändigt komplement till måltider och andra insatser inriktade på basbehov.

Sedan förra effektrapporten har Skåne Stadsmission fastställt definitioner för stödsamtal och olika former av ombudsmannaskap. Verksamheterna har börjat mäta utifrån de fastställda definitionerna. Skåne Stadsmission deltar vidare aktivt i Riksföreningen Sveriges Stadsmissioners arbete med effektmätning i syfte att implementera metoder för effektmätning. Skåne Stadsmission är också medlemmar i Effektfullt och gör kontinuerliga insatser för att öka sin förmåga att mäta och redovisa 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 samt 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. Under slutet av 2020 och början av 2021 fortsätter organisationen sina ansträngningar för att kunna mäta effekt genom att utbilda platsansvarig, ha dialog och börja mäta statistik enligt gemensamma parametrar. De gemensamma parametrarna är stödsamtal och ombudsmannaskap med fem underkategorier. I årets effektrapport till GIVA Sverige gör Skåne Stadsmission en rapportering på grundläggande nivå, vilket även gjordes 2019. Rapporten avser perioden år 2020.

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 under 2020 tog fram förändringsteori för ombudsmannaskapet.

Förändringsteori för Ombudsmannaskapet				
Målgrupp: deltagare i öppenverksamhet				
Resurser	Aktiviteter	Prestationer	Resultat	Effekt
<ul style="list-style-type: none"> • Öppen verksamhet • Ett ombud • ”Låg tröskel” – Hög tillgänglighet • Tid att utreda/undersöka ramverk och regler • Ombud med relevanta kunskaper 	<ul style="list-style-type: none"> • Ombudsmannaskap -Rådgivning -Länkning -Praktiskt stöd -Medföljande -Företräda • Förtroende för ombud: Man jobbar med det under hela processen och det ska skapas under varje ärende. 	<ul style="list-style-type: none"> - Antal individer som fått stöd av ombudsaktivitet - Antal genomförda rådgivningstillfällen - Antal genomförda länknings - Antal genomfört medföljande - Antal genomförda ansökningar - Antal genomförda överklaganden - Antal genomförda utbildningar/grupprådgivning 	<ul style="list-style-type: none"> • Fler handlingsalternativ • Deltagaren i kontakt med rätt extern aktör. • Ärendet är löst. 	<ul style="list-style-type: none"> •Ökad egenmakt - Ökad kunskap - Förbättrat självförtroende - Ökad handlingsförmåga

Använda resurser

Under 2020 uppgick stiftelsen Skåne Stadsmissions totala verksamhetskostnader till 74 105 242 SEK. Vad avser kostnader för ombudsmannaskap uppskattar organisationen dessa till 8 MSEK avseende 2020. 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, tillgång till databas med domar med mera). Även kostnader för mat har beaktats i uppskattningen eftersom en mätt mage bedöms vara 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, kännetecknen 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 Crossroads - Stadsmissionens Malmöbaserade stödcenter för EU-migranter - är öppet veckans alla dagar och vår barn- och ungdomsverksamhet är öppen fem dagar per vecka och vissa vardagskvällar. Under pandemin har tillgängligheten påverkats eftersom verksamheten har följt myndigheters riktlinjer och restriktioner med fysisk distansering och därmed tvingats minska antal personer i lokaler etc. Vissa anpassningar har inneburit att förstärkt bemanning varit nödvändig. Många deltagare har uttryckt sin uppskattning och lättnad över att verksamheterna ställt om och inte ställt in.

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 Stadsmision 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

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

Kuratoren på Café David i Malmö (öppen mötesplats för vuxna i social utsatthet) hade 1 541 besökare varav 174 unika individer, 148 män och 26 kvinnor. Antalet unika individer har ökat med 43 personer jämfört med föregående år. Av dessa besök uppskattas 1 103 definieras som ombudsmannaskap. Därtill uppskattas medarbetarna i Café David ha genomfört minst 332 ombudsmannaskap, relativt jämnt fördelat mellan rådgivning, länkning och praktiskt stöd. Totalt ger det 1 435 tillfällen för ombudsmannaskap på Café David i Malmö.

