

Manual för att bedöma programtroheten för individanpassat stöd till arbete

– enligt modellen Individual placement
and support

Innehållsförteckning

<i>Introduktion till manualen</i>	5
<i>Genomgång av kriterierna i programtrohetsskalan</i>	7
Personal	7
1. Klientgruppens storlek	7
2. Arbetscoachernas arbetsinsatser	8
3. Arbetscoachernas helhetsansvar	9
Organisation	11
1. Arbetsrehabiliteringen är integrerad i den psykiatriska behandlingen genom kopplingen till behandlingsteam	11
2. Arbetsrehabiliteringen är integrerad i den psykiatriska behandlingen genom tät kontakt med behandlingsteam	12
3. Samarbete mellan arbetscoacher och arbetsförmedlare	14
4. Arbetsgrupp	15
5. Handledarens roll	16
6. Inga uteslutningskriterier	19
7. Den psykiatriska verksamheten fokuserar på reguljärt arbete	22
8. Ledarna för den psykiatriska verksamheten stöder IPS	24
SE-verksamhetens insatser	28
1. Ekonomisk vägledning	28
2. Frivilligt att berätta om funktionsnedsättningen för arbetsgivaren	30
3. Kontinuerliga bedömningar av klientens arbetserfarenheter	32
4. Snabbt sökande efter ett reguljärt arbete	35
5. Individuellt arbetssökande	36
6. Utveckla arbeten – täta besök hos arbetsgivare	37
7. Utveckla arbeten – skapa relationer till arbetsgivare	39
8. Olika slags arbeten	40
9. Olika arbetsgivare	41
10. Permanenta arbeten	41
11. Uppföljande stöd anpassat efter individen	42
12. Uppföljande stöd under obegränsad tid	45
13. Samhällsbaserade tjänster	46
14. Aktivt uppsökande verksamhet	47

Introduktion till manualen

Programtrohetsskalan anger de viktigaste beståndsdelarna i IPS (Individual placement and support), som är den evidensbaserade modellen av arbetsrehabilitering inom det psykiatriska området. Med hjälp av skalan kan man bedöma i vilken utsträckning en enskild verksamhet följer normerna och riktlinjerna för modellen. Forskningen har visat att verksamheter med hög trohet till modellen är effektivare än verksamheter med låg trohet. Man kan jämföra trohetsskalan för IPS med en vägkarta eller en kompass. Den pekar ut riktningen för att hjälpa klienterna att lyckas som arbetstagare.

En av tankarna med att utnyttja skalan är att hjälpa verksamheten att utveckla och förbättra sina tjänster över tid. Därför rekommenderas att bedömaren ger feedback efter utvärderingen genom att skicka det ifyllda bedömningsprotokollet, en skriftlig rapport om sina observationer och motiveringar till poängsättningen, och rekommenderar åtgärder inför framtiden.

Kort om programtrohetsskalan

Programtrohetsskalan består av 25 kriterier, uppdelade på tre områden: personal, organisation och insatser. Kriterierna skattas enligt en femgradig skala, där 1 = stämmer inte alls och 5 = stämmer helt och hållet. Poängen däremellan representerar olika grader av implementering. Svarsalternativen är förankrade i aktuella beteenden och aktiviteter, dvs. man utvärderar mätbara aspekter av den faktiska praktiska verksamheten. Verksamheter med hög programtrohet har visat sig ha fler klienter som är anställda på öppna arbetsmarknaden än de med låg programtrohet.

Vilka informationskällor används?

Att använda många olika informationskällor gör bedömningarna mer tillförlitliga. För att t.ex. få reda på hur stor del av arbetstiden arbetscoacherna arbetar ute i samhället kan man granska deras kalendrar, fråga klienterna var de brukar träffa sin arbetscoach och notera vilka mötesplatser som anges i t.ex. daganteckningar i journalerna. Andra sätt att få information är genom intervjuer (med personal, klienter och närstående), genom deltagande observationer (på behandlingsmöten och arbetsgruppsmöten), genom fältobservationer (t.ex. när arbetscoachen träffar arbetsgivare för att utveckla arbetstillfällen) och genom att läsa verksamhetens dokumentation (t.ex. listor över anskaffade arbeten och uppgifter om andelen sysselsatta klienter i lönearbeten).

Vad bedöms?

Bedömningarna utgår från vad som görs i dagsläget, inte från vad som är planerat eller avsett att göra i framtiden. För att t.ex. få full poäng för det

fjärde kriteriet under Organisation ("Arbetsgrupp"), räcker det inte med att verksamheten har planer på att låta arbetscoacherna bilda en arbetsgrupp i framtiden. Så länge arbetscoacherna inte träffas varje vecka, delar med sig av tips om arbetstillfällen och hjälper till med varandras klienter, kan verksamheten inte få mer än 2 poäng.

Hur lång tid tar bedömningen?

Bedömningen sker genom ett platsbesök, där de aktiviteter som ingår i utvärderingen är schemalagda och överenskomna med verksamheten i förväg. Att samla in nödvändiga data och genomföra de olika momenten brukar ta 1–2 dagar i anspråk, beroende på antalet bedömare. Två bedömare som delar på arbetet kan klara av utvärderingen på 1,5 dagar. En person som aldrig har skattat programtroheten för IPS tidigare bör följas av en erfaren bedömare under hela besöket.

Vem gör bedömningarna?

För att genomföra bedömningen krävs att man har erfarenhet av och träning i intervjuteknik och datainsamling (även journalgenomgång). Man måste också känna till idéerna och de viktiga komponenterna i IPS. Kanske har man skaffat sig de kunskaperna genom att ha arbetat som arbetscoach eller handledare i en SE-verksamhet. Vi rekommenderar att det helst ska vara två bedömare, för att öka tillförlitligheten i resultaten. Låt gärna bedömningsteamet också bestå av klienter som är utbildade i trohetsskattningar och/eller familjemedlemmar. De kan tillföra ett unikt perspektiv.

Utvärderingen kan ske internt av verksamheten själv eller av en extern bedömningsgrupp. I det förra fallet är det svårare att göra objektiva och oberoende skattningar, vilket ofta leder till att poängen blir för hög eller för låg. Därför rekommenderar vi en extern bedömningsgrupp.

Vad gör man med data som fattas?

Skalan ska vara fullständigt ifylld och alla kriterier poängsätts. Om man inte får svar på en viss fråga vid utvärderingstillfället återvänder man till den frågan senare (antingen via telefon eller via ännu ett besök). Strax efter besöket jämför bedömarna sina skattningar, diskuterar meningsskiljaktigheter och försöker enas om vilken poäng som är lämplig på varje kriterium. Tänk på att skillnaden mellan en 1:a och en 2:a inte är avgörande, eftersom båda poängen innebär att kriteriet inte är implementerat. Det är inte heller någon idé att ägna lång tid åt att skilja mellan en 2:a och en 3:a. Däremot är skillnaden mellan en 3:a och de två högsta poängen viktig, och där gäller det att fundera noggrant för att komma fram till vilken poäng som är mest lämplig.

