

Effektrapport **Västerås stadsmission 2020**

Resultat och effekt för ombudsmannaskapet

Västerås stadsmission, Ideell förening
Organisationsnummer: 802444-3866

Effektrapport Västerås stadsmision 2020

Innehållsförteckning

Om Västerås stadsmision	3
Vision	3
Uppdrag	3
Värdegrund	3
I vilket organisatoriskt sammanhang verkar Västerås stadsmision?	4
Organisation	5
Ledarskap	5
Omvärld & utveckling	6
Västerås stadsmisions verksamhetsområden	7
Stödjande	8
Förebyggande	8
Våld i nära relation	8
Arbetsintegration	8
Effektrapportering	9
Förändringsteori för ombudsmannaskapet	9
Använda resurser	10
Aktiviteter och prestationer	10
Utvärdering	10
Resultat deltagarenkät	11
Definitioner	11
Sammanfattning	11

Om Västerås stadsmision

Västerås stadsmision är en ideell förening som arbetar för att göra Västerås till en mänskligare stad för alla. Det gör vi genom öppna mötesplatser, enskilt stöd, arbetsträning, socialt företagande samt särskild verksamhet för utsatta kvinnor. I våra verksamheter möter vi dagligen människor som lever i hemlöshet, missbruk och med psykisk ohälsa, våldsutsatta kvinnor, ensamma, arbetslösa och fattiga.

Vision

Ett mänskligare Västerås för alla.

Uppdrag

Västerås stadsmision har som uppdrag att bedriva social verksamhet för människor i utsatta livssituationer. Genom en öppen mötesplats för människor som lever i t.ex. hemlöshet, missbruk eller beroende, kriminalitet, psykisk ohälsa, utanförskap och isolering. Vi förnyar och utvecklar våra verksamheter utifrån rådande behov och tillgängliga resurser. Vi arbetar både långsiktigt och med akuta insatser. Vi vill att människor ska återfå kontrollen över sina liv, känna hopp och livsglädje, samt känna samhörighet i samhället.

Värdegrund

Västerås stadsmision har en människosyn som värnar alla människors lika värde. Vi arbetar rättighetsbaserat och står upp för att de mänskliga rättigheterna utövas i samhället och i egen verksamhet. Såväl internt som externt är bemötandet av andra en tydlig framgångsfaktor i vår verksamhet. Vi ska bemöta våra gäster, kunder, deltagare, varandra och andra vi möter på ett professionellt sätt med respekt.

Internt är vi varandras arbetsmiljö och det är därför avgörande att vi känner varandra och att vi håller en god dialog. Vi ska välkomna nya idéer och fokusera på möjligheter och framtid. Det är också viktigt att alla medarbetare inom organisationen tar eget ansvar. Eget ansvar för dels sitt eget arbete men också för den sinnesstämning man sprider kring sig. Alla medarbetare är ambassadörer för Västerås stadsmision.

I vilket organisatoriskt sammanhang verkar Västerås stadsmission?

Västerås stadsmission är en ideell förening. I februari 2008 mottog 86 intressenter från den offentliga sektorn, politiska organisationer, näringslivet och frivilligorganisationer i Västerås en enkät och inbjudan till diskussion om en framtida stadsmission i Västerås. Många frågor ställdes i enkäten och gensvaret var stort, brett och positivt. Hemlösa samt ungdomar på glid sågs som de främsta målgrupperna. Fältarbete, jourverksamhet och även koordination av information om insatser efterfrågades. Samtal pågick under våren 2008 och en interimsstyrelse bildades. Den 2 december 2008 gick så 15 församlingar och samfund i Västerås samman och bildade Västerås stadsmission. Västerås stadsmission tillhör Riksföreningen Sveriges stadsmissioner. Idag är Västerås stadsmission en aktör att räkna med - såväl bland hjälpbehövande som i det offentliga Västerås samt i dess ideella föreningsliv. Västerås stadsmission har inte ett ekonomiskt vinstintresse som mål. Eventuellt överskott i våra verksamheter återinvesteras i utbyggt socialt arbete samt kompetens och kvalitetsutveckling.