Kuratoren på Café David i Kristianstad (öppen mötesplats för vuxna i social utsatthet) hade 714 besök under 2020, totalt var det besök av 62,5% män och 37,5% kvinnor. Därtill har medarbetarna i Café David genomfört ombudsmannaskap. Uppskattningsvis har Café David Kristianstad genomfört totalt 600 ombudsmannaskap under 2020.

På Unga Forum (barn- och ungdomsverksamhet) har personalen haft 795 enskilda samtal/ombudsärenden. Juristen har haft 210 juridiska rådgivningsärenden. På Unga Forum kan också lyftas fram att Migrationsöverdomstolen i december avgjorde ett principiellt mycket viktigt fall – ett så kallat prejudikat - som blir betydelsefullt för ungdomar med uppehållstillstånd enligt den så kallade gymnasielagen. Skåne Stadsmissions jurist Anders Roos var ombud i ärendet.

Trygga boende (stödboende) har haft 651 tillfällen med ombudsmannaskap under 2020.

Stadsmissionshälsan definierar 95 % av sina besök som ombudsmannaskap. Det handlar om 3 492 tillfällen med ombudsmannaskap under 2020. Av dessa tillfällen är det flest som kategoriseras som praktiskt stöd, därefter kommer rådgivning och länkning.

Utifrån ovan beskriven statistik och uppskattningar har Skåne Stadsmissions genomfört ungefär 8 000 tillfällen för ombudsmannaskap under 2020. Flera medarbetare och arbetsgrupper påpekar att antalet tillfällen blivit mindre än väntat på grund av pandemin som försvårat arbetet. Det har till exempel inte varit möjligt att erbjuda ombudsmannaskap i drop-in-form.

Kommentar: Mått på prestationer redovisade ovan är inte helt i enlighet med de prestationer som definieras i förändringsteorin. Detta kan förklaras med att Skåne Stadsmission befinner sig i utvecklingsarbete kring effektmätning.

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 effektrapport-2020 har utvärdering utifrån förutbestämda frågor gjorts i fem arbetsgrupper, detta är en ökning med två arbetsgrupper jämfört med effektrapporten 2019. Frågorna som arbetsgrupperna har behandlat har varit:

- Vilka resurser har krävts för att erbjuda ombudsmannaskap? (svar redovisas i tidigare rubrik "Använda resurser")
- 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

Vanligt förekommande resultat är att deltagaren kommer i kontakt med rätt person på myndighet/vårdinstans och att deltagaren fått ökad kunskap om hur hen ska gå till väga för att lösa ett problem. Detta kan bidra till ett förbättrat mående för deltagaren.

Under pandemin har nya informationsområden blivit aktuella, Crossroads rapporterar till exempel om att de fått bistå med löpande information kring resor och de ständigt skiftande regelverken till följd av pandemins utbredning.

Verksamheter rapporterar om att deltagare kommer tillbaka till verksamheten när nya frågor och problem uppstår, vilket ses som ett kvitto på att ombudsmannaskapet upplevs värdefullt. En annan återkoppling är när personer som bott på Trygga boende ringer tillbaka och berättar vad de lärt sig och vad de tagit med sig från boendetiden på Skåne Stadsmission - ofta är känslan av att bli sedd och lyssnad på det som de boende nämner i samtalen.

De flesta verksamheter påpekar vikten av att ombudsmannaskap ska vara en hjälp

till självhjälp. Det innebär att prioritera att deltagaren gör så mycket som möjligt själv, trots att det i stunden kan vara mer tidskrävande än om medarbetaren skulle gjort hela jobbet.

Påverkat/gjort skillnad för deltagaren

Några medarbetare säger att de märker skillnad för deltagaren när hen uttrycker att hen mår bättre samt att hen trivs och känner sig trygg i Stadsmisionens verksamhet. Andra exempel på skillnaden för deltagaren: ökade kunskaper, kunskap om var man kan vända sig och ökat självförtroende. Den ena insikten kan bana väg för nästa, det vill säga det kanske inte blir effekt vid första mötet men det har indirekt betydelse för fortsättningen. När deltagare känner att de klarat en sak i samband med ombudsmannaskap, innebär det ofta en känsla av att deltagaren vågar annat också.

