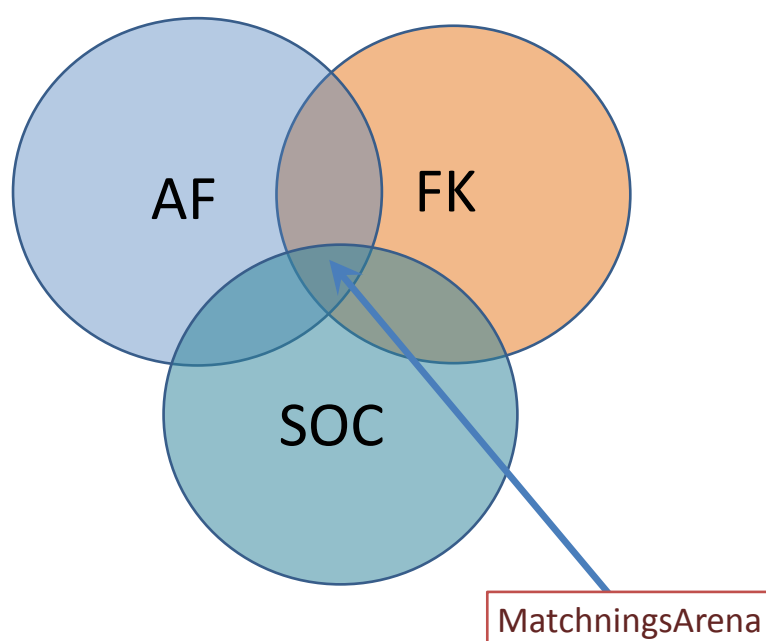




EUROPEISKA UNIONEN
Europeiska socialfonden



MATCHNINGSARENA



2012–
06–15

Slutrapport lärande utvärdering

”Ett professionellt bemötande”

Innehållsförteckning

SAMMANFATTNING	2
Om utvärderingen.....	2
Slutsatser.....	3
Projektets styrkor	3
Projektet och deltagarna.....	3
Samverkan	5
Långsiktighet.....	5
Utvärderarnas förslag	6
INLEDNING.....	7
MATCHNINGSARENAS MODELL.....	9
Samsyn och tilltro	9
Deltagare	10
Övergripande arbetssätt och bemötande	11
Processen	13
Resultat	14
Förutsättningar	17
DELTAGARNAS BILD AV MATCHNINGSARENA.....	20
Deltagarnas förväntningar	21
Gör Matchningsarena skillnad?	21
Ett långsiktigt arbete	22
Bemötande	22
SAMVERKAN.....	25
Samverkan i Matchningsarena.....	25
OMVÄRLD OCH SAMHÄLLSEKONOMI	30
Regionalt samhällsperspektiv	30
Samhällsekoniskt perspektiv.....	31
BILAGA 1	33
Insamlingsmetoder och utvärderingsaktiviteter	33
REFERENSER	36

Matchningsarena

SLUTRAPPORT

SAMMANFATTNING

Matchningsarena är ett ESF-projekt som genomförs av Arbetsmarknadsenheten i Timrå kommun i samverkan med Socialtjänsten, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan under perioden 090815 – 120815.

Syftet med projektet är att pröva nya metoder och arbetssätt i samverkan för att öka arbetskraftsutbudet. I arbetsmodellen finns en gemensam ingång. Tre koordinatörer arbetar nära deltagarna, nyttjar de åtgärder som finns inom respektive myndighet och skapar ett helhetstänkande. Projektparterna ska genom samverkan legitimera modellen i ordinarie verksamheter.

Om utvärderingen

Den lärande utvärderingen av Matchningsarena genomförs av Gudrun Brännberg Konsult AB. Utvärderare är Gudrun Brännberg och Annika Fälldin. Utvärderarna anlitas av projektet i slutfasen, från oktober 2011.

Utvärderingen kan beskrivas som en kombinerad process- och resultatutvärdering med mycket fokus på lärandeprocesser. Frågeställningarna är:

- *Vilka är projektets styrkor?*
- *Hur fungerar projektorganisation, metoder och aktiviteter för att skapa en samverkansmodell med helhetstänkande? Hur upplever deltagare Matchningsarena?*
- *Hur fungerar samverkan mellan tre parter? Vilka förutsättningar har denna samverkan gett för att skapa mervärde i form av metodutveckling och lärande?*
- *Vilka långsiktigt hållbara resultat kan anses? Vilka samhällsekonomiska vinster finns med Matchningsarena?*

De utvärderingsmetoder som används för att fånga deltagarperspektivet är fokusgruppsintervjuer, telefonintervjuer kombinerat med enkätfrågor och deltagande

observation. Personliga intervjuer, telefonintervjuer och gruppintervjuer fångar medarbetar-, styrgrupps- och samverkansgruppsperspektiven i två omgångar, kombinerat med deltagande observationer vid möten och planeringsdagar. En extern aktör 2Q REHAB utvärderas särskilt. Den närmaste omvärldens bild av projektet fångas genom fokusgruppintervjuer med handläggare på Försäkringskassa, Socialtjänst och Arbetsförmedling.

De första delrapporteringarna skedde i december 2011 och januari 2012 i samband med analysseminarier tillsammans med medarbetare och styrgrupp. Projektledningen har fått regelbunden återkoppling ungefär varannan vecka.

Slutsatser

Projektets styrkor

Utvärderarna vill särskilt peka på följande styrkor i projektet:

- Delaktiga deltagare
- Ett gemensamt förhållningssätt och arbetssätt har utvecklats mellan tre myndigheter för framgångsrikt arbete med individer
- Ett professionellt bemötande har utvecklats med förmåga till rollöverskridande och flexibla lösningar
- En samhällsekonomiskt lönsam modell har utvecklats
- Socialtjänsten är den stora vinnaren med avseende på individer som får utredning, behovsbedömning och arbete.
- Dokumentationsformer och uppföljningsmodell har utvecklats med hänsyn tagen till tillgänglighet och jämställdhetsintegrering

Projektet och deltagarna

Vilka slutsatser kan dras om hur projektorganisation, metoder och aktiviteter fungerat för att skapa en samverkansmodell och ett helhetstänkande och hur upplever deltagarna det?

Ett utvecklat professionellt bemötande är en bärande princip i projektet och i arbetssättet. Det professionella bemötandet i Matchningsarena består av:

- Öppenhet och tillgänglighet
- Närhet till och nära samarbete med deltagare och kollegor

- Nyttjande av varandras kompetenser och erbjudande av den egna kompetensen
- Tiden som resurs
- Respekt och tillit till hela människan
- Bevarande av myndighetsrollen *och* rollöverskridande
- Mod att pröva nya flexibla lösningar

I Matchningsarena har koordinatorena lyckats med **att hantera oförutsedda hälsoproblem** hos deltagarna, genom sin förmåga att hitta spontana lösningar. Forskning styrker vikten av att sådana erfarenheter och arbetssätt synliggörs och förs tillbaka till den ordinarie verksamheten.

De mekanismer i arbetssättet som leder till resultat handlar om att koordinatorena följer deltagarens process – i kartläggning, dokumentation, låta processen ta tid, ha tillit till deltagaren och att hitta innovativa, gränsöverskridande lösningar. I samverkansarbetet mellan de tre organisationerna bygger arbetssättet på **gemensamt förhållningssätt och gemensam människosyn**. En viktig förutsättning för koordinatorens arbete är att de använder sin kompetens som myndighetspersoner, men att den beslutsfattande myndighetsutövningen inte ingår.

Arbete med modellutveckling har tidvis varit åsidosatt under projektiden, till förmån för praktiskt arbete med deltagare. De organisatoriska svårigheter som följt projektet har bidragit till detta liksom projektets ekonomiska upplägg (ESF:s modell för finansiering) genom krav på en viss volym deltagare.

Utvärderarna bedömer att

- För deltagarna har projektorganisationen på det stora hela, fungerat väl för mottagande, delaktighet och kommunikation
- För deltagarna har samlokalisering varit viktig
- Deltagarna bekräftar att det professionella bemötande som koordinatorena utvecklat med myndighetsrollen i botten och med rollöverskridande inslag är en avgörande faktor för projektets framgångar.
- Arbetssättet stärker deltagarnas positiva självvärdering, skapar stolthet och därmed ökade chanser att återgå till eller närma sig arbetsmarknaden.
- Kontinuerlig handledning och kompetensutveckling har bidragit till utveckling av modellen.