Västerås stadsmission är en angelägenhet för alla västeråsare och är beroende av stöd från enskilda, företag, offentliga institutioner och organisationer. Västerås stadsmission är en ideell förening och det ger oss unika förutsättningar. För att utföra uppdraget krävs att alla som representerar Västerås stadsmission agerar i enlighet med vår värdegrund.

Organisation

Västerås stadsmission organiserar sig utifrån fyra verksamhetsområden; Förebyggande, Stödjande, Våld i nära relation samt Arbetsintegration.

För att kunna skapa maximal nytta för de resurser vi har är det viktigt att vi har en effektiv organisation. För att nå dit behöver organisationen vara flexibel och kunna följa med i den samhällsutveckling som sker i Västerås samt ställa om resurser efter behov.

För att kunna vara en ekonomiskt hållbar organisation är det viktigt att vi har en stabil finansiering av vår basverksamhet. Med stabil finansiering avses att vi arbetar utifrån en modell där vi ingår avtal med en motpart som ger oss uppdrag och finansiering. Om vår verksamhet är för beroende av till exempel insamlade medel finns det risk att det skapas en ryckighet i våra verksamheter samt att organisationen ställs inför hastigt uppkomna ekonomiska utmaningar. Vi ska driva verksamhetsutveckling med hjälp av insamlade medel samt eventuella projektmedel.

Om ny verksamhet ska starta ska det finnas en tydlig plan i varför och för vem vi ska driva den verksamheten samt vad vi vill uppnå. Den ska ligga inom ramen för våra prioriterade målgrupper.

Ledarskap

En av de viktigaste delarna för att lyckas som organisation och med vårt uppdrag är medarbetarna. Medarbetarna måste känna ett syfte med det vi gör, ett engagemang för vår mission. För att nå dit krävs ett modernt ledarskap med rätt fokus. Fokus ska ligga på medarbetarna, att skapa förutsättningar för dem att lyckas. Detta gör vi genom att ha ledare i organisationen som är tillgängliga, lyhörda samt som bjuder in till delaktighet och kreativitet. Nöjda och inspirerade medarbetare skapar engagemang och goda resultat.

Omvärld och utveckling

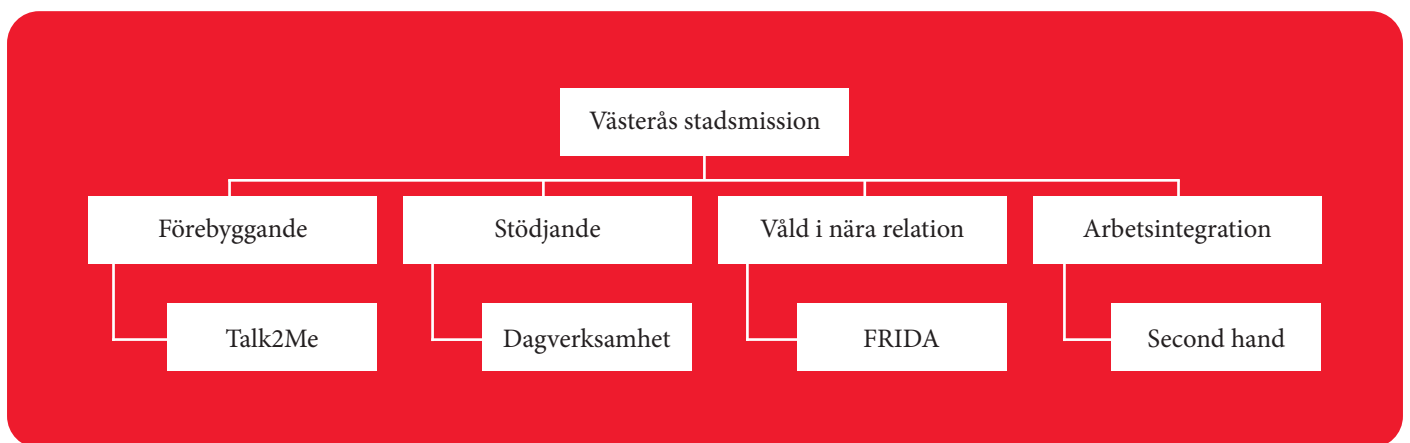
För att kunna lyckas med vårt uppdrag behöver vi förstå samhället och vad som påverkar ett samhälle idag. Globalt arbetar länder och organisationer på olika nivåer utifrån Agenda 2030 – Globala mål för hållbar utveckling. Dessa mål syftar till att utrota fattigdom och hunger, förverkliga de mänskliga rättigheterna för alla, uppnå jämställdhet och egenmakt för alla kvinnor och flickor samt säkerställa ett varaktigt skydd för planeten och dess resurser. Sverige har på regeringsnivå uttryckt att man som land vill vara ledande inom detta. Även om målen är globala så sker arbetet till stor del lokalt. Hur uppnår vi detta lokalt i Västerås? Västerås stad är en av organisationerna som också fokuserar på dessa mål och så gör även vi. Målen är som följer:



De globala målen är integrerade och balanserar de tre dimensionerna av hållbar utveckling; den ekonomiska, den sociala och den miljömässiga. Hållbar utveckling av ett samhälle nås inte om inte många samverkar för samma sak. Västerås stadsmission ska vara en naturlig del av att bygga en hållbart stad och ett mänskligare Västerås.

I Västerås stadsmission har nio av de sjutton målen prioriterats. Utifrån de har fem lokala mål tagits fram som innefattar en problembild, vad vi gör och vad vi skulle vilja göra inom området. De fem områdena är ingen hemlöshet, alla är trygga, ingen ensamhet, ingen psykisk ohälsa samt alla kan arbeta. Genom att fokusera på dessa fem mål så kan vi dels förverkliga vår egen strategi men också knyta ihop det med hur vi då är med och skapar en bättre värld. De fem målen kopplas samman till de globala målen nummer 1, 2, 3, 5, 10, 11, 12, 16 och 17.

Västerås stadsmissions verksamheter



Stödjande – Dagverksamheten

Människor som av olika anledningar hamnat i utsatthet behöver stöd på olika sätt. Av de som lever i hemlöshet, missbruk och psykisk ohälsa finns särskilda behov och resan är ofta lång tillbaka till ett liv inkluderat i samhället.

I vår dagverksamhet på Sturegatan 22 tillhandahåller vi en öppen mötesplats för just denna målgrupp, de som befinner sig längst ut i utsattheten. Vi tillgodoser basala behov såsom värme, vila, mat, hygien och kläder. I samverkan med regionen tillhandahåller vi sjukvård och fotvård i vår verksamhet och vid behov jobbar vi med ombudsmannaskap där vi följer med och stöttar individen i dialogen med olika myndigheter. Vi arbetar med motiverande samtal där vi fokuserar på att stärka individerna och skapa en vilja till förändring.

Förebyggande - Talk2Me

Talk2Me är en verksamhet där vi erbjuder samtalsstöd för den som behöver det. Vi möter människor i alla åldrar men fokuserar på målgruppen ungdomar/unga vuxna. Syftet med verksamheten är att, i ett tidigt skede, fånga upp individer som inte mår bra. Den psykiska ohälsan bland yngre blir allt större vilket gör att vi skapat förutsättningar för att möta fler individer i denna verksamhet.

I verksamheten finns förutom en samordnare, cirka 20 terapeuter som alla arbetar volontärt. Styrkor i denna verksamhet är att den stödsökande får vara anonym, det är kostnadsfritt och man får sitt första samtal inom 14 dagar från första kontakt.

Våld i nära relation – FRIDA

Att vara kvinna och exempelvis befinna sig i utsatthet med hemlöshet, missbruk eller psykisk ohälsa innebär en extrem påfrestning – dessa kvinnor är oftast dubbelt utsatta då den situationen ofta är förenad med misshandel, sexuellt utnyttjande, djup kränkning etc.

Under hösten 2019 startade Västerås stadsmission upp en ny verksamhet: FRIDA. FRIDA är en dagverksamhet endast öppen för kvinnor där den som lever i olika typer av utsatthet kan vända sig. Många av besökarna lever med våld i nära relation. Här arbetar endast kvinnlig personal och i verksamheten hålls stödjande samtal, men även samtal av djupare karaktär. Här kan besökarna laga mat tillsammans, pyssla eller bara slappna av och känna sig trygga för en stund. Vi erbjuder även stöd i hälsofrämjande åtgärder såsom cellprovtagning, gynekologiska undersökningar och/eller mammografi, samt ger rådgivning och information.