Genomgång av kriterierna i programtrohetsskalan

Nedan beskrivs kriterierna, exempel ges på hur man värderar olika situationer och förslag lämnas på vilka frågor man kan ställa för att få fram information. Kom ihåg att det är viktigt att använda många slags informationskällor för att bedömningarna ska bli tillförlitliga. Förutom intervjuer (med arbetscoacher, psykiatripersonal, klienter och närstående) bör man delta i ett behandlingsmöte, ett arbetsgruppsmöte, göra fältobservationer av arbetscoacherna i deras arbete ute i samhället och granska journaler och annan dokumentation.

Personal

1. Klientgruppens storlek

Arbetscoacherna har egna klientgrupper. En heltidsanställd arbetscoach har hand om högst 20 klienter

Små klientgrupper på 15–20 klienter är hanterbara och gör att arbetscoacherna har tid att anpassa sina tjänster efter vilken fas av arbetsrehabiliteringen som individen befinner sig i (t.ex. engagemangsfasen, att utveckla arbetstillfällena eller att ge fortlöpande stöd).

Ta reda på om varje arbetscoach har bestämda, namngivna klienter eller bara träffar vissa individer som är intresserade av arbete då och då. Om arbetscoacherna inte har en särskild lista över klienter som de träffar regelbundet, är poängen 3 eller lägre motiverad.

Ta också reda på hur många klienter varje heltidsanställd arbetscoach arbetar aktivt med. Vissa verksamheter skiljer mellan ”aktiva” och ”inaktiva” klienter. Till aktiva klienter räknas alla som får tjänster minst en gång i månaden och där tjänsterna dokumenteras i journalen. Individer som arbetar får ofta uppföljande stöd i ungefär ett år och kan höra hit. Men de klienter som har arbetat stadigt i längre än ett år kan överföras från verksamheten till case management och räknas inte som aktiva, även om arbetscoachen kan ha sporadisk kontakt med dem. Klienter räknas som inaktiva 1) när de inte varit tillgängliga för IPS under lång tid, t.ex. på grund av fängelsevistelse eller intagning på sjukhus, eller 2) när de inte har träffat sin arbetscoach på många månader, trots intensiva kontaktförsök från hans eller hennes sida.

Exempel på situationer:

Om arbetscoacherna har få klienter vardera (t.ex. 10 individer/person), bör man skriva en kommentar i bedömningsrapporten om att de är

underutnyttjade och rekommendera verksamheten att öka antalet klienter. Dock bör programmet få en 5:a.

Ofta skiftar storleken på arbetscoachernas klientgrupper, och då räknar man ut ett genomsnitt. Låt säga att verksamheten har tre arbetscoacher som ansvarar för 25, 19 och 20 klienter. I det fallet blir genomsnittet 21 och poängen en 4:a.

Om arbetscoachen ägnar en liten del av sin arbetstid (t.ex. två timmar/vecka) åt att hjälpa t.ex. ett ACT-team med arbetsrehabilitering, krockar inte den insatsen med hög programtrohet.

Exempel på frågor till arbetscoacher:

- Hur många klienter arbetar du aktivt med?
- Har du en lista över dina klienter som jag kan få se?
- Har du några klienter som är ”inaktiva”? Hur definierar du inaktiv? Ansvarar du för att skriva behandlingsplaner för inaktiva klienter?

Exempel på frågor till handledaren/arbetsledare i verksamheten:

- Har du uppdaterade listor över arbetscoachernas klientgrupper? Skulle jag kunna få se dem?
- Finns det någon väntelista?
- Varför tror du att klientgrupperna är så små? Har du pratat med psykiatripersonalen om varför de inte remitterar?

2. Arbetscoachernas arbetsinsatser

Arbetscoacherna ägnar sig bara åt arbetsrehabilitering.

Kärnan i detta kriterium är att arbetscoacherna endast sysslar med arbetsinriktade tjänster och inte har några andra uppgifter eller förpliktelser. Lyssna noggrant på vad de olika yrkeskategorierna i verksamheten säger och jämför deras svar. Kanske berättar en kontaktperson att arbetscoacherna också leder kvinnogruppen i dagverksamheten eller brukar fungera som boendestödjare vid behov. Tid som läggs på aktiviteter som ligger utanför arbetsområdet hjälper inte klienterna att hitta och behålla en anställning.

Ibland är det en hårfin gräns mellan arbetsrehabilitering och case management. I ACT-team är arbetscoachens huvudroll att fokusera på individens arbete, men rollen innebär också att delta i andra teamuppgifter. Kanske passar arbetscoachen på att lämna av mediciner till en klient som ändå ska coachas på arbetsplatsen. Dock brukar arbetscoachen i ett ACT-team ha en skyddad ställning och inte ägna sig åt case management-aktiviteter mer än 1–2 timmar/vecka (4–5 procent av en heltidsanställning).

Förmodligen kommer många arbetscoacher att rapportera att de ibland ägnar sig åt andra uppgifter än arbetsfrågor. I de fallen är det viktigt att ställa följdfrågor: ”När var senaste gången du hjälpte till med andra saker än arbetsrehabilitering? Vad gjorde du då?” Att gå igenom journaler, dagboksanteckningar, arbetscoachernas loggböcker eller almanackor kan också vara strategier för att kartlägga hur ofta det förekommer.

Exempel på situationer:

Programmet får 5 poäng när arbetscoacherna bara utför arbetsrelaterade uppgifter av något slag, inklusive undersökningar av klienternas arbetsförmåga eller anställningsbarhet. Att de gör tester och bedömningar i förväg, innan placeringen i ett lönearbete, strider dock mot principerna i IPS och ger lägre poäng på kriterium 3 under "Tjänster".

Programmet kan också få 5 poäng trots att arbetscoacherna berättar att de ibland (mindre än 5 procent av sin arbetstid) hjälper till med småuppgifter som hör till case managerns område och som går snabbt att utföra, men inte engagerar sig i tidskrävande "bredvidsysslor".

Exempel på frågor till arbetscoacherna:

- Ansvarar du för andra uppgifter i verksamheten än IPS? I så fall vad?
- Händer det att du blir ombedd att göra saker som inte handlar om arbetsrehabilitering? Till exempel att hjälpa en klient att skaffa matkuponger, hitta en lägenhet, ansöka om bostadsbidrag, få skjuts till vårdcentralen eller hantera en psykisk kris? När hände det senaste gången? Hur ofta inträffar det?
- Har du någon klient som saknar en case manager eller en kontaktperson? Vad händer när den personen behöver hjälp med stöd och insatser på olika områden?
- Jag skulle vilja veta mer om ditt arbete och hur en typisk dag på jobbet ser ut för dig. Skulle jag kunna få titta i din almanacka från förra veckan? Vad gjorde du i tisdags? I onsdags?

Exempel på frågor till kontaktpersoner och behandlare:

- Hjälper arbetscoacherna dig med saker som att skjutsa någon till vårdcentralen, söka efter bostad, följa med och veckohandla ... När var senaste gången? Brukar de hjälpa till regelbundet?

Om man fortfarande känner sig osäker på hur arbetscoacherna fördelar sin arbetstid, kan man ställa samma frågor till handledaren/arbetsledaren för arbetsgruppen och komma in på ämnet när man intervjuar klienter och deras familjer.

