

Självständigt arbete på grundnivå

Independent degree project – first cycle

Rehabiliteringsvetenskap 15 hp
Rehabilitation Science 15 credits

Samverkan inom Arbetsmarknadstorget
Framgångsnycklar och utmaningar

Andreas Faxéus



Mittuniversitetet

MID SWEDEN UNIVERSITY

Campus Härnösand Universitetsbacken 1, SE-871 88. Campus Sundsvall Holmgatan 10, SE-851 70 Sundsvall.
Campus Östersund Kunskapens väg 8, SE-831 25 Östersund.
Phone: +46 (0)771 97 50 00, Fax: +46 (0)771 97 50 01.

MITTUNIVERSITETET

Avdelningen för hälsovetenskap

Examinator: Patrick Millet, patrick.millet@miun.se

Handledare: Björn Jakobsson, bjorn.jakobsson@miun.se

Författare: Andreas Faxéus, anoh0502@student.miun.se

Utbildningsprogram: Programmet för hälsa och rehabilitering i arbetslivet, 180 hp

Huvudområde: Rehabiliteringsvetenskap

Termin, år: VT, 2017

Abstrakt

Bakgrund: Inom arbetslivsinriktad rehabilitering är samverkan en viktig faktor. Samverkan innebär frivilligt samarbete mellan olika parter och att hierarkiska beslut kombineras. Studier som tidigare har genomförts i ämnet tyder både på att samverkan är effektivt ur ett rehabiliteringsperspektiv men också att samverkan inte påverkar rehabiliteringsprocessen.

Syfte: Syftet är att ta reda på hur handläggare hos de olika aktörerna upplever samverkan inom samverkansprojektet Arbetsmarknadstorget.

Metod: Data har samlats in genom semistrukturerade intervju. Svaren från intervjuerna har sedan transkriberats och genomgått en innehållsanalys där olika kategorier har skapats. Detta för att se vilka framgångsfaktorer och utmaningar handläggarna upplever med verksamheten.

Resultat: Handläggarnas upplevelser av samverkansarbetet visade att de i stort sett har samma syn på verksamheten. De faktorer som handläggarna såg som framgångsfaktorer var att samlokalisering bidrar till ett mer effektivt arbete, att projektets mål och syfte är tydligt och att de inom projektet arbetar mycket med värdegrund och bemötande. De utmaningar som verksamheten står inför och som de har haft historiskt sett, är att vissa kulturskillnader påverkat hur bemötandet är mot besökare, samt att det vid vissa tillfällen upplevts ett sviktande engagemang från styrgruppens sida.

Diskussion: Resultatet visade att både framgångsfaktorer och utmaningar har med kommunikation att göra. Många av de olika faktorerna påverkar andra faktorer. Arbetssätt och värdegrund har skapat ett arbetsklimat där som genomsyras av enhetlighet. Mycket av detta är effekter av tydliga mål och syfte med samverkansprojektet. Samverkansarbete är en ständigt pågående process som hela tiden kräver en strävan av utveckling.

Innehållsförteckning

Bakgrund	1
Välfärdsaktörer och samverkan	1
Aktörernas uppdrag	2
Teoretiska aspekter gällande samverkan	4
Samverkansprojektet Arbetsmarknadstorget.....	7
Tidigare forskning.....	8
Problemformulering	10
Syfte	10
Metod	10
Design	10
Urval	11
Dataanalys.....	11
Alternativ metod	12
Etiska överväganden	12
Nyckelord	12
Resultat	13
Samverkansarbetet.....	13
Framgångsfaktorer inom Arbetsmarknadstorget.....	14
Utmaningar inom Arbetsmarknadstorget.....	19
Diskussion	23
Resultatdiskussion.....	23
Metoddiskussion.....	28
Konklusion	29
Referenslista	31
Bilaga 1	V
Bilaga 2	VI
Bilaga 3	IX

Bakgrund

Inom arbetslivsinriktad rehabilitering är väl fungerande samverkan en viktig faktor eftersom våra välfärdsaktörer erbjuder olika insatser för våra medborgare. Insatserna som aktörerna erbjuder kan bli mer effektiva om aktörerna samverkar istället för att arbeta helt på egen hand. För att samverkansarbetet ska vara effektivt krävs att aktörerna inte fokuserar på förvaltning och byråkrati istället för ledarskap och strategisk förändring (Wihlman, Stålsby Lundborg, Holmström & Axelsson, 2011). Samma studie visade att ytterligare förutsättningar för en effektiv samverkan är bland annat att kommunikationen mellan aktörerna är god och att de enskilda aktörerna inte bara fokuserar på sin egen organisation. Välfärdsaktörerna befinner sig på olika nivåer och det finns lagar och förordningar för respektive aktör som både begränsar och hjälper aktörerna (Ekberg, 2014).

Eftersom samverkansinsatser ser olika ut i landet ska studien undersöka hur handläggare i projektet Arbetsmarknadstorget upplever den samverkan som bedrivs i Sundsvalls kommun. Målet med studien är att framhäva de framgångsnycklar och utmaningar som handläggare upplever inom samverkansprojektet.

Välfärdsaktörer och samverkan

I Sverige befinner sig välfärdsaktörerna på olika nivåer i samhället, då vissa aktörer måste anpassa sig på en nationell nivå medan andra aktörer kan tolka sitt uppdrag på en mer regional nivå. I och med att nivåerna skiljer sig åt kan också arbete med arbetslivsinriktad rehabilitering variera då olika befogenheter finns hos aktörerna. De olika aktörerna har sina egna uppdrag enligt lagar och förordningar. Eftersom dessa lagar kan tolkas på olika sätt behöver dessa bestämmelser kompletteras med en samverkande insats, då en del av våra medborgare annars riskerar att falla mellan stolarna (Ekberg, 2014). Medborgare som har flera behov kan riskera att bli utan stöd då aktörerna kan kräva att medborgaren exempelvis har ett stöd hos en annan aktör, ett stöd som i sin tur enbart kan ges om det finns det stöd som medborgaren sökte initialt.

Om inte aktörerna samverkar och samarbetar kommer de istället att motarbeta varandra eftersom medborgaren då hamnar i ett cirkelresonemang (Axelsson & Bihari Axelsson, 2013). Myndigheterna har våra ansvarsområden och lagstiftningar att följa, vilket ger specialiserade handläggare, men risken finns att de ibland inte ser till individens bästa utan till vad ansvarsramen säger (Ekberg, 2014).

Det finns olika grader av valfrihet hos välfärdsaktörerna. Kommunerna runt om i Sverige har störst valfrihet i jämförelse med de andra aktörerna. Detta eftersom kommunerna har det kommunala självstyret att förhålla sig till där kommunerna själva bestämmer vilka mål och inriktning som ska gälla. Landstinget har liknande frihet som kommunerna, förutom att landstingets bestämmelser sträcker sig över större regioner (Ekberg, 2014).

De aktörer som styrs av riktlinjer över en nationell nivå är Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan. De välfärdsaktörer som ofta är inblandade i frågor som rör samverkan befinner sig således på tre olika nivåer; kommunal, regional eller nationell nivå (Axelsson & Bihari Axelsson, 2013).

Aktörernas uppdrag

Sveriges kommuner har inget specifikt uppdrag när det gäller arbetsmarknadspolitik, men de olika kommunerna tar ändå ansvar för den kommunala arbetsmarknadspolitiken eftersom arbetslöshet påverkar kommunens ekonomi (Axelsson & Bihari Axelsson, 2007).

Socialtjänstens uppdrag är att främja människors ekonomiska och sociala trygghet, främja jämlika levnadsvillkor och främja aktivt deltagande i samhällslivet. Enligt Socialtjänstlagen har kommunen, genom Socialtjänsten, ansvaret för att kommuninvånare får det stöd och hjälp som behövs (SFS, 2001:453).

Under samma lag går det i 4 kap 4§ också att läsa att den enskilde som uppbär försörjningsstöd under viss tid ska delta i av nämnden anvisad praktik eller

annan kompetenshöjande verksamhet om den enskilde inte har kunnat erbjudas någon lämplig arbetsmarknadspolitisk åtgärd (SFS, 2001:453).

Landstingets uppdrag framgår i Hälso- och sjukvårdslagen där det bland annat står att målet med hälso- och sjukvården är en god hälsa och en vård på lika villkor för hela befolkningen, samt att hälso- och sjukvården ska arbeta för att förebygga ohälsa (SFS 2017:30). Det framgår också att ”Landstinget får träffa överenskommelser med kommuner, Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen om att inom ramen för landstingets uppgifter enligt denna lag samverka i syfte att uppnå en effektivare användning av tillgängliga resurser. Landstinget ska bidra till finansieringen av sådan verksamhet som bedrivs i samverkan.” (7 kap. 9 §, SFS, 2017:30).