Frida är Västerås stadsmissions första och hittills enda helt gåvofinansierade verksamhet.

Arbetsintegration – Second hand

En konsekvens av ett allt högre tempo i samhället och en ökad psykisk ohälsa gör att många människor hamnar i en situation där de inte klarar av arbetsmarknaden som den fungerar idag utan stöd.

I vår second hand-verksamhet är det primära syftet arbetsintegration. Vi tillhandahåller olika former av anpassad sysselsättning för individer som av olika skäl inte står till arbetsmarknadens förfogande eller behöver anpassat arbete. Vårt uppdrag är att dels testa individens arbetsförmåga men också att göra de redo för arbetsmarknaden samt klä de med rätt kompetens för att kunna arbeta i en annan organisation.

Effektrapportering

Västerås stadsmission väljer att i Effektrapporten för 2020 avgränsa rapporteringen till ett huvudområde; Ombudsmannaskap/länkning i Dagverksamheten. Ombudsmannaskapet definieras som ”det stöd vi ger till en deltagare vars behov är beroende av en extern tredje part för att det skall kunna uppfyllas”.

I vår verksamhet som vänder sig till människor i olika typer av utsatthet, möter vi dagligen deltagare där frustrationen och maktlösheten gentemot myndigheter är stor. Genom ombudsmannaskapet vill vi, utifrån deltagarens perspektiv, möjliggöra och ge stöd till ökat välmående, gemenskap, boende och egen försörjning. Stödet kan innefatta enskild rådgivning, kontakt med myndigheter eller agerande av ombud mot annan tredje part. Genom att hjälpa deltagarna att få bättre kontroll över sina liv, bli mer medvetna om och använda sina personliga resurser, kan vi också bidra till en upplevd ökad egenmakt.

Här nedan redovisas förändringsteorin för ombudsmannaskapet. Förändringsteorin har tagits fram i Riksföreningen Sveriges stadsmissioner.

Förändringsteori för Ombudsmannaskapet

Målgrupp: deltagare i öppenverksamhet

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

Använda resurser

Västerås stadsmissions totala verksamhetskostnader uppgick år 2020 till 19,4 mnkr där den största posten gäller personalkostnader. Vad avser kostanden för ombudsmannaskap räknar vi in dagverksamhetens totala verksamhetskostnad, vilket är 4,6 mnkr. De basala behoven vi erbjuder i verksamheten, så som mat, värme, vila och hygien, anser Västerås stadsmission vara en förutsättning för att jobba med ombudsmannaskap där långsiktig förändring med deltagaren kräver att de grundläggande behoven är uppfyllda. Utgifterna inkluderar bland annat personalkostnader, lokalhyra och IT-telefoni. I nuläget har vi inte möjlighet att redogöra specifikt för kostnaden av endast ombudsmannaskapet.

I vår dagverksamhet arbetar 7 medarbetare där samtliga arbetar med ombudsmannaskap på del av sin tid. Samtliga är utbildade inom MI (Motiverande samtal). Medarbetarna är organisationens viktigaste resurs och ett stort fokus har under året legat på att skapa så bra förutsättningar som möjligt för medarbetarna att lyckas i sina olika roller. Kompetensutveckling inom verksamheten har genomförts för att stärka kvaliteten i mötet med de vi finns till för.

Aktiviteter och prestationer

Här följer några exempel, som i enhet med förändringsteorin, beskriver ett urval av aktiviteter som har gjorts i verksamheten under 2020.

- Över 5 000 luncher har serverats och 15-30 individer har haft matkassar via dagverksamheten varje vecka under året.
- Vi har agerat ombud ca 200 gånger åt berörda gäster.
- Genomförda rådgivningstillfällen, där vi hänvisar till sjukvård och myndigheter, sker flera gånger dagligen. Vi uppskattar sådana tillfällen till ca 500 st.