Ombudsmannaskap, i form av att företräda, kan ibland ändra på beslut. Medarbetare märker att ombudets närvaro kan förbättra kvaliteten på myndighetsbeslut, eftersom tjänstepersoner tenderar att höja sin standard när det finns ombud involverat. Ofta berättar deltagare att de upplever ett bättre bemötande från t.ex. myndighet eller sjukvård när det finns ett ombud involverat.

Medarbetare konstaterar också att Stadsmisionen kan vara en liten del i en deltagares liv, parallellt finns ofta andra aktörer också inblandade. Det gör att det är svårt att bedöma vilken effekt just Stadsmisionens insatser haft. Medarbetare ser att när deltagare följer råd som de samtalat kring, uppstår ofta en önskvärd effekt.

Fungerat bra

Låga trösklar och hög tillgänglighet, som bland annat består av språkkompetens hos personalen och därmed möjlighet att möta en målgrupp som inte kan svenska. Personalen uppfattar att deltagarna känner sig trygga i verksamheten. Medarbetarna lyfter Stadsmisionens breda roll och möjlighet att hjälpa deltagare på ett mer omfattande sätt än vad andra ombud gör, till exempel att den juridiska ombudsrollen kan innebära vissa nödvändiga element av icke-juridiska frågor. Deltagarna får ett mer holistiskt ombudsmannaskap och Stadsmisionen har möjlighet att koppla på insatser från olika delar av organisationen vid behov – vägarna till rätt insats och stöd blir därför korta.

Medarbetare lyfter också att det finns en fördel att deltagarna möter medarbetare med olika personligheter, vilket ökar chanserna att kunna knyta an till någon som en känner förtroende för. En särskild reflektion görs kring att de åtgärder och rutiner som vidtagits för att förhindra spridning av covid-19 haft mycket positiva effekter, bland annat ökat förtroende och säkerhet bland deltagare och personal.

Fungerat mindre bra

Under pandemiåret 2020 har Stadsmisionen, liksom andra verksamheter, genomfört vissa tillfällen med ombudsmannaskap digitalt. Kvalitet på ljud och video har ibland lämnat mer att önska. Brist på direktkontakt har bitvis också skapat svårigheter. Deltagare har uttalat att de inte uppfattat digitala rådgivningstillfällen som lika effektiva som fysiska tillfällen. Den nödvändiga fysiska distanseringen i samband med pandemin har ibland också skapat bekymmer, det kan t.ex. vara svårare att höra på avstånd och när medarbetare har visir.

Medarbetare tar också upp att deltagare önskar generösare öppettider, vilket naturligtvis är en resursfråga. Generellt tas bristande resurser, i form av tid och personal, upp som ett hinder för att uppnå eftersträvd effekt. Ett annat hinder kan vara att det i öppna verksamheter upplevs stimmigt runt omkring och det finns inte alltid möjlighet att gå till ett separat rum för ombudsmannaskap. På ett strukturellt plan tas "bristande resurser från samhället för att kunna gå vidare" upp som en svårighet.

Prestationer i förhållande till använda resurser och tidigare resultat

Detta är den andra effektrapporten Skåne Stadsmision gör enligt GIVA:s nya riktlinjer, det finns därför inte något omfattande material att jämföra med. 2020 präglades av en omfattande pandemi och Skåne Stadsmision fick snabbt ställa om sina verksamheter. Det är svårt att jämföra 2019 med 2020, eftersom förutsättningarna varit så annorlunda.

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. Vi ser också att Stadsmisionens holistiska stöd uppfattas som positivt av deltagare.

Avslutningsvis har vi lärt oss att det inte är okomplicerat att göra ombudsmannaskapet digitalt och tyvärr har viss kvalitet ibland gått förlorad. Under pandemin har dock digitalt ombudsmannaskap bedömts som ett bättre alternativ än avsaknad av erbjudande om ombudsmannaskap.