- Bedömning av processen hade underlättats om projektet i större utsträckning dokumenterat sin egen utvecklingsprocess

Samverkan

Vilka slutsatser kan dras om hur samverkan fungerar mellan tre parter och vilka förutsättningar denna har gett för att skapa mervärde i form av metodutveckling och lärande?

Det finns en samsyn hos koordinatörerna kring projektets gemensamma mål och hur arbetet med individer ska utvecklas. Styrgruppen har präglats av bristande samsyn och målfokus. Förankringen av samverkansidén är ambivalent. Ett uttalat syfte, mål, strategi kring samverkan finns hos koordinatörerna när det gäller det nära arbetet med deltagarna. Det har i projektet inte funnits någon systematik för hur samverkan ska premieras, uppmärksammas och belönas.

Kompetensutveckling genom samverkan har skett i form av att koordinatörerna fått kunskaper om varandras uppdrag, organisationskultur och arbetssätt, samt gemensamma kunskaper om den samtalsmetodik och rehabiliteringsarbete.

Hos projektmedarbetare finns idéer om en organiserad samverkan på längre sikt, i form av samarbete. Hos styrgruppen är idébilden betydligt svagare. På vilket sätt denna samverkan ska ske och hur den kan organiseras är oklart. Men oavsett detta, har organisationerna fått kunskaper om varandra som förhoppningsvis har långsiktig betydelse.

Utifrån ovanstående indikatorer är det utvärderarens bedömning att den samverkan som skett i Matchningsarena bäst kan betecknas som samarbete på interpersonell nivå kring insatser för deltagare. Samverkan som en integrerad aktivitet och process mellan tre organisationer har inte funnits, trots att det varit ett viktigt mål i projektet.

Detta har skapat mervärde i form av en utvecklad modell för samverkan och lärande hos koordinatörerna. Det går i dagsläget inte att se att mervärde skapas på organisatorisk nivå så att modellen och lärandet tas om hand.

Långsiktighet

Vilka slutsatser kan dras om långsiktigt hållbara resultat och vilka samhällsekonomiska vinster som finns med Matchningsarena?

Utvärderarna bedömer att det utifrån projektets sammantagna resultat finns goda förutsättningar för långsiktigt hållbara effekter av Matchningsarena arbetssätt och modell. Det finns förväntningar och vilja på handläggarnivå i alla tre myndigheterna att ta hand om och omsätta erfarenheterna från Matchningsarena i en förändrad praktik.

Den samhällsekonomiska analysen och den nära kopplingen till regionalpolitiska ambitioner pekar på kort- och långsiktiga vinster med ett samverkande arbetssätt för individ och samhälle. Detta är argument för en implementering av Matchningsarena.

Men dessa resultat motsvaras inte av intresse för samverkan på lednings- och styrgruppsnivå. En förutsättning för att ta tillvara erfarenheterna är ett implementeringsarbete inom och mellan myndigheterna. Plan för detta saknas.

Utvärderarnas förslag

- Plan för tillvaratagande av erfarenheter från Matchningsarena
 1. Gemensamt för tre myndigheter
 2. Inom varje myndighet

INLEDNING

Matchningsarena är ett ESF-projekt som genomförs av Arbetsmarknadsenheten i Timrå kommun i samverkan med Socialtjänsten, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan under perioden 090815 – 120815.

Syftet med projektet är att pröva nya metoder och arbetssätt i samverkan för att öka arbetskraftsutbudet. I arbetsmodellen finns en gemensam ingång. Tre koordinators arbetar nära deltagarna, nyttjar de åtgärder som finns inom respektive myndighet och skapar ett helhetstänkande. Projektparterna ska genom samverkan legitimera modellen in i ordinarie verksamhet.

Projektpersonalen består av en projektledare, en projektsamordnare, en projektekonom, tre koordinators (en vardera från socialtjänst, försäkringskassa och arbetsförmedling) och en matchningsagent. Varje verksamhet har slussat deltagare till Matchningsarena där man arbetat gemensamt med individerna (204 st.) och utvecklat sin arbetsmodell. Modellen består av fem steg, med betoning på kartläggningsdelen:

1. Introduktion
2. Kartläggning
3. Behovsbedömning
4. Insats (från myndigheternas ordinarie utbud)
5. Avslut

Den lärande utvärderingen av Matchningsarena genomförs av Gudrun Brännberg Konsult AB. Utvärderare är Gudrun Brännberg och Annika Fälldin från firma Annika Fälldin. Utvärderarna kopplas till projektet i slutfasen, från oktober 2011.

Utvärderingen genomförs som en lärprocess i nära samarbete med projektledning, medarbetare och styrgrupp och har ett verksamhetsutvecklande fokus. Utvärderingen utförs i enlighet med "Lärande utvärdering genom följeforskning" Svensson m fl (2009).

För beskrivning av insamlingsmetoder och utvärderingsaktiviteter se bilaga 1.

Frågeställningar

Utvärderingen kan beskrivas som en kombinerad process- och resultatutvärdering. Den undersöker vad som händer i projektprocessen med koppling till vilka resultat det ger. Följande tre övergripande frågeställningar har utvärderingen arbetat med:

1. Hur fungerar projektorganisation, metoder och aktiviteter för att skapa en samverkansmodell med helhetstänkande? Hur upplever deltagare Matchningsarena?
2. Hur fungerar samverkan mellan tre parter? Vilka förutsättningar har denna samverkan gett för att skapa mervärde i form av metodutveckling och lärande?
3. Vilka långsiktigt hållbara resultat kan anses? Vilka samhällsekonomiska vinster finns med Matchningsarena?

Resultat i projektet studerar utvärderarna i fyra dimensioner:

1. **Arbetssätt och förhållningssätt**, så om det beskrivs av medarbetare och deltagare
2. **Resultat för deltagare**
3. **Samverkan och modellutveckling**, så som det beskrivs av medarbetare, omvärld och chefer
4. **Samhällsperspektiv**

Det är fokus på dessa områden i de följande avsnitten: Matchningsarenas modell, Deltagarnas bild av Matchningsarena, Samverkan samt Omvärld och samhällsekonomi.

MATCHNINGSARENAS MODELL

Matchningsarena är en verksamhet som syftar till att minska ledtider, öka arbetskraftsutbudet med målgruppen individer som står långt ifrån arbetsmarknaden.

De förväntade resultat som formulerats på individnivå är att individen

- kommer närmare arbetsmarknaden,
- får större självförtroende,
- får större förtroende för andra människor
- får större förtroende för myndigheter
- känner sig professionellt bemött
- upplever snabbare åtgärder (än i ordinarie verksamhet).

Förväntade resultat på organisationsnivå är att

- utveckla en samverkansmodell
- implementera samverkansmodellen i Timrå

Vilken betydelse har då insatserna för att nå dessa resultat?

Bild 1 nedan är ett försök att beskriva Matchningsarenas arbetssätt med fokus på vilka insatser som ger resultat för deltagarna. Bilden har skapats av utvärderarna utifrån de beskrivningar som medarbetare, styrgrupp, samverkansparter och deltagare gett i intervjuer och analysseminarier.

Samsyn och tilltro

Medarbetarnas *förhållningssätt* i Matchningsarena handlar om att ha **samsyn**. Oavsett vilken myndighet man kommer från arbetar de tre koordinatörerna tillsammans med individerna i multikompetenta team. De **ser individen** och **ser helheten**. T ex hur ekonomi, socialt liv, hälsa och kontakter med andra myndigheter fungerar.

Tilltro till individer är avgörande. Både till deltagare och kollegor från andra myndigheter och dessutom tilltro den process man gemensamt skapar.

Förhållningssättet lägger grunden för ett positivt och framgångsrikt bemötande av deltagarna. Därmed bygger man **en gemensam ingång** till tre myndigheter för de individer som deltar i Matchningsarena.

Bild 1 Fokus på resultat för deltagarna

Förhållningssätt			
Samsyn i bemötande. Se individ och helhet, tilltro till individer.			
En gemensam ingång			
	Övergripande arbetssätt	Process	
Deltagare			Resultat
Behov	Öppenhet och tillgänglighet Det får ta tid Nära samarbete med deltagare och kollegor Nyttja varandras kompetenser Våga pröva nya vägar	Samtalsmetodik Kontrakt Kartläggning Gemensam dokumentation Matchning Lära av varandra Grupphandledning	Närmare arbetsmarknaden Ökat självförtroende Ökat förtroende för andra människor Ökat förtroende för myndigheter Professionellt bemött Snabbare åtgärder
			Modell
Förutsättningar			
Tid Utvecklad yrkesroll Lokal			

Deltagare

Deltagarna i Matchningsarena är en målgrupp som beskrivs som "sköra", "i gråzonen", som riskerar att "fastna i systemen" och ständigt återkomma och där det behövs mer kartläggning och utredning.

