



Effektrapport Giva 2021

Skåne Stadsmissions ombudsmannaskap



Innehåll

Sammanfattning	3
Om Skåne Stadsmission	4
Rapportens avgränsningar	5
Beskrivning av förändringsteorin	6
Använda resurser	8
Prestationer och resultat	9
Grundläggande förutsättningar	
Ombudsmannaskap	
Utvärdering	15
Prestationer använda resurser och tidigare resultat	
Statistik och uppföljning	
Organisatoriska och arbetsrelaterade effekter	
Lärdomar	
Definitioner	18
Deltagarenkäter	20
Avslutning	24

Sammanfattning

Skåne Stadsmision belyser i effektrapport för 2021 insatsen ombudsmannaskap på Café David i Malmö. 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”*.

I rapporten presenteras förändringsteorin för ombudsmannaskap, aktiviteter som utgör ombudsmannaskap och vilka förändringsfaktorer de bidrar med för deltagarna. Rapporten belyser också en verksamhetslogik för att bättre förstå nödvändigheten av den bredare verksamhet Skåne Stadsmision bedriver och arbetsmetoden vi arbetar med. Dessutom beskrivs positiva utfall av utvecklad effektmätning på Skåne Stadsmision i form av ökad professionalisering och stärkt värdeökning av medarbetarnas arbete och arbetsinsats. Genom att följa upp resultaten ifrån ombudsmannaskapen ser vi även att angelägenheten om att fortsätta mäta effekterna stärkts.

Dessutom presenteras deltagarenkäternas mätning av trygghet och bemötande då förändringsteorin beskriver vikten av deltagares förtroende för ombudet som ett steg på vägen för att nå resultat och effekt. Sedan 2020 har Skåne Stadsmision fastställt definitioner för ombudsmannaskap med underkategorierna rådgivning, länkning, praktiskt stöd, medföljande och företräda. Under 2021 mäter vi även vad ombudsmannaskapen lett till och redovisar detta i denna rapport.

Under 2021 uppgick stiftelsen Skåne Stadsmissions totala verksamhetskostnader till 70 553 630 SEK. Kostnaderna för Café David i Malmö uppgår 2021 till 11 114 091 kr varav 1 400 000 kr uppskattas vara kostnaden för ombudsmannaskapen. Totalt redovisas 2 087 tillfällen med ombudsmannaskap på Skåne Stadsmissions Café David i Malmö.

Sammanfattningsvis ser vi ett behov av tids- och personalkrävande insatser för att få till ombudsmannaskapen. Samtidigt menar vi att ombudsmannaskap är avgörande insatser för individens långsiktiga förändring och för att få deltagare ur hemlöshet, fattigdom eller annan form av utsatthet. Ombudsmannaskapet är ett stärkande och nödvändigt komplement till insatser inriktade på basbehov och de bedöms vara resurseffektiva insatser.

Citaten i rapporten kommer ifrån intervjuer med medarbetare som gjorts under sommaren 2022, då underlaget till effektrapporten togs fram.

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, bland annat nattjour för hemlösa, 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 verksamhetsuppföljning genom exempelvis deltagarenkäter, förslagslådor och kontinuerlig dialog med deltagare. Under 2021 fortsätter organisationen sina ansträngningar för att kunna mäta effekt genom att utbilda platsansvarig, stärka effektprocesserna i verksamheterna och mäta statistik enligt några 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.

Skåne Stadsmission väljer att avgränsa aktuell rapport till att mäta och utvärdera effekter av ombudsmannaskap i den verksamhet som knyts kring den öppna mötesplatsen Café David i Malmö. Detta innebär att effektrapporten inbegriper Café David, Kreativ verkstad och kurator. Anledningen till den något snävare avgränsningen jämfört med 2020 är att Skåne Stadsmission i den här verksamheten utökat dokumentationen med ett steg till för att se vad aktiviteten ombudsmannaskap lett till. Därmed följer vi upp ytterligare ett led i vår förändringsteori.

I rapporten sätter vi även in resurserna som används, i en logik som måste förstås för att få en mer komplett bild av Skåne Stadsmissionens verksamhet, kontext och målgruppens situation. Enkelt kan detta uttryckas med att säga att ingen förbättring i livsvillkor och egenmaktsskapande kan komma till stånd utan att de grundläggande basbehoven är på plats, dvs innan det finns en mätt mage. Denna vidare beskrivning av Café Davids verksamhet ger en mer holistisk och rättvis bild av vår verksamhet. Samtidigt utvecklar vi förståelsen för ombudsmannaskapet och beskriver de insatser som faktiskt skapar förändring för deltagarna.

Rapporten inkluderar även en beskrivning av de lärande och personalens ökade förståelse för sin arbetsinsats, som skett när vi tittat närmare på ombudsmannaskapet. Här har vi identifierat att det finns andra positiva utfall av ökad effektmätning som vi finner intressanta och inte kunnat förutse.

Riksföreningen Sveriges Stadsmissioner är inne i ett omfattande utvecklingsarbete kring effektmätning och i avvaktan på att detta ska kunna implementeras i organisationen, ser vi en fördel med att ha ett fokus på den kvalitetshöjande nytta vi sett effektmätningen haft på organisationen.