Arbetsförmedlingen är den myndighet som ansvarar för den offentliga arbetsförmedlingen och den arbetsmarknadspolitiska verksamhet de bedriver. Uppdraget är att verka för att förbättra arbetsmarknadens funktionssätt enligt tre punkter (SFS, 2007:1030). Den första punkten är att sammanföra de som söker arbete med de som söker arbetskraft. Den andra punkten är att prioritera de som befinner sig långt från arbetsmarknaden och den tredje punkten är att bidra till att stadigvarande öka sysselsättningen på lång sikt. För att resurser inom rehabiliteringsområdet ska utnyttjas effektivt, är Arbetsförmedlingens uppdrag också att samverka med andra aktörer. De ska samverka med kommunen, landstinget och Försäkringskassan för att stödja personer som av olika anledningar har svårigheter att ta sig in på arbetsmarknaden (SFS, 2007:1030).

Försäkringskassan lyder under Socialförsäkringsbalken (SFS, 2010:110). Myndighetens huvudsakliga uppdrag är att ansvara för olika förmåner som finns i det svenska skyddsnätet. Exempel på dessa är bostadsbidrag, föräldraförsäkring och sjukförsäkring. Försäkringskassan utreder om individer har rätt till förmåner och när det gäller sjukpenning, sjukersättning eller aktivitetsersättning bedömer Försäkringskassan vilken arbetsförmåga individen har. När arbetsförmågan bedömts ska Försäkringskassan tillsammans med eventuell arbetsgivare och andra myndigheter som berörs av den försäkrades

rehabilitering samverka för att se till att nödvändiga åtgärder vidtas för en effektiv rehabilitering (SFS, 2010:110).

Teoretiska aspekter gällande samverkan

Samverkan som definition har inom den samhällsvetenskapliga litteraturen framlagts på olika vis och det har varit svårt att definiera vad som är samverkan, samarbete eller samordning. Forskare har också använt ordet integration för att förklara hur flera olika aktörer har förts samman till en större helhet. Integration kan uppnås när aktörer skapar ett frivilligt samarbete och på så sätt skapar ett nätverk. När ett nätverk byggs och integreringen är frivillig, kallas det för horisontell integrering. Motsatsen till horisontell integrering är vertikal integrering, som kan ske när det råder hierarki (Axelsson & Bihari Axelsson, 2007).

Axelsson & Bihari Axelsson (2007) beskriver att det går att finna fyra olika former av integrering om vertikal och horisontell integrering kombineras i olika konstellationer.

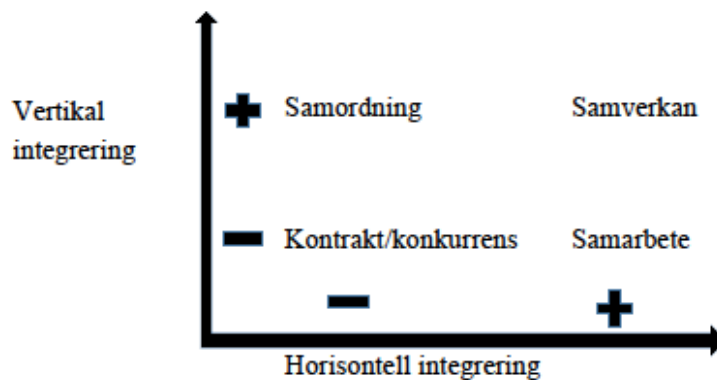
Kontraktstyrning uppstår när låg grad av både horisontell och vertikal integrering kombineras. Integreringen blir av låg grad och sker då genom ett kontraktliknande upplägg där de medverkande parterna upprättar en överenskommelse efter att konkurrens uppstått på en marknad där parterna agerar.

Samordning sker då en hög grad av vertikal integrering, men en låg grad av horisontell integrering uppstår. Denna typ av integration ses ofta i en hierarkisk organisation då beslut om integration fattas i toppen av hierarkin för att sedan implementeras i de lägre nivåerna.

Samarbete är integration med låg grad av vertikal integrering, men en hög grad av horisontell integrering. Samarbete bygger på att det finns en vilja om att arbeta tillsammans och byggs upp genom att parter kontaktar varandra. Efter att de kommunicerat med varandra, ofta flertalet gånger, sätts de ihop i team eller andra sammansatta arbetsgrupper.

Samverkan är en integrationsform som innehåller både en hög grad av horisontell och vertikal integrering. I och med att det finns en hög grad av vertikal integrering finns det hierarkisk bakgrund som kombineras med det horisontella, frivilliga, nätverkssamarbetet. Denna integration uppstår ofta då det ligger bakomliggande byråkratiska ramverk och att det frivilliga nätverket samarbetar med frågor som påverkas av dessa ramverk.

Figur 1 nedan illustrerar hur constellationerna bildar olika typer av integrering.



Figur 1 (Axelsson & Bihari Axelsson, 2007)

Samverkan mellan aktörerna ger en bättre kvalitet gällande välfärdsarbetet när de kan bidra med resurser, kunskaper och kompetenser. Insatserna leder till synergieffekter och slutprodukten blir en bättre produkt än vad aktörerna förmodligen hade förmåga till att göra på egen hand eller om deltagaren hade fått hjälp av aktörerna seriellt (Axelsson & Bihari Axelsson, 2013).

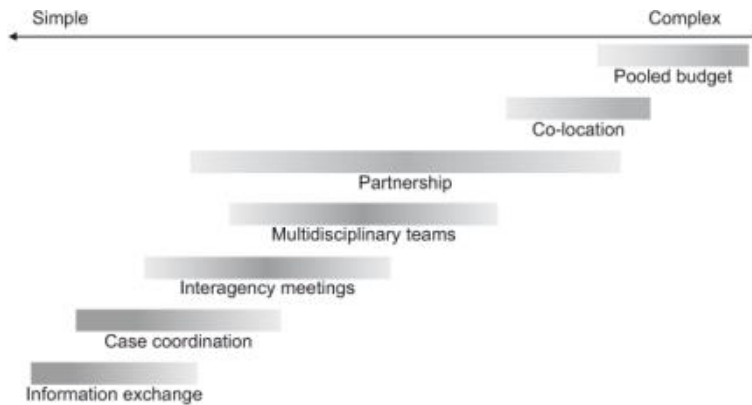
Andersson, Ahgren, Bihari Axelsson, Eriksson & Axelsson (2011) har genomfört en studie där de har granskat vetenskapliga tidskrifter för att undersöka vilka olika typer av organisatoriska modeller som används vid arbetslivsinriktad rehabilitering. Studien visade att många av de studier som granskades kom från Sverige, vilket beror på att en stor del av forskningen som bedrivs i ämnet sker i Sverige. I studien identifierades sju stycken organisatoriska modeller som används inom arbetslivsinriktad rehabilitering. Författarna till studien rangordnade de olika modellerna från enkelt samarbete till mer komplexa lösningar. Den enklaste modellen Andersson et al. (2011)

identifierade var *Information exchange*. Modellen innebär att information gällande exempelvis en gemensam klient eller patient utbyts mellan olika organisationer.

Nästa modell i ordningen är *Case coordination*. Innebörden av den modellen är att organisationer som inte interagerar ändå samarbetar för att hjälpa en individ. Samarbetet sköts i huvudsak av en samordnare som ser till att individen får hjälp av de olika organisationerna som är inblandad i individens rehabilitering. *Interagency meetings* uppstår när representanter från olika organisationer samlas för att diskutera en gemensam klient eller patient. Vid vissa tillfällen kan även individen själv medverka på dessa möten. När interagency meetings sker över en längre tidsperiod och representanterna från de olika organisationerna träffas regelbundet, kallas modellen för *Multidisciplinary teams*. Representanterna har ofta kompletterande kunskaper och samarbetar för att hjälpa individer ur ett flerdisciplinärt perspektiv. En modell som kan kombineras med flera av de andra modellerna är *Partnership*. Vid partnership är alltid ett avtal upprättat mellan två eller fler organisationer. Syftet är att integrera organisationernas specialområde med varandra för att överbrygga respektive kunskapsområde. Partnership innebär att det finns åtaganden och skyldigheter hos de olika organisationerna. När organisationerna sitter samlokaliserade kallas modellen för *Co-location*. Samlokaliseringen innebär att representanterna från organisationerna har nära tillgång till varandras expertis. Dessutom möjliggör samlokalisering att verksamheten kan ha en gemensam reception. Den mest komplexa modellen är *Pooling of budgets* och innebär att de medverkande organisationerna samlar en del av deras respektive budget till en gemensam budget som är öronmärkt för samverkansarbetet. Modellen är enligt Andersson et al. (2011) ett resultat av förhandlingar mellan organisationer och har juridiska avtal som grund.

Många av modellerna överlappar varandra eftersom modellerna i många fall kan kombineras. Figur 2 nedan visar de olika modellerna som har identifierats och hur de kan kombineras med varandra. Linjerna i gråskala visar i vilken omfattning modellen används och styrkan på linjer visar hur ofta modellen

används tillsammans med andra modeller. *Partnership* kan exempelvis användas i kombination med *Pooled budget*, men det är inte nödvändigt att *Co-location* används, även om möjligheten finns (Andersson, Ahgren, Bihari Axelsson, Eriksson & Axelsson, 2011).