För att kunna se resultat i projektet är deltagarna avgörande. Resultat som uppnås i Matchningsarena både på projektnivå och på individnivå bygger på deltagarnas möjlighet till delaktighet. Genom delaktigheten kan deras engagemang och motivation stärkas och utvecklas samt deras behov synliggöras.

Deltagarna betonar vikten av att de har fått arbeta med sin hela livssituation och sätta upp mål kring ekonomi, hälsa, ev. utredningar, studier, arbetsträning *och* arbete.

Övergripande arbetssätt och bemötande

Projektmedarbetarna har under den period som utvärderarna följt projektet arbetat med att förfina, beskriva och dokumentera arbetssätt och förhållningssätt.

Ett utvecklat professionellt bemötande är en bärande princip i projektet och i arbetssättet.

Nedanstående tabell visar hur deltagare och koordinatörer uttrycker viktiga beståndsdelar i arbetssätt och bemötande.

Tabell 1 Bemötande

<i>Deltagare</i>	<i>Professionell</i>
Jag - stolthet Mötas av respekt	Skapa en relation till individen Respektera
Hela livet	Våga prova nya vägar
	Det får ta tid
	Låta deltagaren lyckas
Trygghet	Samsyn hos koordinatörer
Lätt	Öppenhet
	Utbildning och handledning som stärker

Deltagarna talar om att **bli sedd som den man är**, att känna stolthet för sig själv, medan koordinatörerna talar om att **skapa en relation** till varje deltagare. **Respekt** är

ett återkommande ord som framför allt deltagarna använder för att beskriva vad som händer i Matchningsarena. Koordinatorerna betonar att de respekterar den individ de möter och tror på vad de uttrycker.

Deltagarna menar att Matchningsarena **får handla om hela livet**, hälsan och att hitta den egna drömmen kommer före insatserna. Koordinatorerna talar om att det **får ta tid**, man får göra omtag och **våga prova nya vägar**, för att **låta deltagaren lyckas**.

Deltagarna talar om **trygghet**, man möter samma personer, man är en känd individ, och man är **delaktig i sin egen planering**. Koordinatorerna talar om att de har samsyn och kan möta deltagaren även om inte koordinatören som är kontaktpersonen är på plats.

Deltagarna berättar **om att det är lätt**: lätt att nå, per telefon, sms och besök, även utan att ha bokat tid. Lättheten och tillgängligheten finns även på mellanmänsklig nivå genom att klimatet är öppet, tillgängligt och välkomnande.

Arbets sättet i Matchningsarena präglas av **nära samarbete** med både deltagare och kollegor. Kollegornas **olika kompetenser nyttjas** för att göra kloka bedömningar, för att hitta den bästa kontaktpersonen för deltagaren och för att forma insatser.

I arbets sättet finns en öppenhet för **att våga tänja på ramarna** för att hitta innovativa vägar för just denna individ. Till exempel kan en deltagare från Försäkringskassan kan få insatser från Arbetsförmedlingen. Det innebär också ett rollöverskridande mellan myndighetsrollen, koordinatorsrollen och individens livsvärld.

Koordinatorerna kartlägger, coachar och ger vid behov utökad stöd som t ex följa med på läkarbesök, förmedla livsstilstöd via andra projekt och aktörer eller verka för att utredning inom landstinget initierats för den enskilde. Detta arbets sätt att lägga stor vikt vid individens hälsa, får starkt stöd av den programutvärdering av ett antal genomförda ESF-projekt som Annette Thörnquist publicerade 2011. Där framkommer att:

När det gäller arbetet med att inkludera arbetslösa och långtidssjukskrivna på arbetsmarknaden talar studien för att stor vikt bör läggas vid individens hälsa, även i de projekt som inte är inriktade specifikt på sjukskrivna. Studien har också visat att det är viktigt att uppmärksamma både den öppna och dolda ohälsa som kan finnas hos dem som ska slussas ut på arbetsmarknaden samt att man tar sig an

hälsoproblemen utifrån ett mångdimensionellt och intersektionellt perspektiv. God hälsa är en förutsättning för hållbara lösningar för integration i arbetslivet. Annars kan arbetsmarknadspolitiska åtgärder bli kontraproduktiva och leda till nya sjukskrivningar och ny frånvaro från arbetsmarknaden.

Thörnquists studie ger också flera exempel på att metoderna för hantering av ofta oförutsedda hälsoproblem i hög grad skapas i arbetet genom projektarbetarnas förmåga att hitta spontana lösningar. Där betonas att det är viktigt att sådana erfarenheter och arbetssätt synliggörs och förs tillbaka till den ordinarie verksamheten.

För att utveckla och upprätthålla detta arbetssätt har medarbetarna i Matchningsarena kontinuerlig grupphandledning en gång i månaden som behandlar enskilda ärenden, etiska dilemman samt modell- och metodutveckling.

Processen

Processen i Matchningsarena delas in i fem steg; introduktion, kartläggning, behovsbedömning, insats och avslut. Särskilt under kartläggning, behovsbedömning och insats kan stegen kombineras parallellt med varandra, liksom omtag kan ske vid behov med ny kartläggning, ny behovsbedömning och ny insats.

Under **introduktionen** träffar deltagare alla tre koordinatörer samt matchningsagenten. Syftet med projektet presenteras. Man bekantar sig med lokalerna och bjuds in att fika. En viktig del i denna fas är **kontraktet** som är en förutsättning för fortsatt deltagande. Kontraktet är ett viktigt verktyg som undertecknas i samförstånd och deltagaren ger medarbetarna rätt att komma förbi sekretessen mellan myndigheterna.

Kartläggningsfasen är den intensivaste delen i Matchningsarena. Den får ta tid och deltagaren får berätta om sina erfarenheter, styrkor och svårigheter för minst två koordinatörer. För att skapa gemensamma bilder används en **White board**.

Kartläggningen **dokumenteras** och deltagaren får ta hem underlaget för påseende, innan det undertecknas.

Träning och kompetensutveckling i **samtalsmetodik** för koordinatörerna, är viktigt för att komma vidare i samtalet och för att kunna ge rak feedback.

Under nästa fas; **behovsbedömningen** sätter deltagaren tillsammans med koordinatörerna upp mål som kan vara både kortsiktiga och långsiktiga. En upphandlad aktör erbjuder fördjupad behovsbedömning, vilket används för tio deltagare av drygt 200, där koordinatörernas kompetens inte räcker.

Insatser för att deltagaren ska nå målen kan vara av olika typer. Det kan vara fortsatta coachande samtal med koordinatörer, det kan vara arbetsträning eller praktik, det kan vara besök inom hälsovården eller livsstilsstöd, det kan vara studie- och yrkesvägledning eller utredning inom landstinget.

Matchningsagenten deltar i introduktionen och i insatsfasen. Han förbereder för arbete, arbetsträning, och/eller praktikplats. Tillsammans med deltagaren hittar man lämplig plats, förbereder både arbetsgivare och deltagare samt följer upp. Matchningsagentens roll är mindre omfattande än de tre koordinatörernas.

Grupphandledningen är ett kitt som binder samman koordinatörer och matchningsagent där dilemman hanteras, nya metoder utvecklas och återkoppling sker av erfarenheter i arbetet.

Resultat

Vilka resultat har uppnåtts i projektet? Utvärderarna använder en kombination av olika material för skapa resultatbilder.

Resultat är främst att deltagare får effektivare och snabbare åtgärder än om de varit kvar hos en myndighet, att deltagare kommer närmare arbetsmarknaden och får en varaktig lösning på sin försörjning och sysselsättning. För individen kan det dessutom få som effekt ökat självförtroende och en känsla av empowerment.

Mätningar sex månader efter avslutat projektdeltagande tyder på att lösningarna är hållbara för flertalet individer.