Tidsperiod

Rapporten avser verksamhet som Skåne Stadsmission bedrivit under 2021.

Beskrivning av förändringsteorin

Skåne Stadsmision möter personer i social och ekonomisk utsatthet 365 dagar om året. Vi har flera öppna mötesplatser som har olika uppdrag. Några verksamheter arbetar för att täcka basbehoven, mat, god hygien, god hälsa och stöd i form av social tillvaro och samtal. Andra tillgodoser t ex behov av rådgivning, juridisk hjälp, psykosocialt stöd och kunskapshöjande aktiviteter såsom informationsföreläsningar.

Många av dem vi möter behöver hjälp med det mest grundläggande, såsom mat, dusch, byte av kläder och en trygg plats att få stanna till på. Målgruppen för Skåne Stadsmision är människor som lever i fattigdom och utsatta livssituationer och vi stöttar genom att bidra till jämlik hälsa, skapa möjligheter för människor att komma i egen försörjning, förebygga och minska hemlöshet, matfattigdom och bidra till cirkulär omställning. I innevarande strategiperiod arbetar vi även utifrån perspektiven *stärkt professionalisering, aktiv omvärldsbevakning och ökad affärsrämsighet*.

Ombudsmannaskapet är en arbetsmetod vi identifierat som avgörande för att stötta målgruppen. 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 Stadsmision möter många deltagare som "hamnat mellan stolarna" och, utan resultat, dirigeras mellan olika offentliga enheter.

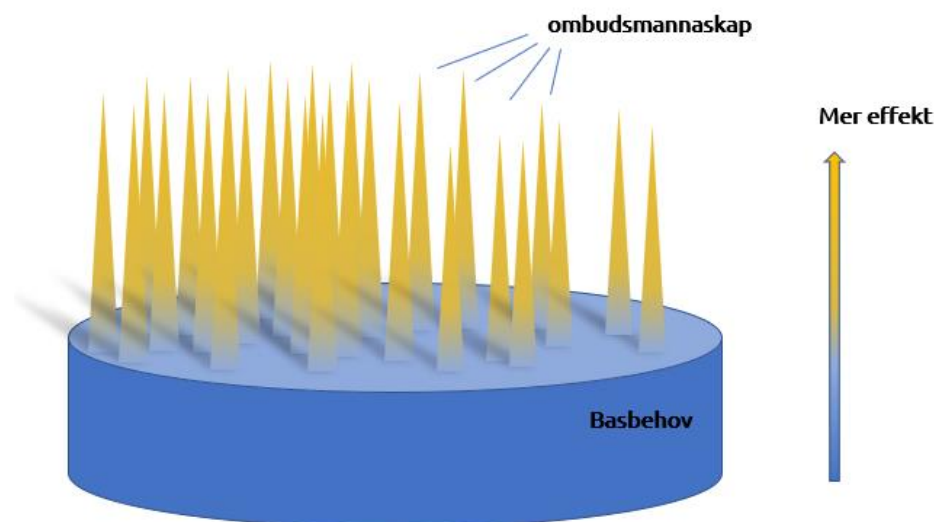
Ombudsmannaskapen dokumenteras utifrån vilken typ av stöd som ges. *Rådgivning, länkning, praktiskt stöd, medföljande eller företräda* är aktiviteter Skåne Stadsmision rapporterar. Under 2021 har Skåne Stadsmision följt upp effektmätningen med att även rapportera vilket resultat aktiviteterna lett till. Aktiviteternas resultat dokumenteras i kategorierna *kontakt, kunskap, hyresvärd, oklart/annat*. För definition av kategorierna se sidan 18.

Nedan redovisas förändringsteorin för ombudsmannaskap schematiskt. Förändringsteorin har tagits fram i ett samarbete med flera Stadsmisioner genom Riksföreningen Sveriges Stadsmisioner. Representant från Skåne Stadsmision deltog i gruppen som 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 <ul style="list-style-type: none"> -Rådgivning -Länkning -Praktiskt stöd -Medföljande -Företråda • Förtroende för ombud: <ul style="list-style-type: none"> 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 länkningar - 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

För att personer ska kunna få hjälp i det vi kallar ombudsmannaskap krävs det att de mest grundläggande behoven är delvis tillfredsställda, såsom t ex mat, vila, en trygg plats att vara på, ett klädbyte, möjlighet att ta hand om sin hygien. En stor del av Skåne Stadsmissions verksamhet syftar till att stötta deltagares basbehov. Utan att dessa grundläggande behov är tillgodosedda kan deltagarna inte utveckla sina förmågor till egenmakt.

Ombudsmannaskapet är en viktig del av målgruppens förändringsarbete på Skåne Stadsmissionen. Därför är det viktigt att förstå att möjligheterna till egenmakt byggs fram genom att se alla aktiviteter i Stadsmissionens verksamhet som kuggar i ett maskineri där arbetet för den förändring som ombudsmannaskap leder till, börjar byggas redan då deltagarna stiger in på Skåne Stadsmission för att få ett första mål mat på dagen. Café Davids uppgift att tillgodose basbehoven är grundläggande, medan kvalitén på arbetet på Café David är avgörande för att få till ombudsmannaskap.