3. Arbetscoachernas helhetsansvar

Varje arbetscoach har hand om alla sex faserna i programmet, dvs. intagning, anslutning, bedömning, arbetsplacering, coachning och uppföljande stöd, innan stödet trappas ner och övergår till någon i psykiatripersonalen eller annan del av stödsystemet.

I vissa program ansvarar arbetscoacherna för olika faser i arbetsrehabiliteringen, vilket är olyckligt eftersom det innebär att klienterna bOLLAS mellan olika personer. Kanske sköter en av arbetscoacherna all intagning till verksamheten, medan en annan går i spetsen för att utveckla alla arbetstillfällen och en tredje koncentrerar sig på det uppföljande stödet.

Det förhållningssättet gör det svårare att bygga upp en allians med den enskilda klienten och att individualisera tjänsterna. Uppsplittningen på flera personer medför ofta att klienterna slutar med IPS.

Enda undantaget från regeln att varje arbetscoach ska genomföra alla typer av insatser i verksamheten är när det gäller ekonomisk vägledning. Anledningen är att det krävs specialkunskaper för att kunna tala om för klienten hur sociala förmåner och bidrag påverkas av inkomster. Därför är det rimligt att arbetscoachen lotsar klienten till en expert på området för att få reda på sådana samband, t.ex. till en socialarbetare, en handläggare på Försäkringskassan eller arbetsförmedlingen.

Exempel på situationer:

När handledaren för arbetsgruppen (eller någon annan person i SE-teamet) ansvarar för att träffa alla klienter som nyligen hänvisats till verksamheten innan de möter sin arbetscoach, kan poängen på kriteriet inte bli högre än en 4:a. Meningen är ju att varje arbetscoach ska sköta intagningen.

Om arbetscoacherna säger att en i gruppen går i bräsch för att spåra upp lediga platser på arbetsmarknaden, bör man lyssna noggrant. Försök att fastställa att varje arbetscoach verkligen utvecklar arbetstillfällen en gång i veckan och inte lämnar över det momentet till en kollega (t.ex. genom att titta i loggböcker över arbetsgivarkontakter). Om man kommer fram till att var och en har sina egna arbetsgivarkontakter och ”spårhunden” bara ökar deras ansträngningar, kan verksamheten fortfarande få en 5:a för kriteriet. Däremot kan poängen bli lägre för kriteriet ”Individuellt arbetssökande”, om personen enbart banar väg för möjliga arbetstillfällen i största allmänhet.

När arbetscoacherna erbjuder sina tjänster till vissa klienter med psykisk funktionsnedsättning, men hänvisar somliga (kanske individer med allvarligare nedsättning) till andra verksamheter med sysselsättning eller arbetsinriktning, blir poängen en 2:a.

Exempel på frågor till arbetscoacher:

- Om någon hänvisas till dig, är du den som träffar personen allra första gången?
- När det gäller dina klienter, vem gör arbetsprofilen för dem? Vem sköter arbetssökandet? Vem coachar och instruerar dem på arbetet, om det behövs? Vem ger det uppföljande stödet?

Exempel på frågor till handledaren:

- Har arbetscoacherna olika specialuppgifter i arbetsgruppen? Ansvarar någon av dem för ett särskilt område, t.ex. för att utveckla arbetstillfällen?

Exempel på frågor till klienter:

- Vem var den första person som du träffade från IPS? Vem har hjälpt dig att hitta ett arbete? Vem har gett dig stöd i arbetet? Har du någon gång arbetat med någon annan från verksamheten?

Organisation

1. Arbetsrehabiliteringen är integrerad i den psykiatriska behandlingen genom kopplingen till behandlingsteam

Arbetscoacherna ingår i ett eller två behandlingsteam och får minst 90 procent av sina klienter därifrån.

Arbetscoacherna förväntas tillbringa mycket av sin tid tillsammans med klienter och arbetsgivare. De förväntas också samarbeta med arbetsförmedlingen, den psykiatriska vården och framför allt utföra sina tjänster ute i samhället. Att lära känna många terapeuter från en rad olika behandlingsteam skulle splittra uppmärksamheten och försvåra samarbetet. Därför bör arbetscoacherna rekrytera sina klienter från ett fåtal behandlingsteam som de kan skapa nära relationer till.

Exempel på situationer:

När IPS inte utgör en del i en psykiatrisk öppenvårdsmottagning, och remisserna kommer från enskilda psykiatriutövare från många verksamheter, blir poängen 1 på det här kriteriet.

Om arbetscoacherna har några klienter som kommer utifrån (t.ex. remitterade av arbetsförmedlare), men 90 procent av klienterna tillhör deras behandlingsteam, får programmet en 5:a.

Hur poängsätter man när psykiatripersonalen inte är organiserad i team? Låt säga att IPS tillhör en psykiatrisk öppenvårdsmottagning med cirka 25 anställda, där terapeuterna arbetar en och en, och arbetscoacher pendlar mellan dem på ett ostrukturerat sätt. I det fallet blir poängen 2, och som bedömare kan man föreslå att verksamheten organiserar personalen i team och utser en arbetscoach till varje behandlingsteam.

Vissa verksamheter är så små att det är opraktiskt med behandlingsteam. Om t.ex. en psykiatrisk öppenvårdsmottagning består av 7 anställda, är det förmodligen inga problem för arbetscoacherna att samarbeta med alla i personalgruppen. I det fallet kan man ta reda på om arbetscoacherna också får remisser utifrån.

Exempel på frågor till arbetscoacher:

- Varifrån kommer dina remisser?
- Vem inom verksamheten remitterar klienter till dig?
- Hur många av dina klienter har ingen kontaktperson/behandlare från verksamheten?

Exempel på frågor till handledaren:

- Är arbetscoacherna knutna till behandlingsteam? I så fall, hur många team samarbetar var och en med?

- Får arbetsgruppen remisser utifrån? Från vilka ställen? Hur många remisser?
- Exempel på frågor till verksamhetschefen:
- Är psykiatripersonalen organiserad i team? I så fall, beskriv hur de är uppbyggda.

2. Arbetsrehabiliteringen är integrerad i den psykiatriska behandlingen genom tät kontakt med behandlingsteamet

Arbetscoacherna deltar aktivt i behandlingsmöten varje vecka (inte ersatta av administrativa träffar) för att prata om enskilda klienters mål i arbetslivet. Coacherna fattar gemensamma beslut med behandlingsteamet. Arbetscoachernas lokal ligger helt nära (eller är samma som) behandlingsteamets. Dokumentation om den psykiatriska behandlingen och arbetsrehabiliteringen samlas i klientens journal. Arbetscoacherna uppmuntrar behandlingsteamet att fundera på arbete för de klienter som inte hänvisats till IPS än.

Kärnan i kriteriet är att det finns en tät kontakt mellan all personal som är inblandad i klientens behandling och rehabilitering. Målet är att insatserna ska vara enhetliga och samstämmiga, så att klienten får samma budskap från alla håll.