Deltagarna ska komma **närmare arbetsmarknaden**. Respektive myndighet har i projektansökan satt upp måltal som deltagande målgrupp förväntas uppnå avseende att ha trätt in på arbetsmarknaden. Måltalen är interna i respektive myndighet och kan inte jämföras sinsemellan. Dessa måltal har ej korrigerats när förutsättningar i projektet förändrats. För deltagare från Försäkringskassa och Arbetsförmedling har måltalen inte uppnåtts, medan måltalen för Socialtjänsten uppnåtts med råge.

Tabell 2 Måltal och resultat

MYNDIGHET	MÅLTAL	RESULTAT	TILL MA ANTAL INDIVIDER	TILL ARBETE ELLER STUDIER ANTAL INDIVIDER
Socialtjänst	15 %	42 %	84 (38kv 46m)	27
Arbetsförmedling				
Långtidsarbetslös	6 %	4 %	76 (29kv 47m)	29
Funktionsnedsättning	8 %	6 %	13 (7kv 6m)	9
Försäkringskassa			31 (25kv 6m)	
Sjukpenning	5 deltagare	0 deltagare	9	0
Sjukersättning	3 deltagare	2 deltagare	11	2
Aktivitetsersättning	1 deltagare	1 deltagare	11	1
Totalt			204	68

Totalt har 68 av 204 deltagare i Matchningsarena gått till arbete eller studier och 35 har gått till varaktig självförsörjning, vilket är mycket goda resultat i förhållande till den målgrupp man arbetat med.

Intervjuade deltagare hade inledningsvis mycket **låga förväntningar** på Matchningsarena, men uppger att de erfar att projektet fungerar "som i arbetslivet", "jag kan förhandla" och "det är en arbetsträning i sig." Koordinatorer beskriver deltagares resa i projektet som att "veta vad jag kan och vill." Från studien av 2Q framkommer att deltagare ökar sin förmåga att beskriva sina svårigheter och visar att de har förutsättningar att tillgodogöra sig insatsen.

Slutsatsen blir att jo, deltagare lämnar gråzonen mellan myndigheterna och närmar sig arbetsmarknaden, men för många kan det vara en lång resa kvar. 75 deltagare av 204 är i arbete eller studier, varav knappt hälften tillhör Socialtjänstens deltagare.

Ökat självförtroende följs inte upp systematiskt i projektet. Intervjuer med deltagare visar att matchningsarena "är power", "jag blir sedd som människa" eller jag vet vad jag vill nu", vilket kan ses som tecken på ökat självförtroende. Studien av 2Q visar att det är en stor skillnad i och med att individen vill något och tror att "det finns något för mig".

Ökat förtroende för andra människor har inte följts upp systematiskt i projektet. Deltagarna visar på en ökande motivation och i intervjuer med deltagare visar sig fälls omdömen som:

- Man ser till varje individ och jobbar utifrån mig.
- Det är positivt.
- Jag är glad när jag går därifrån.

Detta kan utifrån de obefintliga förväntningarna som samma deltagare hade på Matchningsarena ses som uttryck för ökat förtroende för andra människor. Likaså att komma ut på praktik eller arbetsträning och uppleva framgång i detta skapar ökat förtroende för andra människor. I studien av 2Q framkommer att deltagare kommit över sin ambivalens till att ta hjälp av psykolog och socionom.

Ökat förtroende för myndigheter följs upp inte upp systematiskt i projektet. Både deltagarintervjuer och studien av 2Q visar på mycket låga förväntningar och därmed lågt förtroende för myndigheter. Under deltagande i projektet har förtroendet och förväntningarna förändrats påtagligt. De intervjuade är väl medvetna om att koordinatörerna är myndighetsföreträdare och att de har kunskap om regelverk och möjliga vägar. De intervjuade upplever denna kunskap som en viktig resurs för att hitta sin individuella väg.

Professionellt bemötande bekräftas av de intervjuade. Det är ett gott, individanpassat och engagerat bemötande. Koordinatorerna har aktivt arbetat med att utveckla gemensam människosyn och gemensamt professionellt bemötande. Under projektiden har begreppet utvecklats betydligt. En period ville koordinatörerna inte använda begreppet för det tolkades som "bättre bemötande än i ordinarie verksamhet" och blev därmed ett uttryck för konkurrens mellan verksamheter. I

slutfasen har begreppet fyllts med innehåll som refererar till hur Matchningsarena arbetar utan att jämföra med annan verksamhet.

Tabell 3 Det professionella bemötandet i Matchningsarena

- Öppenhet och tillgänglighet
- Närhet till och nära samarbete med deltagare och kollegor
- Nyttjande av varandras kompetenser och erbjudande av den egna kompetensen
- Tiden som resurs
- Respekt och tillit till hela människan
- Bevarande av myndighetsrollen *och* rollöverskridande
- Mod att pröva nya flexibla lösningar

Ett mål i projektet är att individen ska möta **snabbare åtgärder än ordinarie verksamhet**. Det finns inte några uttalade mått att mäta emot, varken i ordinarie verksamheter eller i projektarbetet. En bättre term är möjligen **effektiva åtgärder**. Det är inte säkert att en effektiv åtgärd är snabbare än en ineffektiv. Det kan ta "längre tid" att hitta en effektiv åtgärd. Vikten av tillgången till tid i kartläggnings- och behovsbedömningsfaserna kan inte underskattas. Deltagarintervjuer bekräftar upplevelsen att äga sin egen planering till skillnad mot andra erfarenheter av myndighetskontakter. Sannolikheten att åtgärderna blir effektiva ökar när individen "äger sin egen planering." Deltagarna betonar även kontinuiteten i kontakterna över tid. Studien av 2Q pekar på att individen får en ökad medvetenhet så att man ser sin egen roll i sitt livsöde, vilket också stärker möjligheten till effektiva åtgärder.

Resultat på organisationsnivå är att utveckla en **samverkansmodell**. Så har skett och det finns en dokumenterad beskrivning av modellen och det finns tre koordinatörer med bred kompetens inom samverkan. Däremot finns få tecken till implementeringsaktiviteter eftersom projektet presenterar sin modell under de sista månaderna av projekttiden, behövs fortsatt arbete med att skapa relevanta implementeringsaktiviteter för de tre myndigheterna.

Förutsättningar

Förutsättningar för att kunna arbeta på detta sätt är att det finns **tid**. Man kan arbeta intensivt och kontinuerligt med deltagare och finnas **tillgängliga** för dem.

Andra förutsättningar är att personalen är **trygg** i arbetssättet och i sin roll – en roll som innebär att

- myndighetsrollen bibehålls
- myndighetsbeslut fattas av en handläggare på respektive myndighet
- samverkan sker i trepart
- arbetet sker rollöverskridande mellan myndigheterna

Myndighetsutövningens vara eller inte vara har varit en tidvis het fråga i projektet. Från de tre deltagande myndigheterna har arbetsledning i samverkansgruppen hävdade att det blir dubbelarbete för organisationen med aktiviteter för individen i Matchningsarena och samtidigt en ordinarie handläggare som fattat beslut om försörjningsstöd och liknande. Vid intervjuer med handläggare i de tre myndigheterna har det visat sig att de inte uppfattar ett dubbelarbete. Tvärtom underlättas deras arbete med beslutsfattande. De har en enkel kontaktväg till sin kollega i Matchningsarena, kan stämma av att individen deltar enligt plan och kan lita på kollegans bedömning. Det är en enig bild från Arbetsförmedling, Försäkringskassa och Socialtjänst att Matchningsarena är en unik verksamhet som behövs för individer som riskerar att "fastna i systemet". Dessutom uttrycker flera av de intervjuade att de är intresserade av att få arbeta som Matchningsarena gör.

Studien av 2Q visar att personalen där betraktar Matchningsarens koordinators som myndighetspersoner som är angelägna att hitta rätt insats inom myndigheternas ramar.

En bra **lokal** som inte ligger i någon myndighets lokaler är en viktig förutsättning.

Projektet har haft en del problem med antalet deltagare och därmed med sin finansiering och **medfinansiering**, som inneburit tidvisa massinskrivningar och sedan –utskrivningar och även tendens att "hålla kvar" deltagare. Denna bild bekräftas av Thörnquist 2011 som studerat ett antal liknande ESF-projekt. Hon skriver

En potentiell risk med det nuvarande medfinansieringssystemet för programområde 2 är att deltagare med låga ersättningsnivåer, vilka också är de som står allra längst ifrån arbetsmarknaden, prioriteras bort. En annan rent hypotetisk risk kan vara – även om det låter cyniskt – att arbetet i projekten fokuseras på social träning för att deltagarna ska komma "närmare arbetsmarknaden", i stället för att komma ut i arbete

och utbildning (då projektet därmed riskerar sin medfinansiering). Likaså bör den grundläggande förutsättningen för det rådande medfinansieringssystemet inom detta programområde – en fungerande "logistik" mellan projekten och de myndigheter som remitterar/anvisar deltagare – uppmärksammas mer både på politisk nivå och i diskussionerna mellan projekten och deras styrgrupper samt mellan projekten och berörda myndigheter och organisationer i övrigt.