Figur 2 (Andersson, Ahgren, Bihari Axelsson, Eriksson & Axelsson, 2011)

Samverkansprojektet Arbetsmarknadstorget

I Sundsvalls kommun bedriver Socialtjänsten och FAVI (Förvaltningen för arbetsmarknad, vuxenutbildning och integration) tillsammans med Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Landstinget Västernorrland ett samverkansprojekt som heter Arbetsmarknadstorget. Vårdsaktörerna arbetar tillsammans under samma tak för att hjälpa kommuninvånare som står långt utanför arbetsmarknaden och som ofta har medicinska, sociala och/eller mer arbetsrelaterade behov med en gemensam plan för att komma närmare arbete eller studier. Inom Arbetsmarknadstorget finns det många specialistkompetenser, som exempelvis arbetsterapeuter, psykologer och studie- och yrkesvägledare som alla är anställda av FAVI. När en individ deltar i verksamheten får han/hon skriva under ett samtycke om att det inte råder någon sekretess mellan aktörerna. Givetvis gäller sekretessen för utomstående, men för att samarbetet mellan aktörerna ska fungera bra krävs att det råder en öppenhet gällande personlig information som kan underlätta arbetet med att tillgodose individens behov.

En utvärdering av projektet visar bland annat att ett av projektets primära mål, att fler kommuninvånare som tillhört målgruppen för projektet ska komma närmare arbetsmarknaden, har uppfyllts (Klockmo, Zimic & Jakobsson Lund, 2016). Projektets yttersta ansvar ligger hos en styrgrupp. Styrgruppen har också kontroll och styrning när det gäller resurser och projektets mål. De som ingår i denna styrgrupp är antingen verksamhetschef för någon av de olika aktörerna, eller personer som har fått mandat att företräda aktörens organisation. De som ingår i styrgruppen ska ha beslutsbefogenheter. Arbetsmarknadstorget har också en projektledare som är direkt underordnad styrgruppen. Uppgifterna för projektledaren är att ansvara för planering och daglig styrning av resurserna i syfte av att projektet mål kan nås.

Målgruppen som är aktuell för Arbetsmarknadstorget är individer som är arbetsökande och som har någon form av ytterligare problematik och kontakt med flera aktörer. När samverkansprojektet startade 2014 var målgruppen unga individer, 16-29 år, som var i behov av samordnade insatser för att kunna nå ut till arbete eller studier. Projekttiden var ursprungligen fram till 2016, men det har blivit förlängt till december 2018 och dessutom består målgruppen nu också av individer som är mellan 25-64 år.

De individer som är mellan 16-24 år och som uppbär någon form av försörjningsstöd, aktivitetsstöd, utvecklingsersättning, sjukpenning eller arbetslöshetsersättning samt individer mellan 19-29 som har aktivitetsersättning har möjlighet att delta i verksamheten. För individer som är mellan 25-64 år krävs det att de uppbär försörjningsstöd och/eller aktivitetsstöd för att ta del av åtgärderna.

Tidigare forskning

Tidigare studier visar att samverkande insatser är gynnsamt vid arbetslivsinriktad rehabilitering (Danermark & Germundsson, 2012) och att det finns olika faktorer som påverkar resultatet både negativt och positivt (Batterham, Coventry & Grace, 2012 & Danermark, Hillborg & Svensson, 2013). Det finns också studier som visar på att samverkande insatser inte

påverkar effektiviteten av samverkan. Hultbergs (2005) studie visade att rehabiliteringstiden för patienter med ryggbesvär inte påverkades beroende på vilken typ av stöd de erhöll. Studien visade att patienterna som vårdades hos en vårdcentral där olika välfärdsorganisationer satt under samma tak inte kom snabbare tillbaka efter skada jämfört med patienter som behandlades hos traditionella vårdcentraler. I studien framkom det också att det satsades mera resurser på ”försökscentralerna” vilket betyder att insatserna blev mindre effektiva. Försöket med dessa ”försökscentraler” pågick under 1 år vilket kan vara för kort tid för denna typ av försök. Om studien hade pågått längre kanske resultatet hade visat annat.

Studier har också uppmärksammat vikten av gemensamt syfte och gemensamma mål för ökad chans av lyckad samverkan. I en studie konstaterades det en stor skillnad mellan det som fanns beskrivet i politiska dokument och hur det verkligen var i verkligheten. Anledningen till denna skillnad kunde enligt författaren vara ett resultat av vaga formuleringar avseende mål och syfte (Westrin, 1987). I samma studie, samt i andra studier, har det framkommit att faktorer som skulle kunna underlätta samarbetet var gemensamma mål, arbetsmetoder, och en gemensam syn på samarbetsideologi (Westrin, 1987, Hvinden, 1994 & Jakobsson, 2008).

Schofield och Amodeo (1999) menar att multidisciplinära team som bildats kan utvecklas till att bli en arbetsgrupp av tvärvetenskaplig karaktär. När samarbetet pågår mellan de olika parterna tar medlemmarna lärdom av varandras specialiteter och handlingar som vanligtvis hanteras av en specialist kan också hanteras av andra medlemmar i det multidisciplinära teamet.

Problemformulering

För att utveckla framtida samverkansprojekt är det av vikt att undersöka vilka framgångsfaktorer och negativa faktorer som finns inom samverkansarbeten. Förhoppningsvis kommer framtida projekt att dra nytta av de framgångsnycklar som redovisas, samt att de negativa faktorerna kan belysas och att de omarbetas för att göra samverkan än mer effektivt. Det finns ingen ultimata samverkansmodell som fungerar överallt (Andersson, Ahgren, Bihari Axelsson, Eriksson & Axelsson, 2011), men om fler studier gällande hur olika aktörer arbetar med samverkan genomförs kommer det förhoppningsvis att underlätta framtagning av lämpliga samverkansformer.

Syfte

Syftet med studien var att ta reda på hur handläggare hos de olika aktörerna upplever samverkan inom projektet Arbetsmarknadstorget.

De frågeställningar studien ska besvara är:

Hur arbetar de olika handläggarna med samverkan inom projektet Arbetsmarknadstorget?

Vilka begränsningar beskrivs av handläggarna i samverkansprocessen?

Vilka faktorer upplever handläggare är viktiga för en framgångsrik samverkan?

Metod

Design

Då studien innehåller subjektiva upplevelser av medarbetare hos de olika välfärdsaktörerna, var det lämpligast att använda sig av en kvalitativ metod (Justesen, Andersson & Mik-Meyer, 2011). Datasamlingen har skett genom semistrukturerade intervjuer som genomfördes i ett avskilt rum på intervjupersonernas arbetsplats. Intervjuerna genomfördes av författaren och samtalen spelades in och anteckningar fördes för att säkerställa att ingenting skulle missförstås (Edwards & Holland, 2013). Intervjuernas längd varierade

mellan 35-45 minuter. Anledningen till valet av semistrukturerade intervjuer var att studien skulle ge en djupare förståelse för hur de olika handläggarna upplever den samverkan de arbetar med och för att få fram det framställdes en frågeguide (Bilaga 1) som grundade sig på studiens frågeställningar. Författarens förväntning var att frågorna skulle besvaras under intervjuernas gång, men att följdordningen av frågorna skulle vara så lika som möjligt i samtliga intervjuer. Vid semistrukturerade intervjuer underlättar en likartad frågeordning vid de lika intervjutillfällena att handläggarna tolkar och svarar på de olika frågorna på liknande sätt, vilket enligt Edwards och Holland (2013) ger forskaren möjlighet att ställa likartade följdfrågor till intervjupersonerna.

Urval

Intervjuer genomfördes med handläggare från Arbetsförmedlingen, Socialtjänsten, Försäkringskassan och FAVI. Samtliga handläggare som intervjuades arbetar på Arbetsmarknadstorget och valet av intervjuobjekt utgick från hur stor del personerna har i projektet. Fokus låg på handläggare som arbetat inom projektet från projektets start och är väl insatta i samverkansprojektet. Intervjupersonerna arbetar dagligen med dessa ärenden och anledningen till urvalet var att få en så bra tillförlitlighet som möjligt (Justesen, Andersson & Mik-Meyer 2011). Författarens goda kontakter, som författaren har skaffat sig genom arbete som arbetscoach på en arbetsträningsarena under ett år har medfört en väl upprättad kontakt med Arbetsmarknadstorget. I och med att långvarig kontakt funnits mellan författaren och Arbetsmarknadstorget anser sig författaren ha vetskap om vilka personer som var lämpliga att intervjuas.

Dataanalys

Intervjuerna har genomgått en kvalitativ innehållsanalys där inspelningarna från intervjuerna först transkriberats ordagrant. Därefter har en meningskondensering utförts för att få fram meningen med det som har sagts under intervjuerna, samt att överflödiga ord tagits bort. Efter meningskondenseringen sorterades de meningar och åsikter som handläggarna yttrat sig om in i olika koder. De koder som utkristalliserades var ämnen som

ansågs vara intressanta för att se hur handläggarna arbetar med samverkan samt för att se hur handläggarna upplever vad som är framgångsrikt och vad som är utmaningar med verksamheten. Exempel på koder som framkom är *miljö, arbetsätt, kulturkrockar, värdegrund och samlokalisering*. Koderna sorterades sedan in i kategorierna *framgångsfaktorer* och *utmaningar*. Bifogat finns exempel på hur den kvalitativa innehållsanalysen är utförd (Bilaga 3).