Som bedömare bör man alltid försöka närvara på ett behandlingsmöte för att se hur det går till. Det är en av anledningarna till att det är nödvändigt att planera in besöket i god tid. Förutom egna observationer av mötet bör man fastställa hur ofta arbetscoacherna går på behandlingsmöten och om de deltar i dem från början till slut eller bara stannar kortare stunder. Kom ihåg att en del av arbetscoachernas roll i behandlingsteamet är att uppmuntra personalen att överväga arbete för alla individer – inte bara prata om gemensamma klienter. Var uppmärksam under behandlingsmötet. Deltar arbetscoacherna som fullvärdiga medlemmar i teamet? Fattar de gemensamma beslut med behandlarna eller är det någon i psykiatripersonalen som har sista ordet? Försök att utforska om det sker ett ömsesidigt utbyte av idéer och förslag över yrkesgränserna. Hjälper psykiatripersonalen till med att tipsa klienter i IPS om lediga arbeten och delar arbetscoacherna med sig av sådana tips till personer som letar arbete på egen hand? En sådan växelverkan är tecken på en hög grad av integrering.

Kontrollera om dokumentationen om arbetsrehabiliteringen ingår i klientens journal. Förvaras t.ex. arbetsprofilen där? Att aktuella dokument från arbetsrehabiliteringen samlas i den kliniska journalen innebär att medlemmarna i behandlingsteamet kan hålla sig à jour med vad som händer på det området. Det signalerar också att IPS har samma status som andra insatser. I vissa verksamheter använder arbetscoacherna separata pärmar till sin dokumentation, vilket kan vara en fallgrop. Psykiatripersonal som är nyanställd eller vikarierar läser kanske bara i journalen och går miste om viktig information. Om arbetscoacherna vill ha den allra senaste versionen

av arbetsprofilen i en pärm för sig är det okej. Men vi rekommenderar att de åtminstone förvarar en kopia av arbetsprofilen och arbetsplanen, uppdaterade under senaste året, i journalen. När man som bedömare tittar i journaler bör man hålla utkik efter vad daganteckningarna handlar om. Skriver behandlarna (inklusive psykiater och sjuksköterska) om klienternas arbetssökande eller erfarenheter som löntagare?

Var arbetscoacherna och behandlingsteamet har sina lokaler kan påverka hur ofta de har direktkontakt. Om deras kontor är placerade i olika byggnader eller ligger på olika våningsplan, är detta inte en merit för verksamheten. Ett förslag till arbetscoacherna i det fallet är att prata med verksamhetschefen för att försöka få en lokal som ligger vägg i vägg med behandlingsteamets, eller åtminstone i samma byggnad. Ett annat förslag är att de skulle kunna reservera ett utrymme i behandlingsteamets kontor som de kan utnyttja på deltid.

När man deltar i mötet för arbetsgruppen får man också en bild av hur kommunikationen mellan arbetscoach och psykiatripersonal fungerar. Låt säga att det framkommer på mötet att en av klienterna har problem med ångest på arbetet. Vad har arbetscoachen gjort för att hantera det bekymret? Har han eller hon vänt sig till individens kontaktperson för att få hjälp?

Exempel på situationer:

Om arbetscoacherna deltar aktivt på behandlingsmöten varje vecka och dagligen pratar med medlemmarna i teamen, men inte förvarar dokumentationen om arbetsrehabiliteringen i klientens journal, får programmet 4 poäng.

Högst 4 poäng kan det också bli om arbetscoacherna berättar att de ersätter varandra på behandlingsmötena och turas om att gå på dem.

Exempel på frågor till arbetscoacher:

- Går du på behandlingsmöten? Hur ofta?
- Brukar du vara med på hela mötet eller bara en stund?
- Ersätter du någon av dina kollegor på mötena eller går var och en på sina egna?
- Vad är syftet med att delta i behandlingsmötena? Är de nyttiga för dig? Varför eller varför inte?
- Hur ser psykiater och sjuksköterskor på klienternas förmåga att arbeta? Hur kommunicerar du med dem? Är det ett effektivt sätt att samarbeta?

Exempel på frågor till ledare för behandlingsteam eller kontaktpersoner:

- Hur har arbetscoacherna förändrat innehållet i behandlingsmötena?
- Vad händer när en arbetscoach och en kontaktperson har olika uppfattningar, t.ex. huruvida klienten bör fortsätta med ett arbete eller säga upp sig?

- Har det hänt att du (eller någon annan i behandlingsteamet) har tipsat arbetscoachen om lediga arbeten eller företag som behöver nyanställa folk?

3. Samarbete mellan arbetscoacher och arbetsförmedlare

Arbetscoacher och arbetsförmedlare har tät kontakt för att diskutera gemensamma klienter och hitta möjliga remisser.

Allt fler bevis har framkommit för att de klienter som får insatser både från arbetsförmedlingen och från IPS når bättre resultat i arbetslivet. En förutsättning är dock att insatserna samordnas, så att klienterna inte blir frustrerade över motstridiga budskap.

Insatser från arbetsförmedlingen och IPS kan överlappa och komplettera varandra. Samarbetsformerna kan se ut på olika sätt. Vissa verksamheter bjuder in representanter för arbetsförmedlingen till sina arbetsgruppsmöten, medan andra avsätter tid för en gemensam träff en gång i månaden. Oavsett hur mötena arrangeras, är det viktigaste att de är inbokade och sker regelbundet. De utgör en plattform för att ta itu med de formella hinder som kan finnas. Eftersom såväl arbetsförmedlare som arbetscoacher har kunskap om och erfarenheter av individer med psykisk funktionsnedsättning, behövs båda parter för att hjälpa arbetssökande klienter att komma vidare. Och båda parter bör vara med redan på planeringsstadiet. Ett möte dem emellan definieras som en personlig kontakt, med eller utan klienten.

Exempel på situationer:

Ett program får 5 poäng för kriteriet när arbetsförmedlingen har utsett en samordnare som går på arbetsgruppens möten en eller två gånger per månad. Samordnaren tar emot alla, eller de flesta, av remisserna från IPS.

Ett annat exempel på när en verksamhet uppfyller kravet på en 5:a är när arbetscoacherna träffar arbetsförmedlare i grupp en gång i månaden för att prata om gemensamma klienter.

Exempel på frågor till arbetscoacher:

- Hur många olika arbetsförmedlare samarbetar du med? Hur ofta träffar du var och en av dem? Var träffas ni?
- På vilket sätt hjälper arbetsförmedlingen till med dina klienter? (Försök att ta reda på om arbetscoacherna känner till de resurser och möjligheter till stödinsatser som arbetsförmedlingen kan bidra med).
- Hur samarbetar ni för att komma fram till en arbetsplan för klienten?

Exempel på frågor till arbetsförmedlare:

- Hur ofta träffar du arbetscoacher? Hur arrangeras mötena?
- Känner arbetscoacherna till arbetsförmedlingens uppdrag, dvs. den policy och det regelverk som styr dina insatser?

- Hur samarbetar ni för att komma fram till en arbetsplan för klienten?
- Hur skulle IPS och arbetsförmedlingen kunna förbättra sitt samarbete?

4. Arbetsgrupp

Minst två heltidsanställda arbetscoacher och en handledare fungerar tillsammans som en arbetsgrupp. Gruppen träffas en gång i veckan, där arbetscoacherna får handledning och delar med sig av strategier och tips till varandra. De hjälper till med varandras klienter vid behov.