Ombudsmannaskap är beroende av att de grundläggande behoven tillgodosetts först. Fylls inte basbehoven faller ombudsmannaskapen.

Använda resurser

Under 2021 uppgick stiftelsen Skåne Stadsmissions totala verksamhetskostnader till 70 553 630 SEK.

Café David är organisatoriskt ett samlingsnamn för mötesplatsen Café David (servering och öppen mötesplats), Kreativ verkstad (mötesplats med fokus på kreativ verksamhet) och kuratorn (mottagning för besök hos kurator). I beskrivningarna av mätningarna specificerar vi de tre olika verksamheternas resultat, medan vi i sammanställningarna beskriver Café David som en organisatorisk enhet.

Kostnaden för Café David i Malmö, inklusive Kreativ verkstad och kurator, var 2021, 11 114 091 kr. Kostnader för lokal, mat och övrig personal, som är en förutsättning för ombudsmannaskapet är inkluderad i den totala kostnaden för Café David och Våra mötesplatser innebär lokalkostnader som är nödvändiga för att kunna bedriva arbetet. Tillgången till mat ses som en nödvändig förutsättning för att målgruppen ska kunna ta till sig ombudsmannaskapets tjänster. Professionella medarbetare är också en nödvändig resurs för att kunna uppnå de effekter som eftersträvas. Dessutom finns en hälsomottagning bemannad med sjuksköterska tillgänglig fem dagar i veckan. Vi måste samtidigt förstå att tillgodoseendet av basbehoven och kostnaderna det medför, är en förutsättning för ombudsmannaskapet.

Vår uppskattning är att enbart ombudsmannaskapet i sig kostar cirka 1,4 miljoner kr. Kostnaderna för ombudsmannaskap är en uträkning som gjorts utifrån den uppskattade tid som medarbetare lägger på ombudsmannaskap.

Ombudsmannaskapet sker vanligtvis 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 med kontinuerlig tillgång till ombudsmannaskap. Café David är de enda verksamheterna i sitt slag i Malmö. Även 2021 har pandemin

påverkat tillgängligheten eftersom verksamheten har följt myndigheters riktlinjer och restriktioner med fysisk distansering och därmed tvingats minska antal personer i lokaler etc.

Prestationer och resultat

Grundläggande förutsättningar

Café Davids uppgift att tillgodose basbehoven är grundläggande verksamhet och också grundläggande för att deltagarna ska kunna komma vidare i livet. Samtidigt är kvalitén på arbetet på Café David, Kreativ verkstad och hos kuratorn, avgörande för att få till ombudsmannaskap. Skåne Stadsmision är öppet för alla och de människor som kommer till Skåne Stadsmisionen är i mycket olika skick. I en förtroendeskapande process mellan deltagare och medarbetare avancerar relationen dem emellan och möjligheterna för ett effektivt ombudsmannaskap ökar med tiden och genom de arbetsmetoder som personalen arbetar med.

Att skapa egenmakt handlar om att skapa förutsättningar för deltagaren att ha kraft och kunskap till att agera. En trygg plats måste skapas och tillit måste byggas upp mellan deltagaren och medarbetaren. Detta är del av personalens profession och baserar sig på en arbetsmetodik som utvecklats under lång tid.

Det kan ta flera månader innan personen är redo att ta ögonkontakt. Flera månader där hen bara kommer in och äter sin frukost och sitter en stund på Café David. Så plötsligt lyfter hen blicken, tar ögonkontakt och vi ser att vi kan påbörja någon form av samtal. Man ska veta när man ska lämna någon ifred...och så plötsligt, efter tre månader så var det dags!

Det är först då som deltagarna kan ta sig vidare, ta ett steg till, få ett problem mindre.

Under 2021 serverade Café David i Malmö 33 028 frukostar, 22 189 subventionerade luncher och oräkneliga antal koppar kaffe.

Ombudsmannaskap

Café David

Utöver detta har medarbetarna på Café David genomfört minst 509 ombudsmannaskap. Det är en relativt stor ökning av antalet ombudsmannaskap under 2021 jämfört med 2020 (ökning 53%) och ökningen kan delvis bero på att personalen fått tydligare fokus på att genomföra och dokumentera ombudsmannaskap.

Utav ombudsmannaskapen har man härlett att 142 varit rådgivning, 56 länkning, 292 praktiskt stöd och 19 medföljandestöd. Merparten av ombudsmannaskapen har dokumenterats med beskrivning av vad de lett till (507 av 509, vilket är 99 %). Resultatet är tydligt: ombudsmannaskap leder till ökad kontakt och kunskap.