Alternativ metod

Studien hade kunnat använda sig av enkäter eller liknande för att samla in information om vad handläggare inom samverkansprojektet anser vara framgångsnycklar och utmaningar, men eftersom syftet med studien är att fånga handläggarnas upplevelser är det mer lämpligt med semistrukturerade intervjuer. Ett alternativ till semistrukturerade intervjuer, hade kunnat vara gruppintervjuer, där handläggarna hade kunnat diskutera de frågor som ställdes.

Etiska överväganden

I och med att studien genomförts i enlighet med de fyra etiska principerna informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet, anser jag inte att studiens genomförande har inneburit något etiskt hinder. När kontakt togs med tänkta intervjupersoner tillhandahölls information gällande syftet med intervjuerna (Bilaga 2). När intervjupersonerna tackade ja till att medverka fick de inför intervjuerna djupare information om studien och de fick även information om att de när som helst kunde avbryta sin medverkan, att data som samlats in under intervjuerna är konfidentiella och att anonymiteten är säkerställd.

Nyckelord

Samverkan, samarbete, arbetslivsinriktad rehabilitering, arbetslösa, välfärd, vocational rehabilitation, collaboration, cooperation, unemployed, welfare.

Resultat

Samverkansarbetet

För att en individ ska få ta del av Arbetsmarknadstorgets resurser krävs det att vissa kriterier uppfylls. Vilka kriterier som gäller beror på vilken ålder och försörjning individen har. Rutinen gällande individens flöde genom verksamheten och de insatser som sätts in är inte identiska, men i många fall ser flödet ut på följande vis;

1. Handläggare inom samverkansaktörerna bedömer att det finns ett behov av samordnade insatser för att hjälpa individen till arbete eller studier, eller att individen får ersättning från rätt myndighet.
2. Individen får information om vilka insatser Arbetsmarknadstorget kan erbjuda och ger individen möjlighet att medverka.
3. Individen skriver på ett samtycke som innebär att information mellan aktörerna inom projektet kan utbytas och i samband med det skrivs individen in som deltagare på Arbetsmarknadstorget.
4. Arbetskonsulent genomför en kartläggning tillsammans med deltagaren där det framgår vilka behov som deltagaren har och vilka arbetsområden som är lämpliga. Här kartläggs också vilka erfarenheter och utbildningsnivå deltagaren har.
5. Handläggare från berörda aktörer träffar deltagaren i ett flerpartsmöte där de tillsammans gör upp en handlingsplan som är baserad på deltagarens situation. Både innan och efter mötet kan handläggarna diskutera och planera arbetet för att vägen mot egen eller rätt försörjning ska vara möjlig för deltagaren. Innan mötet äger rum kan också yrkeskoordinator kopplas in för att lämplig arbetsplats ska hittas.
6. Arbetsträning eller praktik påbörjas på antingen en arbetsträningsarena eller på en lämplig arbetsplats. Om deltagaren har särskilda behov kopplas också arbetsterapeut eller psykolog in för att hjälpa deltagaren.
7. Arbetskonsulent har regelbundna uppföljningar med deltagaren med maximalt en månads mellanrum. Handläggarna från de olika aktörerna samarbetar mellan och inför uppföljningarna för att följa den planering

som är uppsatt för deltagaren. Det kan också röra sig om behov som uppstår mellan två uppföljningar och som behöver lösas så snabbt som möjligt.

8. Arbetet med deltagaren fortgår för att hjälpa individen ut till egen försörjning i form av arbete eller studier. Vid funderingar om yrkesval och studier, finns en specialkompetens i form av studie- och yrkesvägledare att tillgå. Det kan också vara att det efter arbetsträning eller praktik konstateras att individen inte har full arbetsförmåga och då ser handläggarna till att individen får den ersättning som individen har rätt till.

Detta är alltså ett exempel på hur arbetet kan se ut. Löpande under arbetet med individen har handläggarna kontakt med varandra och rådgör hur de på bästa sätt kan tillgodose behoven. Vissa individer har större behov än andra och om exempelvis arbetskonsulten kör fast i arbetet och inte vet hur arbetet ska gå vidare, kan de ta upp ärendet under en konsultation där representanter från de olika aktörerna, plus specialistkompetenserna medverkar.

Framgångsfaktorer inom Arbetsmarknadstorget

Samlokalisering

En gemensam upplevelse för de handläggare som intervjuades, var det som nämndes som den främsta framgångsfaktorn, nämligen att miljön och att sitta under samma tak är något som är väldigt viktigt för verksamheten. Att alla handläggare sitter på samma ställe bidrar enligt handläggare själva till att individer som kommer på besök blir bemötta med en mer tydlighet. När individen kommer in på Arbetsmarknadstorget finns representanter från varje aktör på plats som kan hjälpa individen. Handläggarna har bra inblick över varandras yrkesområden och de upplevde att de kan svara på individens funderingar på en gång. En handläggare förklarade att om individen skulle ha besökt en av aktörerna och de inte satt under ett och samma tak, hade det eventuellt kunna uppstå en oklarhet om vilken hjälp som kan erbjudas. När nu alla sitter i samma lokal finns hjälp att tillgå oavsett ärende.

En handläggare som tidigare har arbetat med samverkan inom arbetslivsinriktad rehabilitering, berättade att det samverkansarbetet som bedrevs för ca 20 år sedan inte skedde under samma tak. Aktörerna samverkade, men de satt i sina ordinarie lokaler. Handläggaren förklarade att även om samverkansarbetet vid den tidpunkten fungerade bra, är Arbetsmarknadstorgets sätt att samverka på någonting som är mycket bättre, eftersom de nu sitter samlade på ett och samma ställe. Fördelarna med att sitta under samma tak påverkar andra framgångsfaktorer och vinster med samlokalisering återkom ofta när handläggarna berättade om verksamheten.



Det har alltid varit en bra samverkan mellan Socialtjänsten, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan kan jag tycka och numera FAVI också. Men den stora vinsten är ju att vi sitter under samma tak nu.

Gemensamt mål och syfte

En förutsättning för att samverkansarbetet ska vara lyckat anser handläggare ha varit att det har satts upp gemensamma mål och att det finns ett klart och tydligt syfte med verksamheten. Handläggarna menar att detta är någonting som definitivt finns inom projektet och att det löpande arbetas med att utveckla verksamheten. Eftersom de arbetar mot samma mål vet handläggarna hur de andra handläggarna arbetar och vid diskussioner underlättar det när de vet vad målet är med verksamheten. När det finns ett gemensamt mål blir uppträdandet gentemot individer mer lika också, jämfört med hur det skulle vara om individen var tvungen att ha separat kontakt med de olika aktörerna.

Miljö

Handläggarna upplevde att mötet med individen blev mer respektfullt och avspänt när mötet skedde i en välkomnande öppen miljö, istället för att exempelvis mötas på ett ”vanligt” socialkontor där alla dörrar är låsta. I och med att olika aktörer arbetar efter olika regelverk måste man komma överens om lösningar som passar alla aktörer så bra som möjligt. Eftersom Socialtjänsten behöver ha låsta dörrar har Arbetsmarknadstorget löst lokalfrågan genom att ha en öppen kontorsmiljö där det är möjligt, men där representanter från Socialtjänsten sitter är det låst. Åtgärden innebär att

närheten mellan handläggare inom olika aktörer finns, men att Socialtjänstens handläggare ändå kan följa de riktlinjer deras organisation satt upp.

Resurser

På Arbetsmarknadstorget finns det många olika specialistkompetenser som individer kan ta del av vid behov. Det kan handla om att en individ har en psykisk eller fysisk funktionsnedsättning och behöver vägledning med exempelvis olika hjälpmedel. Istället för att individen ska kontakta landstinget för att få hjälp av en arbetsterapeut via den kanalen, kan istället individen få hjälp av Arbetsmarknadstorgets arbetsterapeut. Detta är någonting som handläggarna ser som en stor framgångsfaktor och som uppskattas väldigt mycket. En av handläggarna förklarade att genom tidigare erfarenheter med samverkansarbete upplevdes det som en aning halvhjärtat jämfört med hur det är nu. Handläggaren menade att eftersom det har satsats mycket på resurser som arbetsterapeuter, psykologer och studie- och yrkesvägledare, känns det som att modellen som används är något som politiker och ledningsgrupper tror mycket på. Detta i kombination med att resurserna sitter i samma lokaler anser handläggare vara en stor vinst.



Det är en stor vinst av att sitta under samma tak. Utifrån ett deltagarperspektiv så tänker jag att det är bara vinster. Man har ett ställe att vända sig till och det blir väldigt tydligt vad som är uppdraget.

Effektivitet

Den övergripande åsikten hos handläggare om att samlokaliseringen är en väldigt stark anledning till att projektet är lyckat, visar sig också när handläggarna förklarar hur effektivt de upplever arbetet. Tillgängligheten till varandra innebär att handläggare kan rådgöra med varandra utan att onödig tid spillas. I och med att de sitter under samma tak kan de ställa frågor till varandra direkt, istället för att exempelvis skicka epost eller jaga varandra via telefon. En annan funktion som handläggarna upplever är effektivt är konsultationerna som äger rum, då alla resurser finns representerade för att diskutera enskilda ärenden samt att de utvecklar arbetssätt då de diskuterar problematik med olika förhållningssätt som kan uppstå.