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 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.

Sedan effektrapporten för 2019 har Skåne Stadsmission fastställt definitioner kring ombudsmannaskap och stödsamtal. Det har varit ett viktigt steg. Skåne Stadsmission gör nu satsningar för att mäta efter liknande terminologi – gällande ombudsmannaskap och stödsamtal - i hela organisationen. Skåne Stadsmission fortsätter att delta aktivt i Riksföreningen Sveriges Stadsmissioners arbete med effektmätning i syfte att öka kunskap, och hitta vägar för att själva implementera metoder för effektmätning. Förhoppningen är att vi ska få tillgång till en första uppsättning mätverktyg innan 2021 är slut.

Framöver vill vi också utveckla vår förmåga att mäta använda resurser för insatser.

Beskrivning av mätningar

Definition prestationer

Under rubriken prestationer redovisas för 2020 en mer samstämmig terminologi än vad som var fallet i effektrapport för 2019. Det är dock inte helt renodlat med användande av termen "tillfälle för ombudsmannaskap" och därför kan några definitioner behöva preciseras, se nedan.

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

Besök hos Stadsmissionshälsan innebär att deltagare möter sjuksköterska, läkare eller tandläkare.

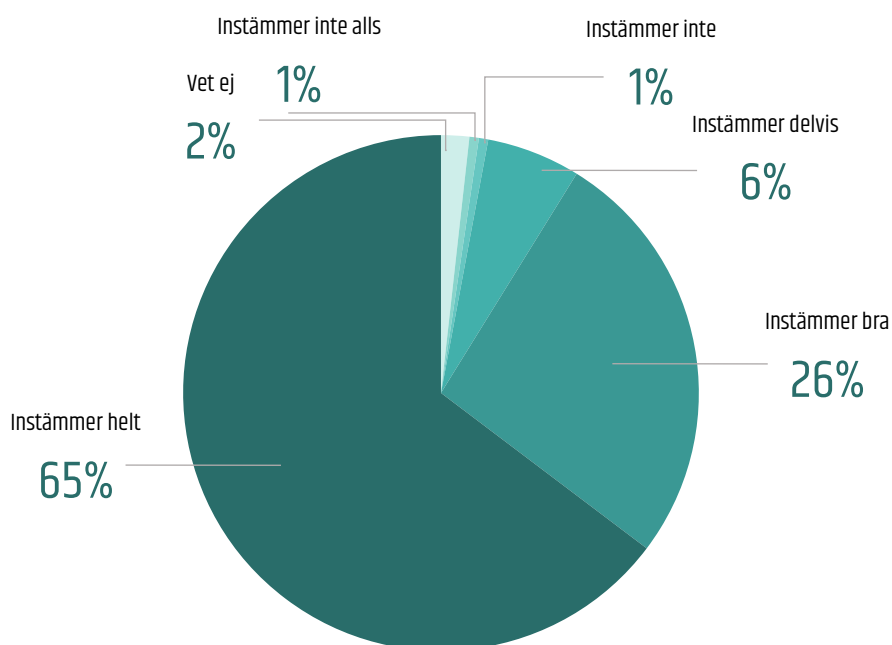
Deltagarenkäter

Under 2020 har Skåne Stadsmission gjort mätningar i form av deltagarenkäter. Deltagarenkäter görs minst två gånger per år i respektive verksamhet. Under 2020 gjordes på våren en specialutformad enkät och därför är det endast höstens enkätresultat som redovisas här. 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 skiljer sig i hur många svarande varje fråga har. Detta beror på att deltagare vid ifyllande av enkät kan välja att lämna en fråga blank eller svara att frågan "inte är aktuell". I diagram har procent räknats utifrån de svar som lämnats, blanka svar och alternativet "inte aktuellt" har alltså räknats bort i redovisningen.