DELTAGARNAS BILD AV MATCHNINGSARENA

Nedan visas antalet deltagare under projekttiden.

Tabell 4 Antal och andel deltagare

Fördelning av deltagare från projektets olika målgrupper.

Målgrupp från Arbetsförmedling	89 deltagare varav 36 kvinnor och 53 män 44 % av deltagarna
Målgrupp från Socialförvaltning	84 deltagare varav 38 kvinnor och 46 män 41 % av deltagarna
Målgrupp från Försäkringskassan	31 deltagare varav 25 kvinnor och 6 män 15 % av deltagarna

I utvärderingen har deltagarnas egna perspektiv studerats genom intervjuer, enkäter och fokusgrupper, se bilaga 1. Utvärderarna har också tagit del av den deltagarstudie som finns rapporterad i en C-uppsats från Mittuniversitetet Anfält och Söderberg (2011). Studierna visar att:

Deltagare med låga förväntningar har genom MatchningsArena upplevt en positiv skillnad mot tidigare erfarenheter av de tre myndigheternas insatser.

Deltagarna har uppfattat ett respektfullt och gott bemötande med inflytande över sin egen planering.

Deltagarna beskriver en upplevelse av empowerment: *Jag kan förhandla, jag kan ändra mig. Det känns som i arbetslivet. Jag får utsätta mig, det är en arbetsträning i sig.* Det har ökat deltagarnas motivation.

Deltagarna har fått arbeta med sin hela livssituation och har satt upp mål kring ekonomi, hälsa, ev. utredningar, studier och arbete.

Deltagarna ser tillgänglighet i ett mellanmännskligt perspektiv.

Deltagarnas förväntningar

Syftet med deltagarundersökningen är att fånga deras bild av MatchningsArena och om den skiljer sig från andra liknande insatser de varit med om. Det samlade svaret måste bli *Ja, det skiljer sig och det skiljer sig till det bättre*, enligt deltagarna.

I skenet av att deltagarnas förväntningar var mycket låga eller inga alls när de kommer till projektet eller till 2Q REHAB så måste resultatet anses mycket positivt. Majoriteten av de svarande uppfattar att de får uppleva något nytt, att de känner sig respekterade och anser att de har inflytande över sin planering.

Även om insatserna inte leder direkt till anställning så upplever de flesta en att motivationen ökar och att de får stöd och hjälp med praktiska och personliga hinder. De känner sig på rätt väg. Allt med ett respektfullt och engagerat bemötande från personalen i projektet.

Gör Matchningsarena skillnad?

Vari ligger skillnaden? Förutom det respektfulla och engagerade bemötandet så pekade deltagarna på personalens kunskap och det individanpassade arbetssättet. Ömsidighet och kontinuitet bestående av deltagarinflytande och att få möta samma personal varje gång var något nytt och har bidragit till att skapa trygghet. Men inte minst budskapet och förhållningssättet att personalen är till för deltagarna var något som flera uppskattade mycket.

Deltagare jämför verksamheter:

Jag får bestämma själv och det är något nytt.

Man är van att – du gör så här annars får du inga pengar.

Ingen bryr sig om mig, utan bara om hur jag fungerar. Om jag är en bra mamma eller om jag fungerar som arbetstagare. Koordinatorerna ser mig som en människa.

Deltagarna kan inte bedöma om män och kvinnor får lika stor del av projektets resurser då verksamheten möter deltagarna enskilt. Även om personalen betraktar sig öppna att motivera för otraditionella yrkesval så är det svårt att möta individer utan att påverkas av kön. Individerna bär också själva med sig föreställningar om vad som är manligt och vad som är kvinnligt och det kan skapa begränsningar för varje

individujs möjligheter. Genom att i projektet vidga tillgänglighetsbegreppet och medvetet hantera tillgänglighet och jämställdhet som en del av bemötandet så har projektmedarbetarna under de sista månaderna utvecklat detta till att bli en del av projektets bärande principer.

Ett långsiktigt arbete

De flesta av deltagarna säger sig inte sakna något under sin tid i projektet. Men de uttrycker farhågor för att också detta projekt kommer att sluta som det brukar. Att det tar slut för att EU-pengarna är slut. Flera är erfarna och luttrade av fleråriga insatser från myndigheter och projekt.

Bemötande

Bemötande är en av projektets bärande principer och den här studien visar att det också är en nyckel till framgång utifrån deltagarnas perspektiv.

Dynamiken i bemötande har belysts av Müssener 2007. Hon har intervjuat sjukskrivna personer. Här bekräftas vilken skillnad det innebär för individen att

- Bli trodd på
- Bli tagen på allvar
- Bli lyssnad på
- Ha rätt och möjlighet att bestämma över sitt eget liv

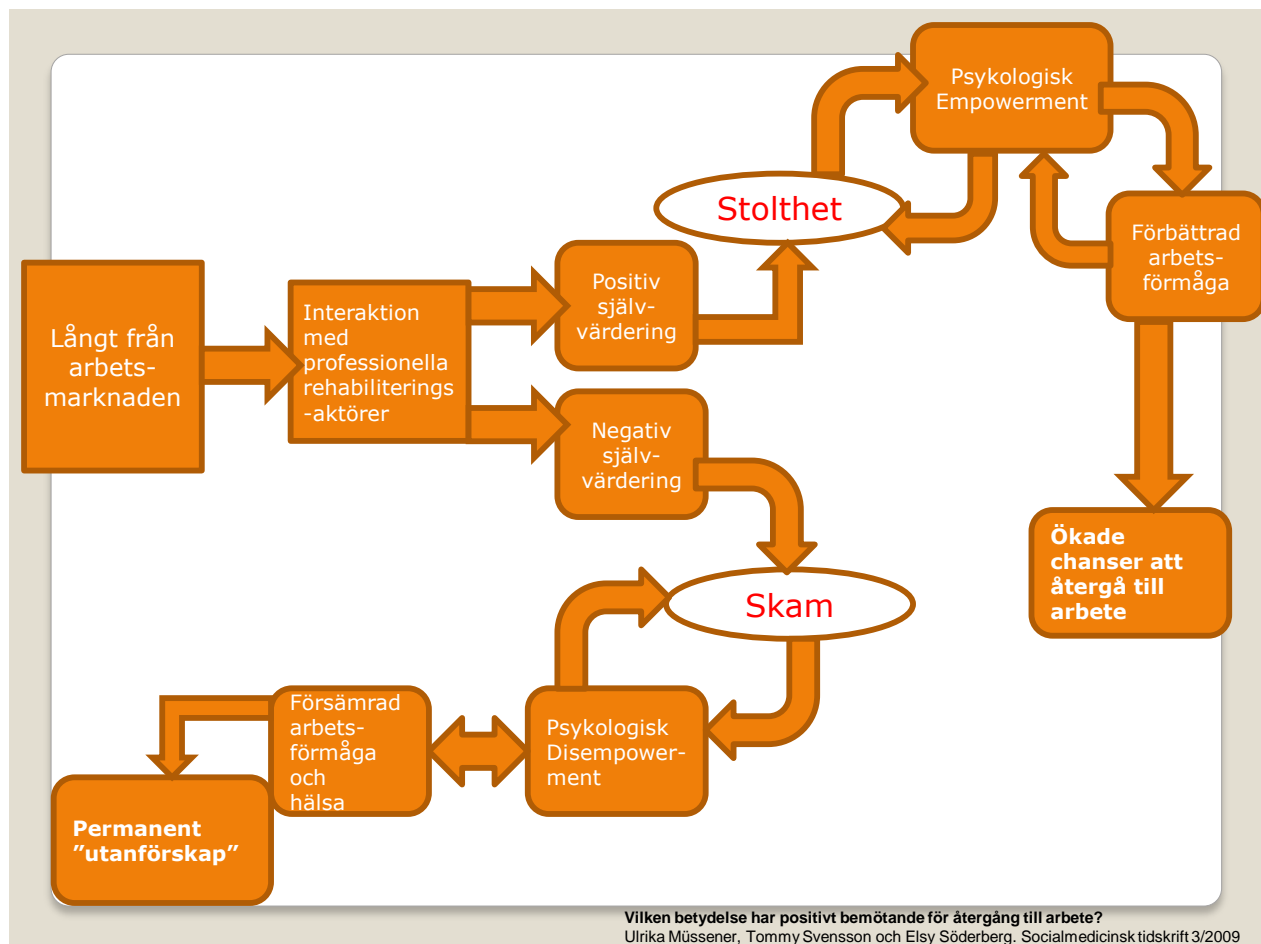
A general observation from the analyses was that interviewees frequently attributed their positive experiences of contacts with rehabilitation professionals to sheer luck. More specifically, some participants stated that they had gone through periods of interactions with various professionals that had not been helpful in solving their problems, and then, purely by chance, they met a professional who they experienced as providing a positive encounter.