Kommunikation

Samtliga handläggare som deltog i studien nämnde att när de arbetar tillsammans under samma tak ökar deras kunskap om varandras yrkesområde och tillgången till hjälp kan korta ner handläggningstiden. Upplevelsen var att de inte behöver skicka ärenden exempelvis via epost mellan varandra och på så sätt behöva vänta på svar. Istället kan de gå till en handläggare som ärendet berör och få ett snabbt besked. En handläggare inom arbetsförmedlingen kan exempelvis svara på frågor som gäller försörjningsstöd och som egentligen en handläggare inom socialtjänsten ska svara på. Den främsta vinsten med denna ökade kunskap menade handläggarna var att individer kan få ett snabbt svar, även om det är en handläggare som inte har den arbetsuppgift som funderingen avsåg. Kommunikationen är en framgångsfaktor, men det finns också utmaningar med kommunikation. Detta är något som redovisas mer under rubriken *Utmaningar inom Arbetsmarknadstorget*.

Kontinuitet

Under en av intervjuerna upplevde handläggaren att personalomsättningen hos Arbetsmarknadstorget har varit låg. Handläggaren menar att när det sker en personalförändring är det viktigt att den nya medarbetaren har ett deltagarperspektiv, då det är något som handläggaren anser är övergripande hos alla anställda. När det ansluter nya handläggare till projektet anser handläggaren också att det går smidigt och att anledningen till det är att det finns ett inrutat arbetssätt och att arbetsgruppen är relativt stor. När nyanställda ser hur samarbetet går till och vilken stämning det är bland de anställda blir det enklare för den nyanställda att komma in i verksamheten.

Engagemang

En teori som två handläggare delade var att handläggares och chefers engagemang har stor påverkan på hur väl fungerande samverkansarbetet är. Upplevelsen var att det övergripande fanns en hög grad av engagemang hos personalen. När det finns ett stort engagemang finns det en vilja att få arbetet att bli lyckat och när personalen har ett deltagarperspektiv innebär engagemanget att handläggarna alltid försöker att lösa individens behov. Engagemanget

speglas också i det gemensamma synsätt som handläggarna har - Tron på individen. I avsnittet om utmaningar inom Arbetsmarknadstorget tas också andra aspekter av engagemang upp.

Tydlighet

Eftersom Arbetsmarknadstorget består av representanter från flera olika myndigheter är sekretessen en viktig aspekt att ta hänsyn till. Det är viktigt att informera individen om att det råder en öppenhet mellan aktörerna och att handläggarna förklarar att det är för att kunna hjälpa individen på bästa sätt. På platser i Sverige där det inte finns denna typ av samverkan, kan det när en individ som har behov av insatser hos fler än en aktör, innebära en otydlighet gällande vem som har hand om respektive ärende. Det kan bli svårt för individen att veta vilken aktör ärendet avser. Det kan också bli att en aktör väntar på beslut hos en annan aktör och att processen stannar upp. Detta är något som också tas upp senare i studien. På Arbetsmarknadstorget har individen vanligtvis den mest förekommande kontakten med arbetskonsulenten, vilket innebär en tydlighet för individen. Arbetskonsulenten kan förklara för individen hur processen går till, vad som händer just nu och vad som krävs av individen. Vid behov kan arbetskonsulenten också ta hjälp av FAVI's specialistresurser. Det kan vara om exempelvis en misstanke om att icke konstaterade psykiska funktions-nedsättningar finns hos en individ. Då kan arbetskonsulenten ta kontakt med psykologen och använda sig av dennes kunskap. En annan aspekt är att individen får en tydligare helhetsbild. Utanför samverkansarbete kanske det är att en individ exempelvis vill ha en handlingsplan av Arbetsförmedlingen för att Socialtjänsten kräver det och att individen gör det enbart för att försörjningsstödet ska betalas ut. Nu när alla aktörer sitter samlade och kan förklara för individen vid ett och samma tillfälle får individen en bättre förståelse över att handlingsplanen är något som är viktigt för deras framsteg.



Tidigare har det varit att arbetsökande vill ha en handlingsplan från Arbetsförmedlingen för att Soc kräver det, för annars får de inte sina pengar. De ser inte att handlingsplanen faktiskt är något som ska föra dem framåt. De ser den bara som ett papper för att de ska få pengar på kontot.

Utmaningar inom Arbetsmarknadstorget

Kulturskillnader

Vissa synpunkter på kulturella skillnader i bemötande med besökare till Arbetsmarknadstorget kunde urskiljas under intervjuerna. Handläggare från myndighetsutövande aktörer menade att det öppna bemötandet som FAVI's personal fört med sig, skiljer sig från det bemötande de är vana vid sedan tidigare. Myndigheter som i sin ordinarie verksamhet inte har en så öppen kontakt med sin klient, uttryckte att det vid vissa tillfällen kunde kännas olustigt att vistas i samma öppna lokal. Anledningen till det är att handläggare kan fatta ett beslut som inte gör individen nöjd och att missnöjet kan riktas mot handläggaren, vilket kan leda till en olustig situation för handläggaren. En del handläggare upplever att den öppenhet som de har kommit överens om att ha i lokalerna gentemot besökare, både kan vara positiv och negativ. Trots att de upplever många fördelar kan skillnaden mellan myndighetsutövande handläggare innebära att de handläggare som tillhör en myndighet har en större transparens än vad de egentligen önskar.



Det finns ju inte på kartan för oss som är myndighetspersoner att sitta och fika här ute med våra klienter för vi är ju ändå myndighet och beslutsfattare och ibland så ger man ju avslag och då är man ju inte alltid så populär heller.

Tydlighet

Det kan ibland uppfattas som förvirrande för en individ när de kliver in på Arbetsmarknadstorget gällande vem som gör vad. Det spelar däremot ingen roll eftersom handläggare från alla aktörer finns på plats eller att de som finns tillgängliga åtminstone har kännedom om individens fundering, menar en handläggare. För att en individ ska känna sig trygg och att verksamheten ska vara tydlig, krävs det att handläggarna informerar individen vilka roller de har, hur aktörerna arbetar tillsammans och framförallt att individen skriver under ett samtycke om att aktörerna får inhämta information om individen från varandra.

Kommunikation

Eftersom arbetsplatsen består av representanter från flera olika organisationer, krävs det en bra kommunikation mellan de olika organisationerna, både på handläggarnivå och på högre nivå. Att arbeta under samma tak innebär att gränsdragningar görs gällande roller, vilket bemötande de ska ha till besökare och andra faktorer som påverkar den gemensamhet som råder. Under åren har regelbundna husmöten ägt rum, där personal som sitter i lokalerna kan diskutera olika förhållningssätt eller olika problem som personal upplever. Dessa möten har bidragit till att representanter från olika aktörer har kommit överens om vilket förhållningssätt de ska ha för att skapa en enhetlighet. När representanter från samtliga aktörer har haft möjlighet att lämna sina åsikter har husmötet inneburit lösningar som passar alla. Dessvärre har dessa husmöten upphört under senare tid, vilket enligt en handläggare har påverkat kommunikationen på arbetsplatsen. Tidigare har personalen kunnat prata med varandra vid ett och samma tillfälle, men nu när möjligheten inte finns är det svårare att nå lika många personer. Istället för att personalen kommer överens tillsammans, sker kommunikationen via ett fåtal personer, vilket kan medföra en lägre grad av delaktighet, menar handläggaren.

Engagemang

En av utmaningarna med samverkan var att en del handläggare upplevde att strävan efter att utveckla samarbetet över gränserna mellan aktörerna kunde stoppas upp när beslut var tvungen att tas på högre nivå. När handläggaren vill påverka beslut som behöver tas i styrgruppen kan det innebära en onödig fördröjning.



Saker som vi har tyckt och vill förändra, som styrgruppen ska besluta om, har tagit jättelång tid för att ofta har det varit att någon part inte har kommit på de här styrgruppsmötena. Det kan ha kommit två av fyra chefer och då kan de inte ta ett beslut.

En spekulation som framkom under en intervju, var att om styrgruppen inte visade engagemang genom att vara närvarande, fanns det risk att handläggare skulle kunna ifrågasätta engagemanget och tron som ledningsgruppen förväntas

ha. Denna effekt är dock ingenting som har upplevts, utan det är mer en farhåga och en potentiell risk.

Personalomsättning

Som på andra ställen medför ny personal en viss temposänkning eftersom det tar tid att bygga upp ett kontaktnät. Handläggaren menar att allt eftersom arbetet fortskrider, lär man sig vilka handläggare hos de olika aktörerna som är duktiga inom ett visst område. Vid rekrytering är det också en fördel att den nya medarbetaren är införstådd med att verksamheten arbetar med individen i fokus, då det är något som anses vara övergripande hos alla anställda. Handläggare upplever att arbetet utgår från att tillgodose individens behov och något som genomsyrar verksamheten är att alla är lösningsfokuserade.