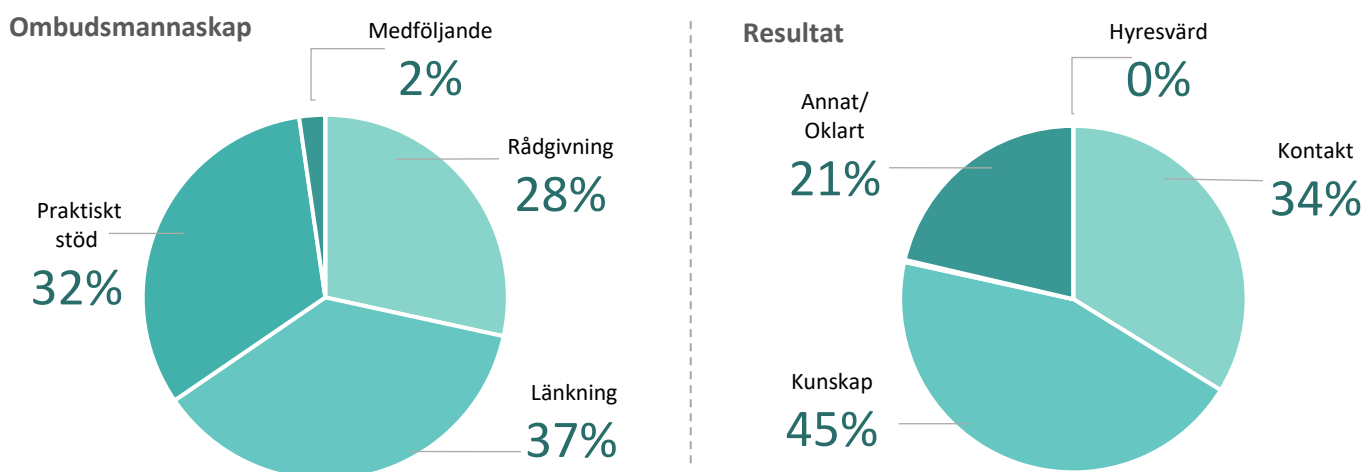
Kreativ verkstad

Den Kreativa verkstaden har haft öppet 242 dagar under året, haft 6 653 besök vilket ger ett snitt på 27,5 besök per dag. Medarbetarna har genomfört 137 ombudsmannaskap under året och av dessa har man härlett 18 till rådgivning, 2 till länkning och 117 till praktiskt stöd. Merparten av ombudsmannaskapen har dokumenterats med beskrivning av vad de lett till (90 av 137, vilket är 65 %). Resultaten visar att ombudsmannaskap leder till ökad kontakt och kunskap.

Kurator

Kuratoren på Café David i Malmö genomförde 1 441 ombudsmannaskap. 433 har härletts till rådgivning, 715 till länkning, 264 till praktiskt stöd och 29 till medföljandestöd. Merparten av ombudsmannaskapen har dokumenterats med beskrivning av vad de lett till (1370 av 1441, vilket är 95 %). Resultaten visar att ombudsmannaskap leder till ökad kontakt och kunskap.

Utifrån ovan beskriven dokumentation har Skåne Stadsmision genomfört 2087 tillfällen för ombudsmannaskap under 2021 på Café David, Kreativ verkstad och kuratorn i Malmö. En ökning med cirka 45% jämfört med 2020 (1435 ombudsmannaskap, år 2020). Ombudsmannaskapen har framför allt lett till ökad kontakt och kunskap.



Skillnad för deltagaren

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.

Medarbetarna påpekar vikten av att ombudsmannaskap ska vara en hjälp till självhjälp. Det innebär att prioritera en arbetsmetod där deltagaren gör så mycket som möjligt själv, trots att det i stunden kan vara mer tidskrävande än om medarbetaren skulle gjort hela jobbet.

Vi gör inte saker åt dem utan vi hjälper till, ger dem en känsla av att de klarar av saker själva.

Det är först då som deltagarna kan ta sig vidare, ta ett steg till, få ett problem mindre.

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 är att de får ökade kunskaper, kunskap om vart man kan vända sig och ökat självförtroende. Den ena insikten kan bana väg för nästa. När deltagare känner att de klarat en sak i samband med ombudsmannaskap, innebär det ofta en känsla av att deltagaren vågar annat i en framtida situation.

Verksamheterna rapporterar om att deltagare kommer tillbaka till verksamheten när nya frågor och problem uppstår, vilket ses som ett kvitto på att ombudsmannaskapet upplevs värdefullt. När deltagare inte återkommer till verksamheten antar man att de fått det bättre, kan lösa sina frågor själva och behoven av ombudsmannaskap inte längre finns.

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

Att vara ombud innebär att var någons röst. Att få reda på hur det är hos den personen /gruppen och vi kan ta den rösten vidare och skapa förändring. Kämpa för dem eller påverka i frågan.

Medarbetare konstaterar också att Skåne Stadsmission 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 Stadsmissionens insatser haft. Medarbetare ser att när deltagare följer råd som de samtalat kring, uppstår det ofta en önskvärd effekt. För att beskriva vilken skillnad ombudsmannaskap gör för deltagaren beskriver en medarbetare det så här:

Mycket rådgivning och kunskapsbyggande. De får kunskap om sina skyldigheter och rättigheter. När jag är med i myndighetskontakter går det lättare. Jag kan påvisa vilka rättigheter de har. Jag är med som stöd. Det leder t ex till att de får göra ansökan de vill göra. De ger inte upp. Jag är aktivt med i samtalet och hjälper dem att utkräva det de har rätt till. Alla ombudsmannaskap gör skillnad. Antingen genom att man får info eller stöttning.

