

## Kvartalsrapport

### Insats för samverkansmedel

Stöd för kvartalsrapport finner du på förbundets hemsida på följande länk [här](#).

Diarienummer  
SFG 21-6.25

Signatur

Registreringsdatum

**Kvartalsrapport för insatser skickas via e-post till [kontakt@finsamgavleborg.se](mailto:kontakt@finsamgavleborg.se)**

Rapportens syfte är att förmedla information till styrelsen för uppföljning och lärande.

*OBS! Vid insatsens slut ska mall för slutrapport användas.*

#### Kontakt

Anna-Karin Hainsworth, förbundschef  
[anna-karin.hainsworth@finsamgavleborg.se](mailto:anna-karin.hainsworth@finsamgavleborg.se)  
Tfn: 070-084 04 00

Per Lundgren, verksamhetsutvecklare  
[per.lundgren@finsamgavleborg.se](mailto:per.lundgren@finsamgavleborg.se)  
Tfn: 070-320 54 68

## 1. Allmänna uppgifter

|                                                              |
|--------------------------------------------------------------|
| Insatsens namn<br>Trisam 2.0 Gävle kommun                    |
| Huvudman för insatsen<br>Gävle kommun                        |
| Kvartalsrapporten gäller för perioden<br>20210101 - 20210331 |

## 2. Aktivitetsrapport - resultat, utfall och nulägesanalys

### 2.1 Aktiviteter: Beskriv kortfattat vilka aktiviteter som har genomförts och/eller påbörjats.

Under perioden har vi som representanter i Gävle kommun gjort flera försök att kontakta andra enheter inom kommunen i syfte att sprida Trisam. Ett möte med kommunens Personligt Ombud har genomförts och samverkan har initierats. Syftet med detta var att vi upptäckte under Trisam-möten att kunden ibland kunde behöva initiera kontakt med sjukvård och/eller kommun men samtidigt har problematiken att den inte förmår detta. Kommunens Personliga ombud kan tillfälligt stötta personer med psykisk ohälsa med olika myndighetskontakter. Samverkan har fungerat bra och vi har vid flera tillfällen kontaktat dem som i sin tur ringt kunden och erbjudit sig att hjälpa denne boka läkarbesök eller ansöka om boendestöd-insatser.

Försörjningsstödsenhetens ledningsgrupp har lyft Trisam under ett av deras möten och uppmanat enheten i sin helhet att använda sig mer av Trisam.

Vi har påbörjat processen att sammanställa den interna statistik vi har fört sedan december 2019 för att svara på målformuleringen gällande om antal försörjningsstödstagare har minskat då de lyfts i Trisam.

Vi har fortsatt regelbundna interna träffar på kommunen där vi arbetar fram riktlinjer för hur Trisam ska bedrivas i kommunen.

Under februari har vi haft en intern workshop på en heldag. Vi berörde bland annat hur Trisam ska användas av Gävle kommun i sin helhet, där dels HR-strateg Josefine Wennelin var med i dialogen och därefter vår närmsta chef Stina Törnlund. Vi diskuterade även praktiska saker som hantering av samtycken i enlighet med GDPR och uppdaterade våra interna styrdokument för Trisam.

Under perioden har även vi som representanter oftare haft direkt kontakt med kunden istället för att Trisam-återkoppling skett mellan ordinarie handläggare och kund. Det är en pågående process som fortfarande testas. Vi har även testat att gå från återkoppling till ordinarie handläggare skriftligt, till att istället återkoppla direkt till ordinarie handläggare genom fysiskt eller digitalt möte. Vår upplevelse är att ordinarie handläggare blir mer delaktig och får en ökad förståelse för Trisam vilket både leder till att denne kan motivera kunden till föreslagen planering samt ökar handläggarens intresse för att lyfta ytterligare ärenden i Trisam. Efter att ha testat båda delarna har vi kommit fram till att vi helst fortsätter med digital/fysisk återkoppling till ordinarie handläggare i första hand. Detta främst för att vi inte ska ta för mycket ansvar från ordinarie handläggare och för att frigöra tid för oss Trisam-representanter som vi behöver för andra delar i Trisam.

En av oss deltog i Informationsträffen med Gästrikland under mars månad vilket var en positiv upplevelse. Det var även ett väldigt bra förmöte inför detta då kommunernas representanter i Gästrikland fick en chans att jämföra arbetsmetoder, interna rutiner och hur kontakten med de andra aktörerna upplevs på deras orter. Informationsträffen var mycket uppskattad och hade ett väldigt bra syfte.