Utvärdering

Många deltagare har fått hjälp och rådgivning sker dagligen. Medarbetare har slussat vidare deltagare till rätt person på rätt myndighet, enskilda ärenden har lett till att deltagare har fått boende, vi har erbjudit stöttning i frågor deltagaren behöver stöd i mm. Allt detta har påverkat och gjort skillnad för deltagaren. I dagsläget följer vi inte upp ombudsmannaskap och kan därför inte mäta effekt av aktiviteten, men genom feedback från våra deltagare upplever vi ökad egenmakt.

Under 2020 genomförde Västerås stadsmission en enkätundersökning för målgruppen. Enkäten mäter till stor del deltagares nöjdhet och upplevelse av verksamheten i stort, och vi ser här en potential att kunna utveckla och förbättra vårt arbete inom just ombudsmannaskapet. Undersökningen genomfördes under några dagar där 20 gäster deltog. Formuläret bestod av nio påståenden där värdet i skalan var 1 till 5, där 5 ger högst och 1 lägst skattning. Nedan visas resultat för skattning 4 och 5.

Resultat deltagarenkät

Vi arbetar med att skapa förtroende för vår verksamhet- detta genom att bemöta alla individer på ett värdigt sätt, skapa en relation med samtliga som besöker oss och få deltagarna att känna sig trygga i verksamheten. Vi ser tydligt i undersökningen att vi har lyckats då påståendena som berör just verksamheten och dess medarbetare har fått högst skattning.

Ett av våra utvecklingsområden är kommunikationen mellan medarbetare och gäst gällande bland annat gästens rättigheter samt vilken typ av stöd som finns att tillgå. Påståendena ”verksamheten stödjer mig i kontakt med tex. Socialtjänst, psykiatri, arbete och utbildning” och ”jag har fått kunskap om mina rättigheter genom verksamheten” har fått relativt låga skattningar i undersökningen. Att känna till sina rättigheter är en viktig del för att kunna uppnå den egenmakt som krävs för långsiktig förändring. Vi måste implementera metoder och jobba efter dessa.

Personalen bemöter mig på ett bra sätt	94%
Jag känner mig trygg i verksamheten	88%
Jag vet vart jag ska vända mig om jag har synpunkter på verksamheten	75%
Jag känner att personalen lyssnar på mig	94%
Verksamheten bidrar till att jag får kontakt med fler människor	94%
Verksamheten bidrar till att jag mår bättre	82%
Verksamheten stödjer mig i kontakt med tex. Socialtjänst, psykiatri, arbete och utbildning	54%
Jag har fått kunskap om mina rättigheter genom verksamheten	60%
Verksamheten har tillräckliga öppettider	61%

Påståendet ”verksamheten har tillräckliga öppettider” skattades högt av 61% av deltagarna. I dagsläget har dagverksamheten öppet alla vardagar året runt. Vi öppnar även upp verksamheten på lördagar under vintermånaderna. Behovet finns att ha öppet längre och vår ambition är att öka tillgängligheten.

Definitioner

Prestationer definierar vi som aktiviteter vi gjort inom ramen för ombudsmannaskap - exempelvis länkning till socialtjänst.

Utfall är det resultat vi har nått genom våra aktiviteter - exempelvis andel som anser att den får stöd i sin kontakt med socialtjänsten.

Effekter definieras som effekten av prestationen - exempelvis ökad egenmakt, detta är dock ingen vi i dagsläget mäter men har som ambition att börja mäta under 2022.

Sammanfattning

Ombudsmannaskap är ett av våra viktigaste uppdrag i att stötta människor att göra en positiv förflyttning. En förutsättning är att de basala behoven är tillgodosedda. I förflyttningen framåt ingår oftast samverkan med annan part för individen, det kan handla om exempelvis socialtjänst, Arbetsförmedlingen eller Försäkringskassan. Nyckeln till framgång är att relationen mellan individen och annan part blir god, och i det relationsbygget kan vi genom ombudsmannaskap spela en stor roll.

För framtiden konstateras att Västerås stadsmission behöver utveckla förmågan att mäta och redovisa effekter. Vi hoppas kunna inleda det arbetet under 2022 och det sker i samverkan med Sveriges stadsmissioner.