Dokumentation

En av de saker som ett par handläggare upplevde vara någonting som inneburit frustration, är att dokumentationen kring individernas aktualisering i projektet. Upplevelsen var att dokumentationen har ökat jämfört med tidigare, vilket har skapat en frustration. När projektmålen skrevs var det meningen att handläggarna skulle ha gemensamma dokument i syfte av att alla ska arbeta lika. En handläggare menade att tanken om att ingen ska göra olika är god, men att de kanske inte behöver följa mallen fullt ut, utan istället ha dokumentet som stöd. Handläggaren menade att det är bra att ha materialen som en grundstruktur att arbeta efter, men att det inte behöver följas nitiskt. Vid en aktualisering till Arbetsmarknadstorget av en individ träffar en socialsekreterare individen och genomför en kartläggning och lämnar över dessa till arbetskonsulenterna. En gång i veckan tar arbetskonsulenterna upp nya aktualiseringar och därefter ska representanter från aktörerna tillsammans med individen hitta en tid för att planera individens insatser. Själva aktualiseringen kan då ta upp till flera veckor och det är något som handläggare upplever som något negativt. En handläggare berättade att tidigare kunde en socialsekreterare ringa till en arbetskonsulent för att boka en träff och då var aktualiseringen igång på ett par dagar. Upplevelsen är att arbetet blir mer styrt och att arbetet inte blir lika effektivt.

Aktörerna arbetar i olika system där de dokumenterar uppgifter om deltagaren vilket också innebär mycket dubbel dokumentation. Önskan hos handläggare är att det skulle finnas ett gemensamt system där alla aktörer kunde dokumentera, men handläggarna inser att det inte skulle vara möjligt på grund av det juridiska perspektivet. En övergripande upplevelse gällande dokumentationen är att den onödiga tid det tar att dokumentera i olika system, skulle kunna användas till att träffa deltagare istället.

Arbetsuppgifter

Under en av intervjuerna berättade en handläggare från en myndighetsaktör att uppskattningsvis en tredjedel av de ärenden som handläggaren arbetar med, handlar om ärenden som har med deltagare på Arbetsmarknadstorget att göra. Övrig tid handlade handläggaren ärenden ur den ordinarie verksamheten, vilket enligt handläggaren inte var det optimala. Önskemålet är att färre handläggare från aktören ska sitta med Arbetsmarknadstorg-ärenden för att få en bättre kontinuitet i arbetet. Förhoppningen är att detta är något som kommer att ses över i och med att ledningen ser över hur organisationen ser ut.

Diskussion

Resultatdiskussion

Samverkansarbetet

Samarbetet som handläggarna från de olika aktörerna har, upplevs av handläggarna som en styrka, vilket kan bero på det gemensamma synsättet på verksamhetens mål och syfte. När det finns ett gemensamt mål och ett tydligt syfte ökar sannolikheten för att samverkansarbetet ska bli lyckat (Westrin, 1987; Hvinden, 1994 & Jakobsson, 2008). Kontentan är att gemensamma mål och tydligt syfte ger ett gott samarbete och ett gott samarbete medför att ett gemensamt ramverk och en gemensam värdegrund har kunnat arbetas fram. Detta gemensamma synsätt är i sin tur en del av de gemensamma målen och syftet. Verksamheten har hittat ett arbetssätt som ger denna process näring och så länge dessa delar i processen är tydliga kommer processen att fortgå. Ett hot mot processen är att bristande kommunikation mellan aktörerna på organisatorisk nivå kan innebära otydlighet och då riskeras cykeln att brytas. Därför är det viktigt att hela tiden ha i åtanke vilka mål och vilket syfte samverkansarbetet har. Om kommunikationen däremot är av god kvalitet, kommer samverkansarbetet att sannolikt vara mer lyckat eftersom kommunikationen ökar förståelsen över de olika aktörernas arbetsområde och att rollfördelningen och gränsdragningar gällande vilken aktör som gör vad blir tydligare (Wihlman, Stålsby Lundborg, Holmström & Axelsson, 2011).

Arbetsmarknadstorgets konstellation är både komplex och i min mening även komplett. I den studie där sju stycken olika modeller för samverkan identifierats (Andersson, Ahgren, Bihari Axelsson, Eriksson & Axelsson, 2011), framgår det att många av modellerna går att användas tillsammans. Jag har studerat denna studie och tagit del av både intervjuer av personalen samt att jag har gjort observationer under den tid jag arbetade tillsammans med representanter från verksamheten. Min uppfattning är att det går att koppla Arbetsmarknadstorgets samverkansarbete till samtliga sju modeller. *Information exchange* uppstår eftersom aktörerna utbyter information och dessutom tar lärdom av varandras information när de arbetar med gemensamma individer. Som arbetskonsulent

på Arbetsmarknadstorget består arbetsuppgifterna bland annat av att koordinera och planera de insatser som individen behöver. Samtliga aktörer kan vara inblandade i individens plan, men det är inte säkert att exempelvis resurser från Socialtjänsten och arbetsterapeut samarbetar. Istället är arbetskonsulenten koordinator och ser till att individen får det stöd som behövs. Denna samverkansmodell kallas *Case coordination* och går alltså också att finna i Arbetsmarknadstorgets verksamhet. Om arbetet med att hjälpa individen går trögt och handläggarna inte riktigt vet hur de ska gå vidare för att hjälpa individen, har de möjlighet att ta upp ärendet i en konsultation, *Interagency meetings*. Där kan representanter från samtliga aktörer plus specialistresurser träffas och diskutera ärendet och försöka hitta lösningar till individens behov. *Multidisciplinary teams* innebär att handläggare från olika organisationer arbetar kontinuerligt tillsammans som ett team för att hjälpa individer. Detta är någonting som Arbetsmarknadstorget arbetar efter och de olika kompetenser som handläggarna från de olika aktörerna besitter kompletterar varandras yrkesområden. Eftersom samverkansprojektet är baserat på formella överenskommelser där det framgår tydliga mål och syfte, har parterna ingått ett *Partnership*. Partnerskapets överenskommelse innehåller ansvarsområden och skyldigheter, till exempel hur stor andel resurs som en aktör bidrar med till projektet. *Co-location* är en ytterst vital del i Arbetsmarknadstorgets verksamhet. Under samtliga intervjuer som genomfördes, nämndes att det är just samlokaliseringen som är så bra med verksamheten. Den sjunde och sista modellen som identifierats i studien är *Pooling of budgets*, som är den mest komplexa formen av samarbete. Modellen innebär att de ingående organisationerna skapar en gemensam budget för verksamheten. Arbetsmarknadstorget finansieras av aktörerna som medverkar och tillsättningen av resurser är också en forma av finansiering då aktörerna lyfter personal från den ordinarie verksamheten.

Framgångsfaktorer

Resultatet visade att handläggarna som intervjuades var eniga i vad som är projektets framgångsfaktorer. Eftersom handläggarna upplever att de har möjlighet att påverka verksamheten har de tillsammans kunnat forma ett gott

samarbete och gemensamt arbetssätt. Den horisontella integreringen, som Axelsson & Bihari Axelsson (2007) menar bygger på ett frivilligt samarbete, är något som handläggarna på Arbetsmarknadstorget har kommit långt med. Att Arbetsmarknadstorget bygger på myndigheternas uppdrag och kommunens ansvar för arbetsmarknadspolitiken, innebär det att det också finns en hög grad av vertikal integrering. Eftersom samverkan enligt Axelsson & Bihari Axelsson (2007) innehåller en hög grad av frivilligt samarbete och byråkratiska beslut, finns det mycket goda förutsättningar för att denna verksamhet ska kunna fortsätta utvecklingen av samverkansarbetet.

En viktig framgångsfaktor som handläggarna upplevde, var att verksamheten är samlokaliserad. När de sitter under samma tak ökar möjligheten till effektivitet eftersom de snabbt kan nå varandra för både enklare och svårare funderingar (Andersson, Ahgren, Bihari Axelsson, Eriksson & Axelsson, 2011). Handläggningstiden upplevdes bli väsentligt kortare än hur det brukar vara i ordinarie verksamhet. Som jag nämnde tidigare påverkar olika faktorer varandra i olika riktningar. Samlokaliseringen innebär exempelvis bättre kommunikation mellan handläggarna och kommunikationen bidrar till ökad kunskap (Axelsson & Bihari Axelsson, 2013).

Tilliten och respekten för varandras yrkesroller ökar när det är god kommunikation och det bidrar till att samverkansarbetet blir prestigelöst och mer effektivt. Tillit är något som tar tid att bygga upp, vilket innebär att det är positivt om handläggare får tid till att bygga upp tilliten och att kontinuiteten är stor. Om aktörer och handläggare inte medverkar kontinuerligt, kommer det att bli svårare att skapa tillit mellan parterna (Andersson, Ahgren, Bihari Axelsson, Eriksson & Axelsson, 2011).