Även om arbetscoacherna har sina egna klienter utgör de tillsammans ett team som stöttar varandra och med gemensamma krafter hjälps åt att hitta arbetstillfällen, kläcka idéer och lösa problem. Teamarbetet är en styrka och tillgång. Handledaren för arbetsgruppen (eller SE-teamet) träffar arbetscoacherna varje vecka för att gå igenom klienternas mål i arbetslivet och vägleda arbetscoacherna.

Obs! Handledaren för arbetsgruppen kallas ibland SE-ledare, verksamhetschef eller SE-samordnare, men titlarna betecknar samma person.

Exempel på situationer:

På landsbygden, eller i små nystartade verksamheter, finns kanske bara en arbetscoach. I det fallet blir poängen en 1:a. Förklara att en ensam arbetscoach har ett besvärligt utgångsläge. Utan en medhjälpare är det svårt att hinna med och klara av tjänsterna på ett vettigt sätt. Om den psykiatriska verksamheten servar fler än 60 klienter, kan man föreslå att den anställer ännu en arbetscoach för att ge IPS en rimligare chans.

När den psykiatriska verksamheten omfattar mindre än 60 klienter och bara har en arbetscoach och en handledare, bör man ta reda på om arbetscoachen samarbetar med kollegor från andra SE-team (via telefon eller personligen). Om samarbetet sker regelbundet (2–3 gånger/månad) får programmet en 4:a.

Om en verksamhet på landsbygden har arbetscoacher utspridda på olika ställen, bör man uppmuntra dem att ha kontakt med varandra (via telefon eller personligen) trots det geografiska avståndet. I de fallen, på villkor att arbetscoacherna har samma handledare och att psykiatripersonalen avlastar dem när de är lediga eller dubbelbokade, kan programmet få högst en 4:a.

Uppmärksamma också innehållet i arbetsgruppens veckomöte. Fokus ska ligga på att arbetscoacherna hjälper varandra att tänka ut strategier, delar med sig av tips om arbetstillfällen, gemensamt tar itu med bakslag och firar framgångar. Syftet är att mötet ska fungera som en inspirationskälla och ett bollplank. Om mötet går ut på att diskutera administrativa problem eller snabbarportera om alla klienterna för att handledaren ska få ”senaste nytt”, bör poängen inte bli högre än 3.

Exempel på frågor till arbetscoacher:

- Vem berättar du saker och ting för som rör klienternas arbeten (fråga var och en av arbetscoacherna)?
- Hjälper ni till med varandras klienter? Kan du berätta om ett tillfälle när du har hjälpt en kollega eller själv fått hjälp?
- Hur ofta träffas ni arbetscoacher? Vad gör ni på de mötena? Har du nytta av dem?

Exempel på frågor till handledaren:

- På vilket sätt samarbetar arbetscoacherna? Hur går det till när de lär sig nya saker?
- Hur ofta bokar du in möten med arbetsgruppen?
- Hur ser agendan ut för ett typiskt möte?

5. Handledarens roll

Arbetsgruppen leds av en handledare. Handledaren utvecklar och förbättrar arbetscoachernas färdigheter genom stöd, vägledning och praktisk träning utifrån klienternas resultat i arbetslivet. Fem komponenter ingår i handledarrollen.

- En heltidsanställd handledare ansvarar för högst 10 arbetscoacher och har inga andra ledaruppdrag. (Obs! Handledare som har färre än 10 arbetscoacher kan ägna viss arbetstid åt att leda andra grupper. Till exempel kan en person som ansvarar för fyra arbetscoacher göra det på halvtid).
- Handledaren träffar arbetscoacherna en gång i veckan för att gå igenom klienternas arbetssituation, skapa idéer och hitta nya utvägar.
- Handledaren pratar regelbundet med ledarna för behandlingsteamet för att se till att tjänsterna är integrerade, lösa problem med programfrågor (t.ex. remisser eller överföringen av det uppföljande stödet till psykiatripersonalen) och förespråka värdet med att arbeta. Deltar i ett behandlingsmöte/team varje kvartal.
- Handledaren följer med nyanställda eller osäkra arbetscoacher på fältet varje månad för att träna dem att utveckla arbetstillfällen. Träningen går ut på att observera, utgöra en förebild och ge feedback på deras färdigheter (t.ex. i mötet med arbetsgivare).
- Handledaren utvärderar klienternas aktuella arbetsresultat med arbetscoacherna minst en gång i kvartalet och sätter upp nya mål.

Det är inte säkert att någon som varit en duktig arbetsledare i andra sammanhang eller fått goda vitsord för sitt ledarskap tidigare får 5 poäng på det här kriteriet. Som bedömare kan man påpeka att kriteriet fångar de ledaruppgifter som är förknippade just med IPS och inte är en utvärdering av personliga förmågor eller egenskaper. Kom ihåg att

bedömningsrapporten kanske kommer att läsas av många människor (verksamhetsledare, finansiärer, myndigheter m.m.), så man bör lägga sig vinn om att uttrycka sig hänsynsfullt i de skriftliga kommentarerna.

Exempel på situationer:

Om handledaren ansvarar för 12 arbetscoacher får programmet inte pluspoäng för den första komponenten. Den komponenten är inte heller tillgodosedd om handledaren har hand om 10 arbetscoacher i IPS och samtidigt leder ett ACT-team. Det är svårt att kombinera ledarskapet för två olika verksamheter, och för att SE-ledaren ska hinna träna nya arbetscoacher, hålla koll på klienternas resultat i arbetslivet, samordna insatserna med arbetsförmedlingen m.m., krävs att personen ägnar sig åt det på heltid.

Ett undantag från kravet på heltid för handledaren är om det bara finns en enda eller ett fåtal arbetscoacher i programmet. Då är det naturligtvis rimligt att handledaren har andra uppdrag och förpliktelser i verksamheten, och som bedömare bör man utreda vilka övriga arbetsuppgifter som ingår i befattningen.

Hur gör man om SE-ledaren handleder arbetscoacherna en och en varje vecka i stället för att ordna arbetsgruppsmöten med gemensam handledning? I det fallet blir det extra meritering för den andra komponenten, men avsaknaden av möten för arbetsgruppen påverkar poängsättningen på det förra kriteriet ("Arbetsgrupp").

Om man märker att handledaren har bristfälliga kunskaper om vad IPS innebär och hur tjänsterna genomförs, är den andra komponenten i handledarrollen inte uppfylld.

I vissa verksamheter berättar arbetscoacherna att de inte har schemalagd handledning vare sig individuellt eller i grupp, men att de ofta stöter på sin handledare i korridoren och kan småprata om hur det går för klienterna. Spontana möten kan inte ersätta inbokad tid för att prata om klienterna på ett strukturerat sätt. Sådana möten brukar snarare gå ut på att hantera problemsituationer än att förebygga dem. Därför får verksamheter inte extra meritering för den andra komponenten.

Ett exempel på bra implementering av den tredje komponenten är när handledaren går på ett behandlingsmöte för varje team en gång i kvartalet *och* regelbundet deltar i verksamhetsmöten för alla teamledare. Förmodligen fokuserar inte verksamhetsmötena på IPS, men det är viktigt att handledaren samarbetar med de andra teamledarna och känner till eventuella förändringar i den kliniska vården och servicen.