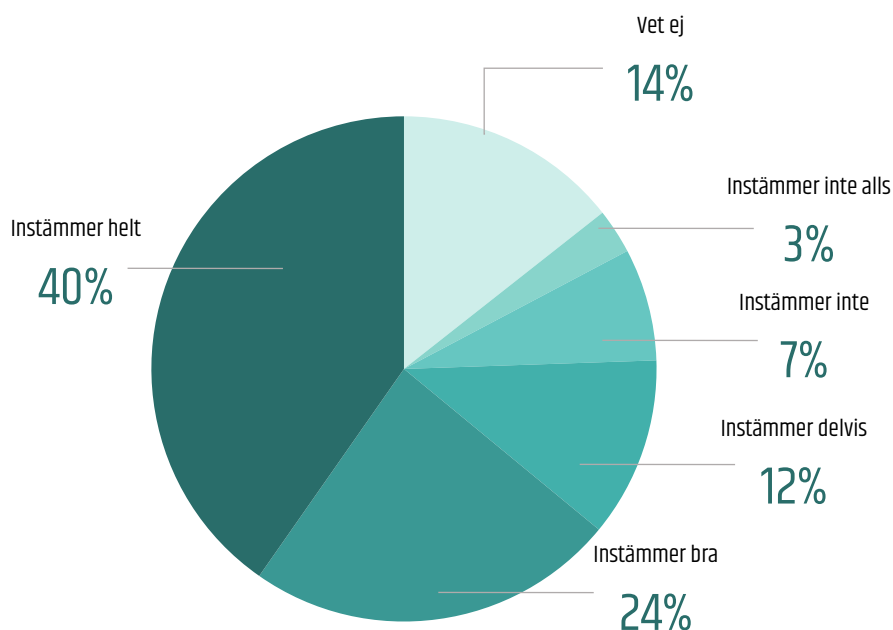
"Personalen bemöter mig på ett bra sätt"

Hösten 2020 (170 deltagare besvarade frågan)



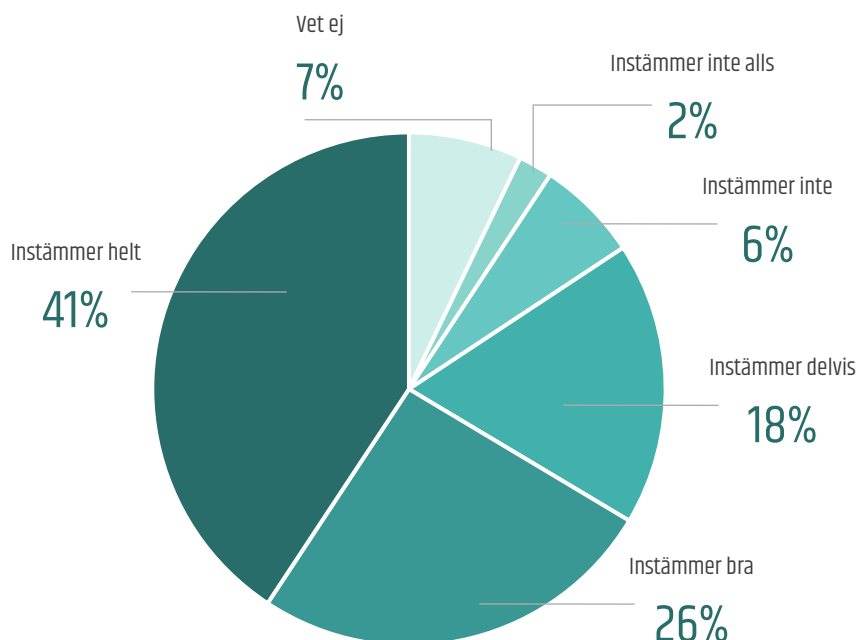
"Verksamheten stödjer mig i kontakt med till exempel Socialtjänst, skola, psykiatri, arbete och utbildning"

Hösten 2020 (139 deltagare svarade på frågan)



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

Hösten 2020 (140 deltagare svarade på frågan)