Under perioden har vi även aktivt skrivit avvikelse rapporter där det behövts och även haft en dialog med Helene Thyrén kopplat till en av rapporterna. En av oss har även träffat en rehabiliteringskoordinator under ett längre möte vars syfte var att förtydliga kommunens ansvarsområden och vad hälsocentralen kan förvänta sig i samverkan, både utanför och inom Trisam.

## **2.2 Avvikelser från planering (ekonomi, tidsplan, aktiviteter numerära mål etc) samt åtgärder:**

Många av våra planer (utöka Trisam till hela kommunen, få kund mer delaktig i sin egen rehabilitering) har pausats på grund av rådande situation med Covid-19. Kommunen har direktiv att inte boka fysiska besök om det inte är absolut nödvändigt. En hög arbetsbelastning på vår arbetsplats där handläggare behöver lägga stort fokus på kärnuppdraget (utreda till försörjningsstöd) har lett till mindre tid, intresse och ärenden till Trisam. Även vi representanter i Trisam har fått fokusera mer på vårt kärnuppdrag under perioder vilket gjort att vi prioriterat att förbereda oss inför, och delta på, Trisam-möten. En annan avvikelse gällande Covid-19 är att hemarbete försvårat den praktiska delen gällande att skicka och ta emot samtycken och checklistor. Det har upplevts rörigt av samtliga aktörer och det har ibland missats att skicka samtycken vilket upptäckts först senare.

En annan avvikelse är att det väldigt hastigt kom nya direktiv om hur vi ska hantera personnummer och frågeställningar i enlighet med GDPR. Även om vi på kommunen har verktyg att skicka säker e-post till samtliga aktörer (som de också kan öppna utan problem) har de andra aktörerna inte samma verktyg att dela med oss. Vården har vid flera tillfällen provat skicka säker e-post via sitt system till oss på kommunen, men vi har inte lyckats öppna dessa e-postmeddelanden. Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan saknar verktyg att över huvud taget skicka säker e-post. Detta har resulterat i frustration, stress och oro. Vi har behövt boka in "förmöten" för att ta emot personnummer muntligt, och i de fall förmöten inte varit möjligt har vi behövt ringa rehabiliteringskoordinatören och tagit emot dem per telefon. Det har tagit mycket tid. Vi skulle önska att det finns ett gemensamt verktyg som vi kan använda i Trisam för delning av personuppgifter, frågeställningar och checklistor. Både för att undvika dessa förmöten som tar mycket tid men också för att undvika en postgång som tar dagar att skicka med.

En annan avvikelse är brister i samverkan, men som vi redan uppgett i avvikelserapporter till Samordningsförbundet. En av oss har även haft ett möte med Helene Thyrén gällande bristerna. En av oss har vidare haft en dialog med personen i fråga gällande kommunens ansvar och möjligheter till samverkan inom och utanför Trisam.

## **2.3 Brukarmedverkan:** Beskriv hur målgruppen/brukarna involverats och gjorts delaktiga i insatsen samt om och hur detta påverkat insatsens genomförande.

Planering sedan insatsens start 2019 har varit att träffa kunden tillsammans med ordinarie handläggare för att informera om Trisam, stötta i att formulera frågeställningar och svara på frågor som kan uppstå. Tanken var att öka delaktigheten och förståelsen över sin egen rehabiliteringsprocess och att det personliga mötet även skulle underlätta återkoppling efter mötet, både till kunden och ordinarie handläggare. Eftersom kommunen inte får ha fysiska besök just nu och arbetsbelastningen har varit hög under Covid-19 har detta inte kunnat genomföras som det varit tänkt.

Vi har så långt det gått övergått till att återkoppla till ordinarie handläggare fysiskt/digitalt för att på så sätt öka handläggarens förståelse över vad som sagts i mötet och betona vikten av att den föreslagna planeringen följs. Vi har märkt att detta ökat motivationen hos

handläggaren att fortsätta arbeta med personen och vi hoppas att detta i sin tur leder till en ökad delaktighet hos kunden.

**2.4 Insatsens mål samt delmål:** Vilka mål/delmål är uppfyllda? Bedömning om insatsens mål/delmål kommer att uppnås?

Sedan start av insats har Gävle kommun haft tre delmål.

- 1. Utveckla samarbetet mellan kommun och övriga parter i Trisam. Dessa ska resultera i att individen får rätt insats, i rätt tid, av rätt aktör till rätt kostnad. På lång, sikt nå individen fortare egen försörjning och kan leva ett självständigt liv utan att uppbära försörjningsstöd.**

Vår upplevelse är att samarbetet med övriga parter i Trisam har varit mycket bra sedan start av Trisam 2.0 i december 2019. Eftersom vi är ett fast team som möts på olika hälsocentraler har vi fått ett gemensamt förhållningssätt och ett bra klimat för diskussion. Vår upplevelse är att alla aktörer diskuterar konstruktivt och med kundens rehabilitering och planering framåt i centrum. Samverkan är givetvis en ständigt pågående process men vi upplever att vi kommit lång väg tillsammans. Ett tydligt kvitto på det var den positiva dialog som fördes på Kunskapsdialogen 23 mars. Trisam-aktörerna i Gästrikland kom fram till att även om det finns bättre och sämre frågeställningar så är det viktigaste hur vi för dialogen under mötet och eventuella frågetecken kring syftet med att ta upp ett specifikt ärende går alltid att lösa tillsammans.