För att få extra meritering för den fjärde komponenten bör handledaren träna alla nya arbetscoacher *in vivo* för att lära dem hur man utvecklar arbetstillfällen. Även arbetscoacher som tycker det momentet är besvärligt ska få träning på fältet. När man upptäcker att en viss arbetscoach har få klienter som är placerade i arbete, bör man fråga när handledaren följde med för att träffa arbetsgivare senaste gången. Fråga handledaren samma sak och jämför svaren.

Ett exempel på att den femte komponenten är uppfylld är när handledaren samlar in data om klienternas arbetsresultat för att få syn på trender och

sätta upp nya mål som höjer ribban för arbetsgruppen. Data som samlas in kan handla om antalet remisser till IPS, antalet klienter som får reguljära arbeten, antalet dagar i genomsnitt för att hitta ett arbete, hur stor andel av individerna som får arbeten som stämmer med deras intressen och hur många som arbetar en månad, tre månader, ett halvår och ett år. Uppgifter om hur många som har fått hjälp med att studera eller utbilda sig kan också ingå. Handledaren bör kunna tala om hur datainsamlingen används för att förbättra insatserna i framtiden. Till exempel: ”Siffrorna i vår arbetsgrupp pekar på att det tar fler dagar att hitta ett lönearbete till klienterna i dag än det gjorde för ett halvår sedan. Vi har pratat om det i teamet, och arbetscoacherna har sagt att de vill ha mer träning på att utveckla arbetstillfällen. Därför har vi lagt tyngdpunkten på det ämnet under de senaste veckomötena. Jag har också avsatt extratid för att följa med dem på fältet för att besöka olika arbetsgivare. Förhoppningsvis kan vi vända den här svackan under nästa halvår.”

Exempel på frågor till arbetscoacher:

- Brukar du träffa din handledare för enskild handledning eller grupphandledning? Hur ofta träffas ni? Vad går mötena ut på?
- Hur har du lärt dig att utveckla arbetstillfällen? Har din handledare följt med dig på fältet någon gång? När var senaste gången?
- Får du reda på konkreta siffror och resultat från SE-programmet? Hur får du den informationen? Har ni satt upp mål för att förbättra något av resultaten i arbetsgruppen? I så fall, vilket resultat och hur tänker ni bära er åt?
- Sätter du och din handledare upp mål för vad just du skulle kunna bli bättre på? Kan du ge ett exempel på det?

Exempel på frågor till kontaktpersoner och behandlare:

- Kommer handledaren för IPS till era behandlingsmöten någon gång? Är det värdefullt? När var senaste gången?

Exempel på frågor till handledaren:

- Vilka är dina arbetsuppgifter i verksamheten? Vem är du arbetsledare för? Vilka utskott och kommittéer sitter du i? Har du andra uppdrag i verksamheten? Arbetar du direkt med klienterna?
- Skulle jag kunna få titta på en aktuell rapport om verksamhetens resultat? Hur använder du resultatet? Försöker arbetsgruppen förbättra något speciellt resultat just nu? I så fall, hur går ni till väga?
- Hur lär sig nyanställda arbetscoacher att skapa arbetstillfällen? (Om handledaren säger att han eller hon följer med dem på fältet, fråga vad som brukar hända när de går ut tillsammans). Vad gör du om en arbetscoach har få klienter som är placerade i arbete?
- Hur ger du handledning och vad går den ut på?
- Hur samordnar du IPS med de övriga verksamheterna? Vilken relation har du till de andra arbetsledarna? Hur får du feedback om

IPS från dem? Hur får du reda på nya idéer och förändringar som gäller den kliniska behandlingen?

6. Inga uteslutningskriterier

Alla klienter som vill arbeta har tillträde till IPS, oavsett faktorer som anställningsbarhet, missbruk, symtom, tidigare våldsbeteende, kognitiva störningar, icke-följsamhet till behandlingen eller personlig framtoning. Arbetscoacherna hjälper till att skaffa ett nytt arbete när det gamla tagit slut, oavsett varför det upphörde eller hur många arbeten individen har haft. Om arbetsförmedlingen har lämplighetskriterier för sina insatser, används de inte. Ingen klient gallras bort, vare sig av formella eller informella skäl.

Formellt säger en del verksamheter att IPS är tillgängligt för alla klienter, men i praktiken tillämpas en annan strategi. Kanske försummar psykiatripersonalen att fråga samtliga individer om de vill arbeta, föreslår en klient som missbrukar att först ta itu med de problemen eller uppmuntrar någon att ”ta en time-out från arbetslivet för att fokusera på behandlingen i stället”. De hållningarna stämmer inte överens med kriteriet om noll exkludering. Kriteriet innebär också att remisserna ska komma från många i psykiatripersonalen (kontaktpersoner, terapeuter och psykiatrer) och att verksamheten hjälper till att skaffa ett obegränsat antal arbeten till den enskilde, om det behövs.

När IPS inte utgör en del av den psykiatriska verksamheten, måste man åka till den öppenvårdsmottagning som remitterar klienterna för att intervjua personalen om vilka individer som kommer i fråga för SE-verksamheten.

Exempel på situationer:

När ett fåtal behandlare står för majoriteten av remisserna kan det tyda på att somliga klienter gallras bort. Försök att ta reda på hur stor andel av personalen som remitterar regelbundet. Om arbetscoacherna säger att de välkomnar alla klienter, men bara hälften av psykiatripersonalen brukar skicka remisser, kan poängen 3 vara lämplig.

Vissa verksamheter är beroende av ekonomiska anslag från arbetsförmedlingen och kan bara ta emot klienter som också är inskrivna där. I de fallen är det viktigt att undersöka om det finns individer som faller mellan stolarna. Till exempel: Hur ställer sig arbetsförmedlingen till att hjälpa arbetssökande med missbruksproblem? Människor som nyligen har blivit avstängda? Hjälper arbetsförmedlingen till med att skaffa många arbeten till en och samma individ om det behövs?

Om den psykiatriska verksamheten är stor (t.ex. servar 1 200 individer med psykisk sjukdom per år) och IPS-verksamheten bara har 40 klienter, är det tveksamt om alla klienter får frågan om de är intresserade av att arbeta. I så fall hade det funnits en lång väntelista till IPS och arbetscoacherna hade klagat över att de var överbelastade.

Ibland finns verksamheter som ordnar arbetsförberedande program parallellt med IPS (t.ex. grupper för arbetsträning, anställning på skyddad verkstad och praktikplats hos arbetsgivare som man har specialavtal med). Kanske rapporterar behandlarna att de hänvisar människor dit som inte har förvärvsarbetat på länge eller som har bristfälliga sociala färdigheter. Den strategin krockar med principen om inga uteslutningskriterier, och i det fallet bör man utreda hur pass ofta det förekommer. Om det visar sig att behandlarna rutinmässigt rekommenderar arbetsovana klienter att prova på en sysselsättning i skyddad miljö eller en successiv utslussning i arbetslivet innan de åtar sig ett lönearbete, bör poängen bli högst en 3:a. När behandlarna säger att klienterna väljer själva vilken form av arbetsinriktat program som de vill delta i, bör man ta det uttalandet med en nypa salt. Klienterna känner ofta på sig vad vårdgivarna tycker, även om valet på papperet är fritt. Dessutom kan somliga individer ha blivit så "institutionaliserade" att de ser alternativet med reguljärt arbete som otänkbart. Därför bör man fråga klienter som har deltagit i arbetsförberedande insatser om de hade föredragit att börja med lönearbeten meddetsamma och hur beslutsprocessen gick till. En verksamhet som kräver drogfrihet från individens sida innan det blir aktuellt med IPS, bör högst få en 3:a.