Kommentar, deltagarenkätens resultat

I enkäterna har deltagarna skattat kvaliteten på personalens bemötande högt. Detta trots att pandemiåret har inneburit ökade utmaningar kring bemötande. Medarbetare har tvingats lämna flera tråkiga besked – verksamhetens öppettider har ibland behövt begränsas, det har hänt att det varit fullt i matsalen och deltagare har fått vänta en stund på ledig plats, det har inte längre funnits möjlighet till drop-in vid rådgivning utan tid har behövt bokas etc. Det är kännetecknande för Skåne Stadsmision att möta deltagare på ett bra sätt. Ett gott bemötande är en central del i verksamheter och en viktig del i Stadsmisionens 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 2020 redovisar höga betyg på påståendet "personalen bemöter mig på ett bra sätt" – deltagarnas förtroende för personalen bedöms ha påverkat ombudsmannaskapets resultat och effekter positivt. Det går inte att se några dramatiska ändringar i svarsresultat på frågan jämfört med 2019.

Påståendet "verksamheten stödjer mig i kontakt med t.ex. Socialtjänst, skola, psykiatri, arbete och utbildning" kan vara svårare för Skåne Stadsmision att själv leva upp till. Deltagarens uppskattning i detta påstående kan i 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. Vi ser, jämfört med 2019 års resultat, en minskning i hur många procent som svarat "instämmer helt" på frågan. Vad minskningen beror på är svårt att säga, men det går inte att utesluta att samhällets omställningar i samband med pandemin kan ha påverkat svaren.

Påstående "jag har fått ökad kunskap om mina rättigheter genom verksamheten" har fått något lägre skattningar under 2020 jämfört med 2019. 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 Stadsmision 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 uppfyllda. Under pandemin har Skåne Stadsmision inte kunnat hålla öppen verksamhet för unga som tidigare, inte heller ordna kunskapshöjande workshops i den utsträckning som vi gjort tidigare. Detta kan ha bidragit till de något lägre skattningarna 2020 jämfört med 2019.

Statistik kopplat till deltagare

Skåne Stadsmision samlar även in statistik om antal deltagare, antal insatser med mera. En sammanställning av statistiken redovisas i Skåne Stadsmissions årsredovisning.

Under 2020 har Café David i Malmö genomfört tre "provmättningsveckor" där de har räknat antal unika individer i verksamheten. Vecka 13 deltog 194 män och 39 kvinnor; vecka 24 deltog 213 män och 46 kvinnor; vecka 44 deltog 229 män och 44 kvinnor. 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.

Medarbetare gör, vid behov, kartläggningar och samlar statistik kring effekter för deltagare. På Café David i Kristianstad har kuratorn uppgifter om att 4 deltagare under 2020 har gått vidare till eget eller tillfälligt boende. Utöver dessa har flertalet deltagare också fått stöd i att gå vidare till behandling inom vuxenvård.

Övrigt

Verksamheterna arbetar även kontinuerligt med citat från deltagare för att beskriva den förändring som deltagare upplever. Exempel på sådana citat:

"För den du är! För din vänlighet för din uppmärksamhet och för ditt tålamod" (vykort skrivet till kuratorn)

"För mig är personalen underbara, tålmodiga, professionella – de är helt enkelt superrara."

"Mycket bra personal. Kompetenta."

Regelbundet görs även externa utvärderingar, främst när stiftelsen driver olika former av projekt. Under 2020 gjorde till exempel universitetslektor Leili Laanemets på Socialhögskolan i Lund en utvärdering och följeforskning på projekt semiskyddat boende. Utvärderingen finns på Skåne Stadsmissions hemsida.

Avslutning

Ovan har redovisats och resonerats kring de prestationer och resultat som ombudsmannaskap genererat under år 2020. Året har präglats av pandemin och det har krävts hårt arbete för att ställa om till uppdaterade former för ombudsmannaskap. Skåne Stadsmissions bedömning är att insatsen varit ytterst relevant och även innehållit delar som har bidragit till att relevant information om minskad smittspridning nått ut till människor som lever i utsatthet. I många fall kan ombudsmannaskap bidra till en långsiktig förändring.

Vid framställning av effektrapporten har organisationen tagit några utvecklande steg kring effektmätning, till exempel genom att fler medarbetare involverats i rapporten och genom att ännu fler medarbetare har blivit bekanta med förändringsteori.

Vi ser framemot den fortsatta resan.