- 2. Individen har en ökad delaktighet i sin egen rehabiliteringsprocess.**

På grund av de avvikelser som nämns i rapporten avseende Covid-19 har vi inte kunnat följa upp målet som vi tänkt i Trisam 2.0.

- 3. Ett år efter konsultation har andelen målgruppen försörjningsstöd minskat.**

Detta mål planerar vi att följa upp med hjälp av Samordningsförbundets verktyg för journalgranskning. Vi har även fört en intern statistik inom kommunen avseende kunder som är aktuella på Försörjningsstödsenheten och har lyfts i Trisam sedan december 2019. Under januari 2021 har statistiken börjat sammanställas men processen är ännu inte klar. Det går därför inte att uttala sig om målet förrän tidigast nästa kvartalsrapport.

**2.5 Sammanfattande bedömning:** Vad går bra och mindre bra i arbetet?

Framgångsfaktorer, systemfel som påverkar utfallet. Hur arbetar ni för att åtgärda eventuella problem.

Vi tycker att Trisam går mycket bra som projekt, om man bortser från det bortfall av ärenden som Covid-19 har orsakat. Vi har ett gott nätverk av aktörer från Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen och primärvården där vi även hjälper varandra utanför Trisam-mötena. Att det är samma personer i Trisam-teamen är en framgångsfaktor då vi får ett gemensamt synsätt samt att den snabba kontaktvägen mellan myndigheterna även utanför Trisam-mötena underlättar för kunden när den behöver samverkan.

Systemfel vi har kunnat identifiera är främst GDPR-problematiken som uppstod i början av året. Det har tagit mycket tid att ordna med "förmöten", ringa rehabkoordinatorer för att få tag på personnummer. Mycket tid av själva Trisam-mötet har också gått åt då det varit mycket

samtal om att det är jobbigt och stressande med det nya arbetssättet. Vi saknar ett gemensamt verktyg för att kunna skicka säkra e-post till varandra och det hindrar att arbetet med Trisam löper på smidigt. Vi från kommunen upplever dock att vi har bra stöd från vår närmsta chef som har hjälpt oss med de GDPR-frågor som varit aktuella från Gävle kommuns håll rörande Trisam det senaste kvartalet.

Det största hindret för oss att utveckla Trisam som vi kommun-representanter önskar idag är de restriktioner som Covid-19 medför. Vi har inte kunnat fysiskt träffa de kunder vi har tänkt att vi ska arbeta intensivt med för att följa med innan, under och efter Trisam-mötet. Vi har inte kunnat delta på kommunens olika enheter med studiebesök och information om Trisam som det var tänkt. Utifrån en hög arbetsbelastning inom Försörjningsstödsenheten har vi inte kunnat arbeta med ett större internt engagemang för Trisam bland våra närmsta kollegor som det var tänkt. På detta problem kan vi inte se någon direkt åtgärd förutom att vänta ut det rådande läget eftersom det är restriktioner vi inte kan styra över. Vi har försökt att nå ut till verksamheten ändå genom att föreslå digitala informationsträffar men har fått väldigt lite respons. Vår gissning är att hela kommunens arbetsbelastning är ökad under pandemin och att det därför inte finns tid att ta emot oss.

Till sist vill jag ändå nämna att projektet har frigjort tid för oss tre socialsekreterare som är inom Trisam. Det har gjort att vi kunnat utveckla samverkansforumet för att passa våra kunders behov och det är vi mycket tacksamma för. Innan december 2019 fanns inte mycket tid för annat än kortare förberedelse inför kommande Trisam-möte. Idag kan vi istället aktivt leta ärenden till Trisam, hjälpa kollegor att formulera frågor till Trisam, återkoppla direkt till kunden efter möte och mycket mer.

**2.6 Styrgruppen /Mysam-gruppens analys av utfall för kvartalsrapport:** (måluppfyllelse, budget, avvikelser, plan för implementering m.m)

### 3. Uppgiftslämnare

| Datum      | Namn – uppdragstagare                                                                   |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 2021-04-01 | Alicia Mikaelsson – Trisam-representant<br>Stina Törnlund - Enhetschef<br>Välfärd Gävle |