Mycket "kontakt" och "kunskap" och båda är ett steg till egenmakt. Får man kontakt kan man sen göra det själv.

Medarbetar påpekar vikten av att hjälpa deltagarna att sortera i sina tankar och i sina utmaningar. Deltagarna har ofta en komplex tillvaro med många olösta problem som lagras på hög. Medarbetarna påpekar vikten av att ta ett steg i taget och att ta ett problem i taget och hur det är ett sätt att samtidigt bygga egenmakt i processen. Medarbetarna uppvisar en förståelse för att utveckla arbetsmetodiken.

Vi ser människan som en helhet. Det måste kännas mycket bättre. Man blir inte behandlad som ett problem. "Jag behöver inte reda ut allt själv. Det är någon som står bredvid mig".

Skillnad för medarbetaren, professionen och organisationen – förstärkt värde av effektmätning

Vi ser att fokuset på ombudsmannaskapet som en viktig arbetsmetod för att nå våra mål, definierar för personalen vad som är viktigt och stärker dem i deras profession.

Ombudsmannaskapet är bra! Det stärker vår roll. Mycket går på automatik men nu när vi mäter ombudsmannaskapet ser vi att arbetet ses mer som en profession. Det är professionellt socialt arbete. Det blir viktigt det vi gör. Bra att vi sätter det på pränt.

Mätningarna kring ombudsmannaskapet har lett till en förändring hos medarbetarna. När man delger sammanfattningen av resultatet och hur många som fått den hjälp de fått via ombudsmannaskap ger medarbetarna uttryck för en

känsla av stolthet över sin profession. Det blir en extra nivå av professionalitet som tydliggörs. Ett professionellt tjänsteutförande finns redan men nu när det dokumenteras och mäts upplever man att det får en ny uppmärksamhet och det värdesätts på ett annat sätt. Detta är en intressant effekt av arbetet med effektmätningen.

Ombudsmannaskap sätter fingret på något vi gör som annars inte skulle uppmärksammas. När vi sätter namn på det ges det en annan uppmärksamhet. Det är ju egentligen årtal av utvecklad metodik och praxis. En profession. Det är värdefullt för många.

Under 2021 antog Skåne Stadsmission en ny strategi för 2022-2024. I strategin har tre olika perspektiv definierats som ska stärka vårt arbete – ökad professionalisering, aktiv omvärldsbevakning, ökad affärsmässighet. I analysen som görs kring mätningarna kan vi konstatera att medarbetarna redan under året diskuterat ökad professionalisering och sett samband mellan utvärdering av verksamhet och det arbete de gör. Strategin och utvärderingarna genererar synergier för en positiv verksamhetsutveckling.

När medarbetaren presenteras för det sammanställda resultatet kring ombudsmannaskap ser vi också att detta leder till en stolthet och en arbetsglädje.

OJ!!! Det är många återkommande och ibland vet man inte riktigt vilket resultatet blir.

Fantastiskt. Jag upplever en stolthet. Man blir stolt. Oerhört många insatser vi gjort.

Medarbetare nämner också att det givit en struktur i arbetet som underlättat och förbättrat arbetet.

Mätningarna av ombudsmannaskapet har givit mer struktur och arbetet mot slutet av dagen har blivit lättare eftersom man antecknat kontinuerligt.

Fungerat bra

Låga trösklar och hög tillgänglighet, och en arbetsmetodik utarbetad under många år som bygger förtroende och tillit, är något som medarbetarna berättar fungerar och uttrycker en medvetenhet och stolthet över. Personalen uppfattar att deltagarna känner sig trygga i verksamheten och detta visar även deltagarenkäterna som presenteras längre fram. Medarbetarna lyfter Stadsmissionens breda roll och möjlighet att hjälpa deltagare på ett mer

omfattande sätt än vad andra ombud gör, som något positivt. Deltagarna får ett mer holistiskt ombudsmannaskap och Stadsmissionen 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 och olika kunskap, vilket ökar chanserna att kunna knyta an till någon som en känner förtroende för.

Under pandemin förlängdes medarbetarnas debriefing som äger rum varje dag efter att verksamheterna stängts.

Pandemin förlängde debriefingen. Det var många som var sjuka. Vi gick på knäna. Vi behövde den stunden för att ta hand om saker och administrera. Ta hand om saker utan att deltagare var på plats och utan att det var folk i lokalen.

Förlängd debriefing har gjort jättemycket. Vi har blivit bättre personal. Vi gör färre misstag nästa dag. Jag mår bättre och jag kan släppa mer innan jag går hem. Det påverkar ju ombudsmannaskapet också – om vi mår bättre blir det bättre ombudsmannaskap. Vi är mer eniga i det vi gör och vi blir mer konsekventa i det vi gör. Det blir färre konflikter.