Respectful treatment appeared as one of the main categories of positive encounters. Being believed in, being taken seriously, being acknowledged as being in the right and being listened to were pointed out by the interviewees as essential elements of high-quality interactions with a positive emotional content. Moreover, the participants emphasized that it is important that a professional believes in and shows respect for the

client's problem, and also believes in her or his capacity to solve or handle the difficulties at hand.

Nedanstående bild illustrerar mekanismerna som aktiveras av mötet mellan individ och handläggare.

Bild 2 Vikten av ett positivt bemötande



Slutsatser

Utvärderarna bedömer att

- För deltagarna har projektorganisationen på det stora hela, fungerat väl för mottagande, delaktighet och kommunikation
- För deltagarna har samlokalisering varit viktig
- Processen med deltagare har utvecklats både formellt och innehållsmässigt under projektiden

- Bedömning av processen har underlättats om projektet i större utsträckning dokumenterat sin egen utvecklingsprocess
- Deltagarna bekräftar att det professionella bemötande som koordinatörerna utvecklat med myndighetsrollen i botten och med rollöverskridande inslag är en avgörande faktor för projektets framgångar.
- Kontinuerlig handledning och kompetensutveckling har bidragit till utveckling av modellen
- Arbetssättet stärker deltagarnas positiva självvärdering, skapar stolthet och därmed ökade chanser att återgå till eller närma sig arbetsmarknaden.

SAMVERKAN

Vad är samverkan? Här ges en inledning till samverkansbegreppet och ett teoretiskt ramverk för analysen. Begreppet samverkan är ett väl använt begrepp för olika former av gränsöverskridande insatser. Samverkan kan tolkas och förverkligas på många olika sätt.

Inspiration till analysen har hämtats ur "Utvärdering av Job-DK" (Ask 2010). I analysen används Statskontorets modell för samverkan som beskriver olika stadier av samarbete och Statskontorets indikatorer för samverkan. Indikatorerna bygger på framgångsfaktorer för samverkan som framkommit i tidigare utvärderingar.

Gemensamma mål innefattar både att sätta upp gemensamma mål och att identifiera målgrupperna. Parterna ska sedan agera utifrån de fastlagda strategierna. Plattform betyder att det ska finnas ett utrymme för samverkan. I praktiken kan detta innebära t.ex. samlokalisering av personal och tid för strukturerade möten. Det kan också innebära att det finns ett administrativt utrymme i form av t.ex. skriftliga avtal.

Resurser handlar om gemensamma eller specialdestinerade ekonomiska eller personella resurser för samverkan.

Flexibilitet förutsätter att lokala lösningar används som utgår från lokala förutsättningar och invånarnas behov. Förmågan till anpassning är en förutsättning för att samverkan ska kunna utvecklas. Förankring innebär att samarbetet stöds av alla som berörs av det. Utan förankring hos handläggare och ledning saknas potential för att samverkan ska utvecklas och bli långsiktigt.

Belöningar är systematiserade incitament för deltagande i samverkansaktiviteter. Utveckling handlar bland annat om kompetensutveckling och gemensamma aktiviteter och referensramar som krävs för att samverkan ska kunna utvecklas.

Långsiktighet handlar om förutsättningar för att samverkan utvecklas på lång sikt.

Samverkan i Matchningsarena

Utifrån ovanstående indikatorer för samverkan gör utvärderarna en bedömning av hur samverkan fungerar mellan tre organisationer i Matchningsarena och vilka förutsättningar det ger för modellutveckling och lärande.

Gemensamma mål. Det finns en samsyn hos koordinatorena kring projektets mål, hur arbetet med individer ska utvecklas och hur modellen formas. Styrgruppen präglas av bristande samsyn och målfokus, vilket framkom redan i de workshop som genomfördes med stöd från European Minds och Serus i december 2010.

För att utveckla en samverkansmodell hade mer tid av de tre åren kunnat fokusera på just detta. Medarbetarna har starkt engagemang för att arbeta på nytt samverkande sätt med deltagare, men inte alltid lika starkt engagemang för att dokumentera och bygga modellen. En styrgruppsmedlem uttrycker hösten 2011:

Vi har inte en gemensam målbild och helt olika uppfattningar om vad projektet ska genomföra.

Plattform En gemensam plattform har finns i form av samlokalisering, en neutral lokal i förhållande till de tre myndigheterna. Här finns ett utrymme för praktisk samverkan och möjlighet till strukturerade möten med projektledning och i gemensam handledning. Även plats för trepartsmöten mellan koordinatore, individ och beslutsfattande handläggare finns.

Resurser Gemensamma och specialriktade ekonomiska resurser finns i form av medel från ESF. Personalresurserna är utlånade från varsin myndighet och arbetat tillsammans. Särskilt när beslut togs att, i enlighet med projektplanen, inte inkludera myndighetsbeslut i arbetet, skapades utrymme för samverkan för koordinatorena.

Flexibilitet Stor förmåga till flexibilitet uppvisas av koordinatorena, som utvidgat sin kunskap, kompetens, arbetssätt och repertoar för att utgå från deltagarnas behov. Flexibiliteten har skett med bibehållen professionalitet inom sina respektive uppdrag. Styrgruppen har däremot uppvisat liten förmåga till flexibilitet och flera ledamöter pekar på den egna myndighetens nationella uppdrag som hinder för samverkan. Till exempel ses uppdraget att Arbetsförmedling och Försäkringskassa ska samarbeta i individärenden som ett konkurrerande uppdrag i förhållande till Matchningsarena.

Förankring Uttalat syfte, mål och strategi kring samverkan finns hos koordinatorena när det gäller det nära arbetet med deltagarna. Koordinatorena är sammansvetsade av de olika turerna i projektets historia och menar att de är unika i att ha utvecklat ett så god samverkan mellan tre myndigheter med olika uppdrag i mötet med individen. Det finns endast i begränsad utsträckning uttalade mål, syften och strategier hos

medarbetare och styrgrupp när det gäller att utveckla och implementera en samverkansmodell. Förankringen av samverkansidén är med andra ord ambivalent.

Belöningar Det har i projektet inte finns något systematiskt arbete för hur samverkan ska premieras och uppmärksammas. Dock anser alla intervjuade att samverkan är viktig.

Utveckling Kompetensutveckling genom samverkan sker i form av att koordinatörerna fått kunskaper om varandras uppdrag, organisationskultur och arbetssätt, samt gemensamma kunskaper om den samtalsmetodik och rehabiliteringsarbete. I det interna projektarbetet arbetar med att få till stånd ett fungerande samverkan mellan de tre koordinatörerna som representerar varsin myndighet samt med matchningsagenten i den så kallade Frontdesken. Själva beskriver koordinatörerna att de har utvecklat ett nära samarbete mellan sig som individer och mellan professionerna de representerar. Dessutom har de utvecklat en kompetens att samverka på ett nytt sätt som myndighetsföreträdare.

Vid de regelbundna handledningstillfällena sedan sommaren 2010 har den interna samverkan behandlats. Till exempel hur de kan

- Möta individer tillsammans
- Nyttja varandras kompetenser
- Lära av varandra
- Utse vem som bäst möter en viss deltagare
- Våga tänja på ramarna
- Nyttja tid mer effektivt

Långsiktighet Hos projektmedarbetare finns idéer om en organiserad samverkan på längre sikt. Samverkansmodellen formuleras av projektmedarbetarna under de sista aktiva månaderna i projektet. Det implementeringsarbete som behöver ske ligger därför utanför planerad projekttid. Hos styrgruppen är idébilden betydligt svagare. På vilket sätt denna samverkan ska ske och hur den kan organiseras är oklart. Organisationerna får dock kunskaper om varandra framför allt genom "sin" koordinator och genom de handläggare på respektive myndighet som samarbetar med Matchningsarena. Dessa kunskaper om att driva projekt tillsammans kan man använda sig av i framtida samverkan.