Att Arbetsmarknadstorget innebär vinster, både för samhället och för individer, var handläggarna överens om. Ett bra framtaget samverkanskoncept bidrar till att en individuell process med realistiska mål bildas. Dessutom kommer processen igång fortare och individen får rätt insatser vid rätt tidpunkt där insatserna stödjer och matchar varandra. Rätt insatser hjälper inte endast de

individer som får stöd av våra välfärdsaktörer. Samverkan kan underlätta en individs möjligheter till ett bättre liv, ett bättre liv för individen själv och för dennes familj. Eventuella barn i familjen kan få en bättre tillvaro vilket kan bidra till en bättre skolgång och bättre betyg, som sedan ger ett bättre liv då det visar sig att utbildningsnivå är en väsentlig faktor för social status (Byrne, 2005). Personer i olika sociala grupper kommer i kontakt med olika sociala och ekonomiska situationer. Personer med hög social status kommer i kontakt med goda sociala och ekonomiska miljöer, medan personer med lägre social status ofta hamnar i miljöer med sämre sociala och ekonomiska förutsättningar. Det är dessa skillnader i den sociala tillvaron som skapar den sociala gradienten (Marmot, 2009). Om rätt insatser ges till individen kommer således tillvaron att förbättras för flera personer och under en längre tid. Insatser som påverkar andra personers sociala tillvaro i framtiden. Fler personer kommer att kunna tillhöra arbetslinjen och på så sätt kunna bidra till vår välfärdsstat med skattemedel som i sin tur bidrar till att fler personer med behov kan få rätt stöd och insatser (Axelsson & Bihari Axelsson, 2013).

Kerstin Wigzell (2006) menar att det inom den kommunala sektorn inte finns något finansiellt utrymme för tillämpad forskning. Wigzell menar vidare att en investering i kunskap skulle ge mer valuta för pengarna, men att det skulle innebära en långsiktig investering vilket är svårt att få igenom i den kommunala budgeten.

Samverkansprojekt innebär en form av forskning då flera olika aktörer arbetar tillsammans och tar lärdom om varandras yrkesroller och arbetssätt (Axelsson & Bihari Axelsson, 2013). Samverkansarbetet ger lärdom och förståelse om de olika rollerna som i sig kan ses som ett kunskapsutbyte.

Utmaningar

Handläggarna hade snarlika upplevelser om vilka utmaningar verksamheten har haft och står inför. Handläggarna berättade att de inom Arbetsmarknadstorget har arbetat mycket med värdegrund och ett gemensamt förhållningssätt gällande bemötande. Det fanns en förståelse från handläggare som inte är myndighetsutövare att det finns en problematik för de handläggare som är

myndighetsutövare med den öppenhet och tillgänglighet som råder i lokalerna. Min tolkning av handläggarnas upplevelser är att beroende på om handläggaren är myndighetsutövare eller inte, finns det två typer av personlig relation till individerna som besöker Arbetsmarknadstorget. De som är myndighetsutövare har ett mer restriktivt förhållande till individerna då de har sina ansvarsområden och lagstiftningar att följa (Ekberg, 2014). Beslut som påverkar individen kan ibland vara negativa, vilket medför att handläggarna vid dessa tillfällen inte blir uppskattade. De handläggare som inte är myndighetsutövare kan ha en mer personlig relation till individerna då det inte är de som direkt står för betydande beslut i samma utsträckning som myndighetsutövande handläggare. Handläggare som tillhör en myndighet kunde dock även se vinster med den öppenhet som verksamheten har. Framförallt upplevde de vinster med lokalerna som ger ett lugnare och prestigelöst intryck. Min uppfattning är dock att eftersom personalen arbetar mycket med värdegrund och bemötande, har även de myndighetsutövande handläggarna en mer respektfull och förtroendeingivande påverkan på de individer som besöker verksamheten, än vad de handläggare som sitter i ordinarie verksamhet har. Handläggare i ordinarie verksamhet som inte har denna värdegrund och syn på bemötande riskerar att inte se till individens bästa utan till vad deras ansvarsramar säger (Ekberg, 2014).

En risk som kan störa den kontinuitet som finns inom projektet är att de olika aktörerna kan förändra sin organisation på ett ekonomiskt sätt eller att de ändrar sitt uppdrag på en politisk nivå (Axelsson & Bihari Axelsson, 2013). Personalomsättning på högre nivå, exempelvis i ledningsgruppen, kräver att personen som tillträder sätter sig in ordentligt i verksamheten. Personen behöver samla på sig fakta om varför ett visst beslut bör tas och vilka konsekvenser beslutet kommer att innebära. Det är också just styrgruppens roll jag tror kan vara det största hotet mot detta samverkansprojekt. Det gäller att de personer som är beslutsfattande gällande projektet har samma värdegrund som handläggarna och att hänsyn tas till individen när beslut fattas.

Axelsson & Bihari Axelsson (2013) menar att det är väsentligt att skapa lagom stora samverkansorganisationer. Risken för att det skapas byråkrati ökar om organisationen är för stor. Om organisationen blir för stor skapas ofta mindre grupper som blir självstyrande och som drar egna gränser till andra grupper inom organisationen (Axelsson & Bihari Axelsson, 2013). En samverkansorganisation bör inte heller vara för liten. En handläggare beskrev en tidigare upplevelse av ett samverkansarbete där tillsättningen av resurser kändes halvhjärtat. Om ledningsgrupper inte tillsätter tillräckligt med resurser kan det upplevas som att tron på verksamheten inte riktigt finns.

Metoddiskussion

Efter avslutande av studien vidhåller jag att en kvalitativ metod med semistrukturerade intervjuer är den mest passande metoden. Eftersom studien genomfördes med hjälp av enskilda intervjuer, går det alltid att fundera på om något annat sätt att utföra studien på hade kunnat användas. Jag tror inte att någon annan metod skulle ha medfört bättre kvalitet, men kanske en annan typ av intervjuer skulle kunna medföra åtminstone liknande material att analysera. Då studien handlar om handläggares upplevelser anser jag inte att en kvantitativ metod hade passat bättre. För att få fram de upplevelser som personer har, är min tro att kvalitativ metod är den mest optimala metoden.

Vid planeringen av studien funderade jag på om jag istället skulle använda mig av gruppintervjuer, men eftersom jag hade en bild av att olika handläggare från de olika aktörerna inte skulle ha samma syn på samverkansarbetet, valde jag att hålla enskilda intervjuer. Den bild jag hade haft om handläggarnas olika åsikter visade sig i stor utsträckning vara fel, då de upplevelser de hade i stort sett var likadana oavsett vilken aktör de tillhör. De ämnen där man kunde urskilja att det var olika aktörer var de upplevelser som hade med organisationskultur och bemötande att göra.

Fördelen med en gruppintervju hade varit att insamlandet av material hade varit mer tidsbesparande, samt att handläggarna hade kunnat hjälpa varandra med att komma fram till saker de inte tänkte på själva. Jag tror jag inte att den

gränsöverskridande återhållsamheten skulle besannas vid en gruppintervju eftersom samarbetet och det gemensamma synsättet på verksamhetens mål är starkt. Däremot hade risken ökats för att det skulle kunna inträffa och därför anser jag att valet mellan de två intervjumetoderna ändå skulle falla på enskilda intervjuer om jag skulle göra en liknande studie.

Konklusion

När jag nu står vid studiens slutpunkt ska jag försöka sammanfatta det resultat jag har kommit fram till. Mitt generella intryck av Arbetsmarknadstorget är att det är ett väl fungerande samverkansprojekt men som har vissa utmaningar att arbeta med. Jag anser inte att det finns några akuta utmaningar, utan det gäller istället för verksamheten att fortsätta med det arbete de påbörjat. Arbetet med samverkan är en ständig process och jag anser att Arbetsmarknadstorget har alla nycklar som behövs för en lyckad samverkan.

Jag tycker att jag har fått en bra bild över hur handläggarna arbetar med samverkan inom projektet. Handläggarna har varit väldigt hjälpsamma under intervjuerna med att dela med sig av deras upplevelser om vilka faktorer som bidragit till projektets framgång och vilka utmaningar verksamheten har och har haft.

Min upplevelse av de svar som handläggarna lämnade under intervjuerna, är att de olika faktorerna ofta går in i varandra. Det ena påverkar det andra och det andra påverkar det tredje som i sin tur påverkar det första. Det jag kommit fram till som en gemensam nämnare i mycket av det som ses som framgångsfaktorer och utmaningar, är ordet kommunikation. Kommunikationen påverkar så många delar i samarbete och jag tycker att projektet har en mycket god kommunikation som underlättar det samarbete som har skapats. En nyckel med verksamheten tror jag är förarbetet av projektet där de som medverkade i förstudier och projektledning gjorde ett otroligt viktigt arbete när de satte upp de gemensamma målen och syftet med samverkansprojektet. Det goda samarbetet som pågår mellan aktörerna skulle enligt mig inte vara lika lyckat om det inte vore för den gemensamhet och samsyn som råder på arbetsplatsen.

Det gäller att ledarskapet fortsättningsvis inser vikten av värdegrunder och samarbetet mellan aktörerna och att de fortsätter kommunicera, både internt inom organisationen och externt med andra organisationer.

Det finns studier som visar på att samverkan kan vara både positivt och negativt för individen i ett arbetslivsinriktat rehabiliteringsperspektiv. När samverkan fungerar på det sätt som det gör på Arbetsmarknadstorget kan jag inte se annat än vinster med verksamheten. Förutom att jag delar handläggarnas upplevelse av att effektiviteten ökar i och med detta samverkansarbete, tycker jag att den stora vinsten är att arbetet med individen kvalitetssäkras. Att arbeta med samverkan i denna form medför att ingenting missas och det säkerställs att individen erbjuds de insatser som det finns ett behov av.