Vi har avstämning varje eftermiddag och avstämningen har blivit lite längre under året. Det har lett till att vi missar mindre och får bättre uppföljning gentemot deltagarna.

Till skillnad från föregående år så nämns inte de något kortade öppettiderna med samma allvar. Deltagarna har vant sig vid dem och personalen påtalar istället betydelsen av möjligheterna till förlängd debriefing vilket var möjligt genom kortare öppettider.

Om man i effektrapporten 2020 beskrev utmaningarna med digitala ombudsmannaskap, med extern part, kan man 2021 se en skillnad då det inte är någon som benämner digitala ombudsmannaskap som ett hinder överhuvudtaget. Snarare finns det en kommentar om att på grund av att vi arbetar mer digitalt upplever man att handläggningstiderna för ärenden hos socialtjänsten kortats.

Med tiden som pandemin har löpt på så kan man kanske se att ansökningarna om behandling har gått lite snabbare andra året av pandemin. Kortare utredningstid när man inte träffas fysiskt.

Fungerat mindre bra

Medarbetare lyfter hur utökade resurser skulle kunna ge ännu bättre resultat i

form av t ex mer stöd och fler ombudsmannaskap.

Medarbetare nämner att de glömmer att dokumentera ombudsmannaskap som genomförs.

Flera påtalar önskemål om att kunna använda Café David och lokalerna till att fungera som en samlingsplats för besök av sakkunniga externa aktörer som kan informera och stödja kring t ex bostadsrådgivning, skuldsanering, budgetrådgivning, socialtjänstens eller arbetsförmedlingens tjänster.

Utvärdering

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

I samband med effektrapport 2021 har utvärdering utifrån förutbestämda frågor gjorts med personal från Café David, Kreativa verkstad och kuratorn. Frågorna som de intervjuade har besvarat 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)
- Vad anser medarbetaren att vi kan förbättra i framtiden?

Prestationer i förhållande till använda resurser och tidigare resultat

Detta är den tredje effektrapport Skåne Stadsmision gör enligt GIVA:s nya riktlinjer. I denna effektrapport har vi tittat ännu närmare på ombudsmannaskapets kvalité för att se vad det lett till för deltagarna.

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 är det ombudsmannaskapet som kan bidra till långsiktig förändring för

deltagarna.

I denna effektrapport har vi förtydligat sambandet mellan nödvändigheten av att möta basbehoven för att kunna komma till nivån ombudsmannaskap. Under 2021 har vi dokumenterat vilken typ av hjälp som ombudsmannaskapet lett till och detta är en utveckling av vårt mätande. Det ger oss också en bild av att det är kunskaps- och kontaktskapande som är de främsta behoven hos deltagare som kommer till Café David, på Skåne Stadsmision.

Ombudsmannaskapens resultat - ökad kunskap och kontakt - är resultat som vi i förändringsteorin identifierat, leder till ökad egenmakt. Därmed bedöms insatsen som ett nödvändig och ett stärkande komplement till exempelvis måltider och andra insatser inriktade på basbehov. Vi ser också att Skåne Stadsmisions holistiska stöd uppfattas som positivt av deltagare.

Kostnaderna för ombudsmannaskap bedöms likvärdiga med föregående år (två tjänster) medan antalet ombudsmannaskap har ökat med 43% jämfört med föregående år. Huruvida vi kan se det som en kostnadseffektivitet eller en organisatorisk kvalitetsförstärkning låter vi vara osagt, men tolkar det som en positiv utveckling.

Organisatoriska och arbetsrelaterade effekter

Rapporteringen av ombudsmannaskap har lett till en värdeskapande nivåhöjning vad gäller ombudsmannaskapet som en del av en profession. Både i den bemärkelsen att medarbetarna själva sätter värde på insatsen och ser ombudsmannaskapet som något definierbart i sin arbetsmetodik och i bemärkelsen att man upplever att arbetet värderas och professionaliseras, i organisationen. Vi uppmärksammar att detta är viktig bidragande faktorer till att stärka vårt strategiska perspektiv "*ökad professionalisering*" och viktig bidragande komponent till ett mer kvalitativt arbete och en effektiv organisation.

Statistik och uppföljning

Sammanfattningsvis kan vi konstatera att statistiken som sammanställts för året har genomförts noggrannare och dokumentationen av arbetsinsatserna har prioriterats mer under 2021 än tidigare år. Vi kan också konstatera att uppföljningen av ombudsmannaskapen har genomförts väl, där vi dokumenterat vad 99% (Café David), 65 % (Kreativ verkstad) respektive 95 % (kurator) av ombudsmannaskapen har lett till. Vi ser också att fokuset på mätningen och uppmärksamheten ombudsmannaskapet givits resulterar i att man dokumenterat ombudsmannaskapet bättre och i att vi ser en stolthet i arbetsuppgifterna man utför.

På många nivåer har Skåne Stadsmision därmed tagit ytterligare steg i sin effektmätning.