Slutsatser

Utifrån ovanstående indikatorer är det **utvärderarnas bedömning** att den samverkan som skett i Matchningsarena bäst kan betecknas som samarbete på interpersonell nivå kring insatser för deltagare. Samverkan som en integrerad aktivitet och process mellan tre organisationer har inte funnits.

Bild 3 Stadier av samarbete

Stadier av samarbete:

- **Samexistens:** man arbetar parallellt utan att komma nära andra verksamheter.
 - **Enkelriktning:** det främst är den ena parten som får utbyte av kontakten.
 - **Samordning:** parterna kommunicerar för att undvika störningar och förstärker samtidigt effekterna av varandras åtgärder.
 - **Samverkan:** varje deltagande organisation har sitt eget ansvarsområde men i vissa fall finns ett närmare samarbete.
- Sammansmältning:** smälter samman till en organisatorisk enhet och att alla eller de flesta uppgifter blir gemensamma.

Det samarbete som funnits i projektet kan betecknas som samordning. Parterna kommunicerar för att lösa problem som uppkommer och förstärker i bästa fall effekterna av varandras åtgärder. Arbetet i styrgruppen kan betecknas som samexistens eftersom organisationerna arbetar parallellt.

För att samverkan ska fungera är det viktigt att det finns gemensamma kunskaper och att aktörerna klarar av att sätta upp gemensamma mål. Gemensamma kunskaper har bara i begränsad utsträckning utvecklats inom Matchningsarena och aktörerna har satt upp gemensamma mål för projektet men har haft svårt att formulera och förankra gemensamma mål och strategier för samverkan.

Samverkan fungerar på handläggare/koordinatorsnivå. Detta har skapat mervärde i form av en utvecklad modell för samverkan och lärande hos dem. Det går i dagsläget inte att se att detta skapar mervärde på organisatorisk nivå så att modellen och lärandet tas om hand. Bild nedan inspirerad av Ask (2010).

OMVÄRLD OCH SAMHÄLLSEKONOMI

Vilka slutsatser kan dras om långsiktigt hållbara resultat och vilka samhällsekonomiska vinster som finns med Matchningsarena?

Inom projektets ram har en gränsöverskridande samverkan utvecklats mellan koordinatörerna från tre myndigheter. Dessa individer har en stärkt sin kompetens inom avseende hur samverkan går till, kunskap om de två andra organisationernas uppdrag och arbetssätt samt hur man bygger ett gemensamt arbetsätt.

På organisatorisk nivå har kollegor inom respektive myndighet erfarenhet av att slussa deltagare till Matchningsarena. Därmed har de haft kontakt med olika koordinatörer och upplevt utökade möjligheter till samverkan mellan organisationerna. En tilltro till Matchningsarenas arbetssätt har skapats. Från alla tre myndigheterna uttalar handläggare behov av en instans som Matchningsarena. Det finns ingen annan aktör som tar emot och gör fördjupad kartläggning och behovsbedömning för *målgruppen med diffusa tillstånd som riskerar att hamna i en gråzon mellan myndigheterna*. Inte heller i det förstärkta samarbetet mellan Arbetsförmedling och Försäkringskassa, som regeringen beslutat om från och med 2012, finns en motsvarande möjlighet till fördjupad utredning enligt intervjuade handläggare. Målgruppen kommer därmed inte att få den tid, den kartläggning och den behovsbedömning som de behöver.

På ledningsnivå hos respektive lokal myndighet uttalas intresse av att ta tillvara erfarenheterna från Matchningsarena in i ordinarie verksamhet. Men inga åtgärder finns beskrivna för hur detta ska gå till.

Regionalt samhällsperspektiv

I Västernorrlands län som Timrå tillhör, finns en fastställd regional utvecklingsstrategi (RUS) för 2011–2020: "Framtid Västernorrland, ett stolt Västernorrland – med funktion och attraktivitet"

Den regionala tillväxtpolitiken syftar enligt statliga direktiv till att landets regioner ska kunna utnyttja sina egna resurser för att på bästa sätt bidra till nationens samlade tillväxt och utveckling. Målen i RUS är positiv befolkningstillväxt, ökad tillgänglighet och stärkt innovationsförmåga. Ett fokus område är Människan som drivkraft. Man konstaterar att den mänskliga drivkraften är vår mest avgörande utvecklingsresurs – att uppmärksamma, vårda och stimulera. Gemensamma

ansträngningar ska vända trender i frågor som ohälsa, åldrande befolkning, ineffektiva befolkningsunderlag, förlegade könsnormer, attityder till invandrare och invandrares kulturer, hög arbetslöshet m.m. för att nå strategins uppsatta mål. Åtgärder i den riktningen ska bl.a. bidra till att öka deltagandet i arbetslivet för både kvinnor och män.

Utvärderarna menar att det är precis här, med nära koppling till ambitionerna i RUS som Matchningsarena finns. Matchningsarenas arbetssätt inbegriper hälsofrågor, livsstilsfrågor, normbrytande aktiviteter, inkludering, tilltro och framtidshopp.

Samhällsekonomiskt perspektiv

Inom utvärderingens ram utarbetas ett samhällsekonomiskt perspektiv på Matchningsarenas modell, se Vikberg (2012). De konstaterar att ett årligt utanförskap kostar samhället i genomsnitt cirka 600 000 kr per person. Kostnaderna och uteblivna intäkter för samhället beror på att personen inte arbetar samt kräver mera vård- och handläggningsresurser från samhällets sida än vad som skulle varit fallet om personen försörjde sig själv och befann sig i ett arbete. Samhällets resurser används många gånger inte ett optimalt sätt för att förhindra och åtgärda utanförskap. Konsekvensen av detta är att alltför många människor hamnar i ett utanförskap som ofta tar lång tid att bryta. Några exempel på brister i samhällets oförmåga att arbeta rationellt inom sociala sektorn:

- Ingen enskild aktör har ansvar för utanförskapet och ser därför inte helheten
- Brist på helhetssyn skapar "gråzoner" vad gäller ansvar
- Individer i åtgärder kan ha en handlingsplan per aktör istället för en samordnad, som ytterst har samma syfte och mål
- Alla verksamheter inom sociala sektorn följs i första hand upp och styrs avseende kostnader och intäkter kortsiktigt, dvs. under det aktuella budgetåret
- Kostnadsfixering och kortsiktigheten gör att sannolika framtida kostnadsreduceringar inte beräknas eller synliggörs

Det medför att man bara ser delar av utanförskapets kostnader, inte helheten. Man underskattar dessa kostnader och ser inte fördelningen mellan olika aktörer. Därför underskattas värdet av prevention, tidiga insatser och framgångsrik rehabilitering i samverkan och beslutsunderlag blir inte rättvisande.

Sammantaget kan detta leda till att samhällets insatser för att minska utanförskap och marginalisering är rejält underdimensionerade.

Utifrån de resultat som projektet Matchningsarena nått med deltagarna innebär detta resonemang att:

- Samhällsekonomisk nytta skapas på kort sikt, redan efter ett år, och sannolikt även på längre sikt
- Kommunen och landstinget minskar sina kostnader och ökar sina skatteintäkter
- Staten får ökade skatteintäkter
- Försäkringskassan minskar sina kostnader
- Arbetsförmedlingen har fullgjort sitt uppdrag och har därför ökade kostnader
- Deltagarna har förbättrat sin ekonomi och sannolikt även sin livskvalitet

Om kostnaden inte överstiger 74 000 kr per deltagare är en satsning på Matchningsarena lönsam redan efter ett år. Ur ett socioekonomiskt perspektiv är Matchningsarenan ett skolexempel på hur samhällets resurser kan organiseras på ett effektivt sätt. Se Vikberg (2012).

Slutsatser

Utvärderarna bedömer att det utifrån projektets sammantagna resultat finns goda förutsättningar för långsiktigt hållbara effekter av Matchningsarena arbetssätt och modell. Likaså pekar den samhällsekonomiska analysen och den nära kopplingen till regionalpolitiska ambitioner på kort- och långsiktiga vinster med ett samverkande arbetssätt för individ och samhälle. Detta är argument för en implementering av Matchningsarena.