Referenslista

- Andersson, J., Ahgren, B., Bihari Axelsson, S., Eriksson, A. & Axelsson, R. (2011). Organizational approaches to collaboration in vocational rehabilitation - An international literature review. *International journal of integrated care*. Volume 11, 18 November 2011.
- Axelsson, R., & Bihari Axelsson, S. (2013). *Om samverkan – För utveckling av hälsa och välfärd*. Lund: Studentlitteratur.
- Axelsson, R., & Bihari Axelsson, S. (2007). *Folkhälsa i samverkan – mellan professioner, organisationer och samhällssektorer*. Lund: Studentlitteratur.
- Batterham, D., Coventry, L., & Grace, M. (2012). The role of interagency collaboration in "joined-up" case management. *Journal of Interprofessional Care*, 26: 141–149. doi: 10.3109/13561820.2011.637646.
- Byrne, D. (2005). *Social exclusion*. Polen: OzGraf S.A.
- Danermark, B., & Germundsson, P. (2012). Vocational rehabilitation, interagency collaboration and social representations. *Work*, 42, 507–517. doi:10.3233/wor-2012-1382.
- Danermark, B., Hillborg, H., & Svensson, T. (2013). Professionals' perceptions of and views about vocational rehabilitation for people with psychiatric disabilities. *Work*, 44, 471–480. doi: 10.3233/wor-131518.
- Edwards, R., & Holland, J. (2013). *What is qualitative interviewing?* London: Bloomsbury.
- Ekberg, K. (red.). (2014). *Den relativa arbetsförmågan – Teoretiska och praktiska perspektiv*. Lund: Studentlitteratur.
- Hultberg, E-L., Lönnroth, K. & Allebeck, P. (2005). Interdisciplinary collaboration between primary care, social insurance and social services in the rehabilitation of people with musculoskeletal disorder: Effects on self-rated health and physical performance. *Journal of Interprofessional Care*, 19(2): 115 – 124.
- Hvinden, B. (1994). *Divided Against Itself, A study in integration in welfare bureaucracy*. Scandinavian University Press, Oslo.
- Jakobsson, B. (2008) *Co-operation in vocational rehabilitation - methods in multiprofessional cross-sector group meetings and effects on employment*. Karolinska institutet, Stockholm.
- Justesen, L., Andersson, S., & Mik-Meyer, N. (2011). *Kvalitativa metoder: Från vetenskapsteori till praktik*. Lund: Studentlitteratur.

Klockmo C., Zimic, S., & Jakobsson Lund, A. (2016). *Arbetsmarknadstorget En väg in – Arbetsmarknadstorget, en plattform för samverkan*. (Rapport 2016:7). Kommunförbundet FoU Västernorrland.

Marmot, M. (2009). *Status syndrome – How your social standing directly affects your health*. Chippenham & Eastbourne: CPI Antony Rowe.

Schofield, RF. and Amodeo, M. (1999). Interdisciplinary teams in health and care service. *Health & Social work*, 24, 210-219.

SFS 2001:453. *Socialtjänstlagen*. Stockholm: Socialdepartementet. Hämtad 2017-05-02. https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/socialtjanstlag-2001453_sfs-2001-453

SFS 2007:1030. *Förordning med instruktion för Arbetsförmedlingen*. Stockholm: Arbetsmarknadsdepartementet. Hämtad 2017-05-02. http://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/forordning-20071030-med-instruktion-for_sfs-2007-1030

SFS 2010:110. *Socialförsäkringsbalk*. Stockholm: Socialdepartementet. Hämtad 2017-05-02. https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/socialforsakringsbalk-2010110_sfs-2010-110

SFS 2017:30. *Hälso- och sjukvårdslag*. Stockholm: Socialdepartementet. Hämtad 2017-05-02. https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/halso--och-sjukvardslag_sfs-2017-30.

Westrin, C-G: Primary health care (1987). Co-operation between health and welfare personnel. An international study. *Scandinavian Journal of Social Medicine*, Supplement 38.

Wihlman, U., Stålsby Lundborg, C., Holmström, I. & Axelsson, R. (2011) Organizing vocational rehabilitation through interorganizational integration - a case study in Sweden. *International journal of health planning and management*, Wiley Online Library. 26: e169–e185. Doi: 10.1002/hpm.1067.

Bilaga 1

Frågeguide

1. Hur länge har du arbetat med samverkan inom arbetslivsinriktad rehabilitering?
2. Har du arbetat inom någon av de andra aktörernas verksamheter och i så fall vilken?
3. Vilken är din övergripande åsikt om Arbetsmarknadstorget?
4. Vad fungerar bra respektive mindre bra inom projektet?
5. Vilket inflytande har du i samverkansarbetet?
6. Vilka är framgångsfaktorerna med Arbetsmarknadstorget?
7. Vilka är utmaningarna med Arbetsmarknadstorget?
8. Hur upplever du de andra aktörernas arbete med projektet?
9. Om du skulle kunna utveckla samverkansarbetet, vad skulle du vilja göra då?
10. Är det något som du skulle vilja tillägga innan vi avslutar intervjun?

Bilaga 2



Inbjudan till att delta i en undersökning om samverkansarbete inom arbetslivsinriktad rehabilitering

Som handläggare inom projektet Arbetsmarknadstorget inbjuds Du härmed till att medverka i en undersökning om upplevelser av arbetet med arbetslivsinriktad rehabilitering.

Samverkansarbete ser olika ut i Sverige och välfärdsaktörerna befinner sig på olika nivåer.

I och med att nivåerna skiljer sig åt kan också arbete med arbetslivsinriktad rehabilitering variera då olika befogenheter finns hos aktörerna. För att utveckla samverkansarbete mellan våra välfärdsaktörer är det av vikt att identifiera eventuella problem och positiva faktorer. I min studie ” Samverkan inom Arbetsmarknadstorget - Framgångsnycklar och utmaningar” kommer jag att studera vilka faktorer som gynnar och missgynnar samverkansarbete mellan välfärdsaktörer. För att se hur samverkansarbete upplevs bland de olika aktörerna har jag valt att studera hur handläggare upplever samverkansarbetet inom projektet Arbetsmarknadstorget. Exempel på frågor som ställs i studien är *Hur arbetar Du som handläggare med samverkan inom Arbetsmarknadstorget?* och *Vilka faktorer upplever Du är viktiga för en framgångsrik samverkan?*

Som en del i undersökningen kommer jag att genomföra individuella intervjuer. Det innebär att Du som väljer att medverka träffar mig på en gemensamt överenskommen plats och tid. Intervjun är planerad att ta cirka 60 minuter. För att säkerställa dokumentationen kommer jag att spela in intervjuerna.

Ditt deltagande är frivilligt och Du kan avstå från att svara på frågor eller när som helst avbryta Din medverkan utan att motivera varför. De uppgifter som samlas in behandlas konfidentiellt och förvaras i låst skåp så att ingen obehörig kan ta del av dem. Materialet som samlas in under intervjuerna kommer att användas till min C-uppsats i Programmet för hälsa och rehabilitering i arbetslivet vid Mittuniversitetet.

Fyll i bifogad svarsblankett (gäller oavsett om du väljer att medverka eller avstår från medverkan) samt kontaktuppgifter om du väljer att medverka. Kopiera svarsblanketten och bifoga i ett svarsmail till Andreas Faxéus, anoh0502@student.miun.se.

Vid eventuella frågor kring undersökningen får Du gärna kontakta mig.

Med vänlig hälsning

Andreas Faxéus

Kontaktuppgifter studenter:

Andreas Faxéus
anoh0502@student.miun.se
070 247 89 66

Kontaktuppgifter handledare:

Björn Jakobsson
bjorn.jakobsson@miun.se
010 142 83 49

Svarsblankett

Kryssa i ditt svarsalternativ

Ja, jag vill medverka

Nej, jag vill inte medverka

Jag medverkar inom Arbetsmarknadstorget sedan:

Jag har valt att medverka och bifogar mina kontaktuppgifter nedan:

Namn:

Arbetsplats:

Telefonnummer:

Bilaga 3

Innehållsanalys

Meningsenhet	Meningskondensering	Underliggande mening	Kod	Kategori
---------------------	----------------------------	-----------------------------	------------	-----------------

Om man jämför tidigare samverkansarbeten med arbetsmarknadstorg, det är ju att nu har vi ju mycket mer resurser, alltså eller kompetenser – specialistkompetenser ska jag säga. Med psykolog och arbetsterapeut, studievägledare, alltså allt, plus att vi sitter ju i samma lokaler.	Om man jämför tidigare samverkansarbeten med arbetsmarknadstorg, så har vi mycket mer resurser nu, specialistkompetenser. Med psykolog och arbetsterapeut, studievägledare, alltså allt, plus att vi sitter i samma lokaler.	Fler resurser än tidigare. Bättre resursutbud att erbjuda. Sitter under samma tak.	Resurser Samlokalisering	Framgångsfaktorer
---	--	--	-----------------------------	-------------------