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

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

Sedan effektrapporten för 2019 har Skåne Stadsmision fastställt definitioner kring ombudsmannaskap. Det har varit ett viktigt steg. Skåne Stadsmision gör nu satsningar för att mäta efter liknande terminologi – gällande ombudsmannaskap – i hela organisationen. Vi har under 2021 utvecklat effektmätningen ytterligare och ambitionen är att göra så även framöver. Skåne Stadsmision fortsätter att delta aktivt i Riksföreningen Sveriges Stadsmisioners arbete med effektmätning i syfte att öka kunskap, och hitta vägar för att utveckla metoder för effektmätning.

Genom att följa upp resultaten ifrån ombudsmannaskapen ser vi även att arbetsinsatserna professionaliseras och angelägenheten om att fortsätta mäta effekterna stärks.

Definitioner

Under rubriken prestationer redovisas en terminologi vi använder oss av. Nedan förklaras definitionerna mer utförligt.

Prestationer / Aktiviteter

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

OMBUDSMANNASKAP: *Det stöd vi ger till en deltagare vars behov är beroende av en extern tredje part för att det skall kunna uppfyllas.*

Nedan definition av olika slags ombudsmannaskap.

- **Rådgivning:** Rådgivning kan ske enskilt eller i grupp och görs av medarbetare till deltagare på ett strukturerat sätt. Rådgivning är inte att "ge tips" utan syftar till att deltagaren ska få kunskap och valmöjligheter för att göra egna val utifrån fakta och erfarenheter hos medarbetare. Rådgivning kan vara av generell karaktär, t.ex. i grupprådgivning, eller av individuell karaktär som i t.ex. enskild rådgivning. Rådgivning kan ske vid ett eller flera tillfällen.
- **Länkning:** Att på uppdrag av, eller tillsammans med en deltagare initiera kontakt med annan aktör/myndighet utifrån individens specifika önskemål och/eller behov som leder till att tredje part tar vid.
- **Praktiskt stöd:** Hjälpa deltagare att fylla i blanketter/ansökningar/remisser eller i annan kommunikation med tredje part.
- **Medföljande:** Medarbetare följer med som stöd vid deltagares besök/möte hos myndighet eller annan tredje part.
- **Företräda:** På uppdrag av deltagare föra dennes talan gentemot myndighet eller annan tredje part. Det inkluderar alla aktiviteter där ombudet agerar åt deltagaren, t.ex. när ombudet kommunicerar med extern part åt deltagaren eller där ombudet överklagar åt deltagaren.

Resultat

Ombudsmannaskapen leder till olika typer av resultat som ökar deltagarens handlingskraft. Resultaten kategoriseras med följande definitioner.

- **Kontakt:** Deltagaren har kommit i kontakt med myndighet, socialtjänst, vård eller annan relevant aktör, utifrån individens specifika önskemål och/eller behov.
- **Kunskap:** Deltagaren har fått kunskap eller rådgivning i en specifik fråga som hen haft, samt lotsning i var man kan finna information och hur hen kan använda sig av den nya kunskapen.
- **Hyresvärd:** Deltagaren har fått kontakt med hyresvärd.
Viktigt att notera att relativt få har en direkt hyresvärd att kontakta.
- **Oklart / Annat:** Deltagaren har fått annan hjälp än de som definierats ovan. Det kan vara praktisk hjälp såsom att sortera hemma, förstå brev som kommit, hjälp med TV, rullstol el dy. Genom hjälpen har deltagaren blivit stärkt. Kan även omfatta att deltagaren länkats till andra instanser.

Deltagarenkäter

På Skåne Stadsmision görs deltagarenkäter minst två gånger per år i respektive verksamhet. Nedan presenteras resultaten från deltagarenkät gjord på Café David hösten 2021. 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 och som stärker det som presenterats i effektrapporten, plockats ut. Det ska dock klargöras att frågorna inte avser ombudsmannaskap avgränsat, utan verksamheten i stort.

Sammanställningen av svaren 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.

Kommentar, deltagarenkäters resultat

I enkäterna har deltagarna skattat kvaliteten på personalens bemötande högt. Genom åren har vi mätt och förstått att det är kännetecknande för Skåne Stadsmision att möta deltagare på ett bra sätt och att deltagarna känner sig trygga i verksamheten. 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.