Men dessa resultat motsvaras inte av uttalat intresse för samverkan på lednings- och styrgruppsnivå.

BILAGA 1

Insamlingsmetoder och utvärderingsaktiviteter

Utvärderarna använder sig i arbetet med lärande utvärdering av de två arbetssätten Projektlogik och Appreciative Inquiry för att styra inriktning och innehåll. I arbetet med projektlogiken, förtydligar utvärderarna tillsammans med projektmedarbetarna, styrgruppen och samverkansgruppen vad som är resultat i projektet, vilka förväntade effekter på medellång och lång sikt som finns och vilka aktiviteter som genomförs för att åstadkomma dessa resultat och effekter. Projektlogikens betydelse har poängterats av bland andra Ellström (2009). Inom Appreciative Inquiry (AI) arbetar man styrkebaserat och sätter fokus på det som fungerar och leder till de förväntade effekterna. Det är fungerande koncept inom projektet Matchningsarena för att komplettera bilden av ett projekt med många svårigheter och i stället förtydliga alla framgångsfaktorer.

De utvärderingsmetoder som använts för att fånga deltagarperspektivet är fokusgruppsintervjuer, telefonintervjuer kombinerat med enkätfrågor och deltagande observation. Personliga intervjuer, telefonintervjuer och gruppintervjuer har fångat medarbetar-, styrgrupps- och samverkansgruppsperspektiven i två omgångar, kombinerat med deltagande observationer vid möten och planeringsdagar. Den närmaste omvärldens bild av projektet har fångats genom fokusgruppintervjuer med handläggare på Försäkringskassa, Socialtjänst och Arbetsförmedling.

De första delrapporteringarna som omfattade en deltagarstudie och en nulägesbeskrivning av projektet, skedde i december 2011 och januari 2012. Rapporterna presenterades i samband med analysseminarier tillsammans med medarbetare och styrgrupp. Projektledningen har fått regelbunden återkoppling ungefär varannan vecka.

Slutrapporteringen genomfördes under utvärderarnas ledning som ett arbetsseminarium där medarbetare och styrgrupp tog fram framtidsbilder över hur resultaten från projektet kan tas omhand.

Metoder för deltagarstudie

För att inte bara mäta utan också försöka förstå deltagarnas upplevelse av projektets insatser och valde utvärderarna ett kvalitativt perspektiv. Målsättningen var att

genomföra studien genom fokusgrupper, som är en form av gruppintervju. Det finns en samtalsledare och syftet med metoden är att i samtalet fånga attityder och föreställningar. Den är lämplig när man önskar fördjupa sig inom ett visst område med en grupp individer och tillsammans skapa mening. Deltagarna kan använda varandras perspektiv för att komma längre i sina resonemang. Fokusgrupp bygger på den aktive medborgaren och den deltagande demokratis principer. Den passar särskilt bra som utvärderingsmetod i MatchningsArena i samklang med projektets inriktning att stärka individens förmågor i olika avseenden. Det är frivilligt att delta i fokusgruppen och det är viktigt att betona att deltagaren själv väljer vad man vill berätta.

Metoder för utvärdering av extern aktör

Utvärderarna har ett uppdrag att särskilt utvärdera den externa aktören 2Q REHAB AB. Syftet är att specifikt belysa vad samarbetet mellan Matchningsarena och 2Q REHAB AB betyder för deltagare, koordinators och för projektets måluppfyllelse.

Utvärderingen är uppdelad i två steg. Steg 1 som behandlar den fördjupade behovsbedömningen riktar in sig på det professionella mötet mellan Matchningsarena och den kompletterande aktören. Metod är intervjuer med dels 2Q REHAB och dels med koordinators. Skriftlig delrapport lämnas i mars 2012.

Steg 2 handlar om Rehabiliterande insatser med uppföljande frågor kring det professionella mötet, men med fokus på resultat hos deltagarna. Dessa frågeställningar operationaliseras genom att personalen på 2Q REHAB vid starten av insatserna och vid avslutningen ställer muntliga frågor till varje deltagare enligt en upplevelseenkäter utformade av Gunilla Burell fil. dr i psykologi. Den har rubriken "Känsloläge". Dessa frågor kompletteras med dokumentation av deltagarens upplevelse av besöket och "Måendekriterier" (nedstämdhet och oro, självkänsla, stress respektive sociala situationer) som personalen gör löpande. Denna dokumentation analyseras av personalen och tolkas tillsammans med utvärderaren.

På grund av deltagarnas mående och ovana vid reflektioner över känslor och reaktioner genomförs deltagarstudien på ett mer indirekt sätt.

Totalt har fyra personer av åtta har lämnat fullständigt eget underlag i utvärderingsarbetet. Bortfallet beror på svårigheter att fullfölja, till exempel för att det är plågsamt för individen eller ett specifikt funktionshinder. I ett fall beror

bortfallet på att individen fått arbete. 2Q har genomfört bedömningar av deltagare även för de som själva inte kunnat lämna underlag.

Ett problem i utvärderingsarbetet är den korta tid som hunnit gå mellan första tillfället för individens bedömning i januari–februari 2012 till och den sista tillfället i april 2012.

REFERENSER

Anfält, Klara och Söderberg, Karin. SJÄLVSKATTNING AV DEPRESSION HOS PATIENTER MED HJÄRTSJUKDOM. VALIDERING AV SJÄLVSKATTNINGSFÖRMULÄRET "KÄNSLOLÄGE".

Examensarbete i vårdvetenskap ht 2010, Inst. För folkhälso- och vårdvetenskap, Uppsala universitet.

Ask, Karen. UTVÄRDERING AV JOB DK. Slutrapport. Malmö högskola 2010. Centrum för tillämpad arbetslivsforskning.

Blom, Björn och Morén, Stefan. INSATSER OCH RESULTAT I SOCIALT ARBETE. Studentlitteratur 2007.

Brännberg, Gudrun. MATCHNINGSARENA UTVÄRDERING. NULÄGESRAPPORT. Rapport Januari 2012.

Brännberg, Gudrun. MATCHNINGSARENA. UTVÄRDERING AV KOMPLETTERANDE AKTÖR. Rapport Maj 2012.

Danermark, Berth och Germundsson, Per. NYA VÄGAR TILL ARBETSMARKANDEN – KVALITETSSÄKRING AV SAMVERKAN. Liber 2007.

Fälldin, Annika. MATCHNINGSARENA UTVÄRDERING. DELTAGARSTUDIE. Rapport November/december 2011.

Müssener, Ulrika; Svensson, Tommy och Söderberg, Elsy. VILKEN BETYDELSE HAR POSITIVT BEMÖTANDE FÖR ÅTERGÅNG TILL ARBETE? Socialmedicinsk tidskrift 3/2009.

Müssener, Ulrika; ENCOURAGING ENCOUNTERS. EXPERIENCES OF PEOPLE ON SICK LEAVE IN THEIR MEETING WITH PROFESSIONALS. Division of Social Medicine and Public Health. Department of Health and Society. Linköping University, Sweden 2007.

Naapanki, Birgitta och Svengren, Charlotte. MYNDIGHETSSAMVERKAN I REHABILITERING AV DE SÄRSKILT UTSATTA, VARS KOMPLEXA PROBLEMSITUATION KRÄVER MER ÄN EN ENSKILD MYNDIGHET KAN GE. EN STUDIE AV PROJEKT MATCHNINGSARENA TIMRÅ. 2011 Socialt arbete GR (C), Mittuniversitetet.

Svensson, Lennart; Brulin, Göran; Jansson, Sven och Sjöberg, Karin. LÄRANDE UTVÄRDERING GENOM FÖLJEFORSKNING. Studentlitteratur 2009.

Thörnquist, Annette. I UTKANTEN AV ARBETSMARKNADEN. ESF-PROJEKT I ETT ARBETSMARKANDS- OCH ARBETSMILJÖPERSPEKTIV. Vetenskaplig skriftserie från Remeso, Temagruppen Integration i arbetslivet 2011:3.

Vikberg, Sven MATCHNINGSARENA TIMRÅ. ETT SAMHÄLLSEKONOMISKT PERSPEKTIV MED
UTGÅNGSPUNKT FRÅN TYPFALL. Rapport april 2012.