Exempel på frågor till arbetscoacher:

- Beskriv en person som är lämplig för IPS. Kan du beskriva någon som inte är lämplig? Hur är det med människor som har missbruksproblem? Människor som tidigare har betett sig våldsamt? Människor som vägrar att förbättra sin hygien?
- Om en person går ifrån sitt arbete för att det är tråkigt, vad gör du då?
- Om en person får sparken för att han eller hon har stulit från arbetsgivaren, vad gör du då? Skulle du hjälpa personen att hitta ett nytt arbete? Vilka steg skulle du ta närmast?
- Kan du hjälpa människor som inte är anmälda som arbetssökande på arbetsförmedlingen? (Om svaret är nej: Finns det klienter som arbetsförmedlingen inte kan hjälpa?)
- Verkar det som om vissa i psykiatripersonalen remitterar klienter oftare än andra? Innehåller listan över dina klienter namnet på den som remitterat?

Exempel på frågor till kontaktpersoner, behandlare, sjuksköterskor, psykiatrer:

- Hur avgör du när det är rätt tillfälle att börja prata om arbete med någon?
- I vilka situationer skulle du inte rekommendera lönearbete till någon?
- Tycker du att det finns tillfällen när en person behöver träna sin arbetsförmåga eller andra färdigheter innan det är dags för IPS? Har verksamheten program som erbjuder arbetsträning eller andra former

av anpassad sysselsättning? Finns det sådana program i närområdet eller i regionen? Hur ofta har du remitterat klienter till något av de programmen under det senaste halvåret?

- Har det hänt att du oroat dig för att ett lönearbete förvärrar en persons missbruk genom tillgången till mer pengar? Hur har du hanterat det bekymret?
- Vad gör du om du har en klient som missköter sin hygien men ändå vill arbeta?
- Vad gör du om du har en klient som vill arbeta men slarvar med sin medicinering?
- Händer det att du föreslår arbeten för människor som är i 50- eller 60-årsåldern?
- Om jag hade varit en av dina klienter, hur hade du börjat prata om arbete med mig?
- Har du någon gång haft en klient som är hemlös eller saknar fast bostad men ändå vill ha ett arbete? Vad har du sagt då?
- Har det hänt att du föreslagit någon att ta en paus från arbetet och lägga sin energi på behandlingen i stället? Var snäll och beskriv situationen för mig.
- Hur många av dina klienter arbetar? Hur många skulle kunna arbeta, tror du?
- Hur många av dina klienter är med i IPS-programmet?

Exempel på frågor till handledaren:

- Hur kommer klienterna med i IPS? Hur lång tid brukar det ta?
- Kan vem som helst remittera någon?
- Hur får en klient reda på att man kan remittera sig själv?
- Vilka personer är lämpliga för de insatser som erbjuds i verksamheten?
- Har du fått remisser på olämpliga personer under de senaste månaderna? I så fall beskriv på vilket sätt de var olämpliga.

Exempel på frågor till ledare för behandlingsteamet:

- Se frågor till kontaktpersoner, behandlare, sjuksköterskor, psykiatrer.
- Vet du hur många individer som arbetar i varje behandlingsteam?
- Hur gör du när någon i ditt behandlingsteam har få klienter som arbetar?

Exempel på frågor till klienter:

- Kommer du ihåg när någon i personalen började prata om arbete med dig? Var det rätt tillfälle? Hade du velat höra om den möjligheten tidigare?
- Hur fick du reda på att IPS fanns?

- Har du deltagit i någon annan arbetsinriktad verksamhet innan du träffade NN (namnet på arbetscoachen)? Hur fick du reda på att den verksamheten fanns? Hur gick det till när du bestämde dig för att börja med det?
- Har det hänt att någon i personalen har föreslagit att du skulle avstå från att arbeta?

Exempel på frågor till administratörer:

- Kan SE-verksamheten ta hand om de flesta klienter som vill arbeta?
- Hur många individer med allvarlig psykisk sjukdom servar den psykiatriska verksamheten per år?
- Hur många individer servar IPS-verksamheten per år?

7. Den psykiatriska verksamheten fokuserar på reguljärt arbete

Verksamheten poängterar värdet av lönearbete på olika sätt. Vid intagningen frågar man alltid om klientens intresse för arbete, och frågan upprepas under behandlingens gång. Information om lönearbete och IPS finns synligt i väntrum och gemensamma utrymmen (t.ex. i form av broschyrer, posters och anslagstavlor). Man underlättar för klienter som arbetar att berätta om sina erfarenheter för andra med psykisk funktionsnedsättning och personalen. Antalet klienter på öppna arbetsmarknaden mäts regelbundet och uppgiften sprids till chefer och behandlingsteam.

- Intagningsprocessen innehåller frågor om intresset för arbete.
- Frågor om intresset för arbete ingår när vårdplanen diskuteras.
- Information om lönearbete och IPS finns synligt i väntrum och gemensamma utrymmen (t.ex. i form av broschyrer, posters och anslagstavlor).
- Man underlättar för klienter som arbetar att berätta om sina erfarenheter för andra med psykisk funktionsnedsättning och personalen minst två gånger om året (t.ex. genom att arrangera stormöten, bilda kamratstödgrupper, ordna internutbildning, skriva nyhetsbrev, bjuda in föreläsare etc.)
- Antalet klienter på öppna arbetsmarknaden mäts minst en gång i kvartalet och uppgiften sprids till chefer och behandlingsteam.

Föregående kriterium garanterar att alla klienter som vill arbeta har tillgång till IPS. Syftet med det här kriteriet är att verksamheten drar sitt strå till stacken för att möjliggöra det. Vissa klienter har inte arbetat på årtal, och för dem kan det ta lång tid att bearbeta tanken på att de skulle kunna göra det igen. Andra behöver samla mod och kraft för att våga ta steget. Därför är det viktigt att verksamheten har en långsiktig strategi som uppmuntrar klienterna att fundera på arbete över tid. Det räcker inte med en pliktskyldig fråga en gång om året.

Ett sätt att få information om hur verksamheten främjar lönearbete är att se sig omkring i lokalerna. Finns det broschyrer, affischer etc. som handlar om detta? Ett annat sätt är att läsa intagningsbedömningar och vårdplaner i journalerna. Man kan också gå igenom verksamhetens kvartalsrapporter om andelen sysselsatta klienter, och då bör man följa upp med frågor om vem som får se resultaten och hur de används. Naturligtvis är det viktigt att intervjua klienter och personal.

I stora verksamheter med många IPS-team bedömer man den enhet/underavdelning som teamet är kopplat till.

När IPS inte utgör en del av den psykiatriska verksamheten, bedömer man hur komponenterna i kriteriet tillämpas på den öppenvårdsmottagning som remitterar klienterna och inte i den instans/organisation som hyser programmet. Att göra det kräver ett besök på öppenvårdsmottagningen för att undersöka vilka strategier som används för att främja lönearbete för klienterna.