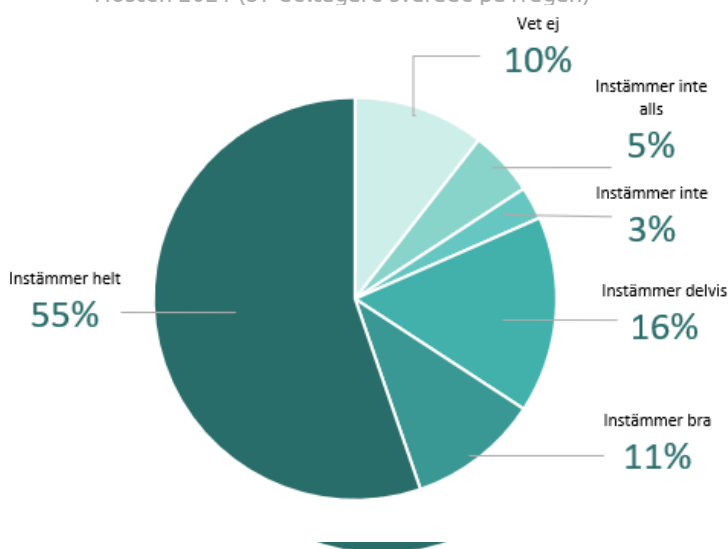
Skåne Stadsmisions deltagarenkät för hösten 2021 redovisar höga betyg på påståendet "personalen bemöter mig på ett bra sätt" samt "jag känner mig trygg i verksamheten" – deltagarnas förtroende för personalen bedöms ha påverkat ombudsmannaskapets resultat och effekter positivt. Det är fler personer som 2021 instämmer helt i frågan "personalen bemöter mig på ett bra sätt" än tidigare år och Stadsmisionen ser att detta är en positiv utveckling.

Påståendet "verksamheten stödjer mig i kontakt med till exempel Socialtjänst, skola, psykiatri, arbete och utbildning" kan vara svårare för Skåne Stadsmision att själv leva upp till, då deltagarens uppskattning i detta påstående i vissa fall kan färgas av hur väl de externa verksamheterna svarat på Skåne Stadsmisions kontaktförsök. Vi ser, jämfört med 2020 års resultat, en ökning i hur många procent som svarat "instämmer helt" på frågan och vi tolkar det som ett starkare resultat av ombudsmannaskapen.

I övrigt är resultaten i deltagarenkäterna 2021 relativt lika resultaten för 2020. Påståendet "jag har fått ökad kunskap om mina rättigheter genom verksamheten" är viktigt att följa upp på då kunskapen om ens rättigheter är en central del av att nå egenmakt. För att skapa långsiktig förändring krävs ett bättre resultat i kunskap om rättigheter samtidigt som möjligheterna till detta är helt beroende av att deltagarnas dagsform tillåter utveckling och att basbehoven är uppfyllda. Detta är en vardaglig utmaning hos Skåne Stadsmision.

"Personalen bemöter mig på ett bra sätt"

Hösten 2021 (57 deltagare svarade på frågan)

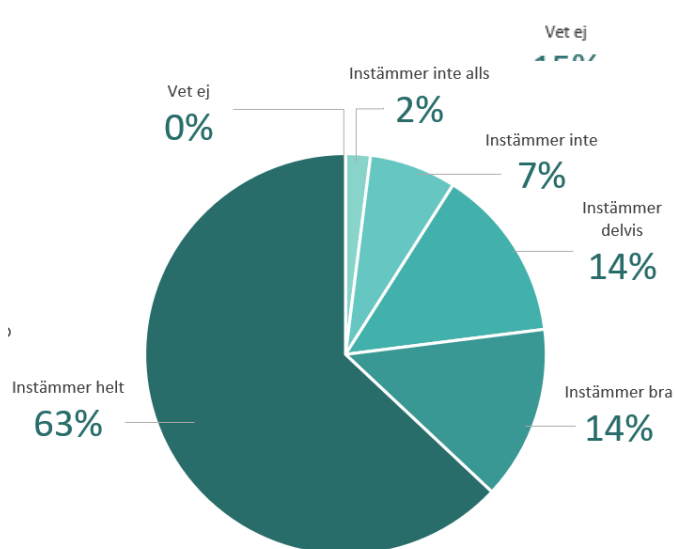


"Verksamheten stödjer mig i kontakt med t ex Socialtjänst, skola, psykiatri, arbete och utbildning"

Hösten 2021 (38 deltagare svarade på frågan)

"Jag känner mig trygg i verksamheten"

Hösten 2021 (38 deltagare svarade på frågan)



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

Hösten 2021 (45 deltagare svarade på frågan)

Avslutning

I denna rapport redovisar och resonerar Skåne Stadsmission kring aktiviteter, prestationer och resultat som ombudsmannaskap på Café David i Malmö genererat under 2021. Även detta år har präglats av pandemin och det hårda arbete som gjordes föregående år för att ställa om, har underlättat ombudsmannaskapen 2021. Skåne Stadsmissions bedömning är att insatsen varit ytterst relevant och betydelsefull för deltagarnas handlingskraft. I många fall kan ombudsmannaskap bidra till en långsiktig förändring.

Vi har identifierat att fokus på dokumentationen av ombudsmannaskapet leder till stärkt professionalisering och ett värdeskapande av arbetsinsatsen som stärker både medarbetare, verksamheten och organisationen. Vid framställning av effektrapporten har organisationen tagit några steg framåt i sin effektmätning och kunskapen om och förståelse av förändringsteorin och resultaten av arbetet har stärkts.

Skåne Stadsmission fortsätter aktivt utveckla sitt arbete med effektmätning, bland annat genom att delta i Riksföreningen Sveriges Stadsmissioners arbete med effektmätning. Allt med syfte att öka kunskapen, stärka verksamheten och hitta sätt att utveckla metoder för effektmätning.

Vi ser fram emot den fortsatta resan.