Exempel på situationer:

Verksamheten får poäng för de två första komponenterna när den frågar klienten om arbete vid intagningen och när vårdplanen granskas. Frågorna ska lyfta fram olika aspekter kring arbete och inte bara handla om situationen här och nu. Till exempel: Arbetar du för närvarande? Trivs du på jobbet? Är du intresserad av att arbeta? Undrar du vad som händer med dina sociala förmåner och bidrag om du börjar arbeta? Vi har en verksamhet här på mottagningen som hjälper människor att hitta arbeten som intresserar dem. Skulle du vilja höra mer om det?

För att få poäng på den tredje komponenten krävs inte att det finns anslagstavlor, broschyrer *och* affischer i väntrum och gemensamma utrymmen. Tanken är att det ska finnas något synligt tecken på att verksamheten värnar om arbete och att IPS kan hjälpa till på traven. Uppsatta bilder och skriftligt informationsmaterial påminner också de anställda om att arbete utgör en del av verksamhetens uppdrag.

Somliga klienter är i valet och kvalet huruvida arbete är en bra idé eller inte. För dem kan det vara inspirerande och stärkande att få höra andras erfarenheter av att gå tillbaka till arbetslivet. Under vilka former det sker varierar från ställe till ställe, men för att den fjärde komponenten ska vara uppfylld måste verksamheten minst en gång i halvåret ordna så att arbetande klienter kan komma och berätta sina historier. Många verksamheter rapporterar att de här mötena är effektiva för att bygga upp entusiasmen för arbete.

För att få poäng för den sista komponenten krävs att verksamheten mäter antalet klienter på öppna arbetsmarknaden i förhållande till antalet klienter i någon annan form av betald sysselsättning eller frivilligarbete. Ett exempel på bra trohet är när verksamheten skickar ut listor till kontaktpersonerna varje månad och ber dem ringa in namnet på alla klienter som arbetar reguljärt. (Eventuellt behöver de också påminnas om vad som menas med ett "reguljärt arbete"). Antalet lönearbetande klienter räknas samman, och uppgiften sprids till de olika behandlingsteamerna. Kanske bifogas också ett

PM med sifferuppgiften, där det står att den ansvarige för kvalitetssäkringen kommer på nästa behandlingsmöte för att diskutera resultatet.

Exempel på frågor till kontaktpersoner, behandlare:

- Hur definierar du ”reguljärt arbete”?
- Hur många klienter i verksamheten har ett reguljärt arbete?
- Har verksamheten ordnat så att klienter som gått tillbaka till arbetslivet kan komma hit och berätta om sina erfarenheter? Kan du ge något exempel?
- När ni går igenom vårdplanen, vad gör du om klienten säger att han eller hon vill arbeta? Om personen säger att han eller hon är tveksam men funderar på det så smått?

Exempel på frågor till administratörer:

- Jag undrar hur det har blivit sedan förra bedömningen av programtroheten. Har de klienter som gått tillbaka till arbetslivet haft möjlighet att dela med sig av sina historier till andra med psykisk funktionsnedsättning och personalen? Beskriv hur ni har förverkligat det!
- Hur går datainsamlingen till när det gäller antalet klienter med lönearbeten? Samlar ni också in data om hur många som är engagerade i andra former av sysselsättning, t.ex. på skyddad verkstad etc.? Skiljer ni mellan de olika siffrorna?
- Hur många klienter har ett reguljärt arbete? Har verksamheten målsättningen att öka det antalet?

8. Ledarna för den psykiatriska verksamheten stöder IPS

Verksamhetens chefer (t.ex. klinikchef, överläkare, ansvarig kvalitetssäkrare och ekonomichef) hjälper till att införa och förbättra IPS, bland annat genom att bilda en ”styrgrupp”. Fem komponenter ingår i ledarnas stöd.

- Klinikchefen och överläkaren känner till huvudprinciperna i IPS.
- I verksamhetens kvalitetssäkring ingår att utvärdera IPS, eller delar av programmet. Nystartade SE-verksamheter utvärderas enligt trohetsskalan minst en gång i halvåret tills de har uppnått hög trohet, därefter minst en gång om året. Resultaten används för att förbättra och stärka IPS.
- Åtminstone en representant från klinikledningen deltar i styrgruppens möten. Mötena äger rum minst en gång i halvåret när troheten till IPS är hög och minst en gång i kvartalet när troheten är lägre. Styrgruppen består av olika intressenter som ansvarar för att granska SE-verksamhetens införande, troheten till kriterierna och till tjänsterna. Styrgruppen skriver handlingsplaner i syfte att utveckla eller behålla tjänster med hög programtrohet.

- Klinikchefen förmedlar i ord och handling att IPS överensstämmer med verksamhetens uppdrag i stort. Klara och tydliga mål för IPS-verksamheten och/eller för värdet med lönearbete sprids till all personal under det första halvåret och sedan minst en gång om året (t.ex. genom att ordna kick-off-träffar för IPS eller skicka interna nyhetsbrev). Uppgiften delegeras inte till någon annan administratör.
- Handledaren för arbetsgruppen träffar ledarna för verksamheten (inklusive klinikchefen) minst två gånger om året för att diskutera framgångar och utmaningar för programmet. Handledaren får hjälp av ledarna att överbrygga hinder och lösa problem.

Obs! Titlarna på ledande befattningshavare varierar, beroende på organisation och system.

Syftet med kriteriet är att säkerställa att implementeringen och hållbarheten av IPS inte bara vilar på IPS-teamets axlar. Att den psykiatriska verksamhetens chefer godkänner och stöder införandet av en evidensbaserad praktik är avgörande för att den ska lyckas.

Som bedömare är det inte nödvändigt att träffa alla representanter för ledningen. Det räcker med att intervjua några av dem (gärna i grupp), t.ex. klinikchef, ansvarig kvalitetssäkrare och överläkare.

Verksamheter som är väldigt stora kan hysa många IPS-team. I de fallen kan man växelvis bedöma programtroheten för de olika teamen under ett år. Eftersom man bara intervjuar cheferna en gång i halvåret, tillämpar man poängen på det team som har ingått i bedömningen under perioden.

När IPS inte utgör en del av den psykiatriska verksamheten utan tillhör en annan verksamhet, tar man ställning till komponenterna i kriterierna så här:

- För att få poäng för den första komponenten ska chefer för båda verksamheterna visa att de har grundläggande kunskaper om IPS.
- För att få poäng för den andra komponenten krävs att den verksamhet som hyser IPS-programmet följer riktlinjerna för kvalitetssäkring.
- För att få poäng för den tredje komponenten ska en administratör från båda verksamheterna delta i styrgruppens möten.
- För att få poäng för den fjärde komponenten ska chefer från båda verksamheterna uttrycka att de stöder IPS och/eller värdet av lönearbete.
- I den femte komponenten gäller det handledarens förhållande till cheferna för den verksamhet som hyser IPS-verksamheten.

Exempel på situationer:

Det krävs inte att ledarna ska kunna redogöra för IPS in i minsta detalj. Däremot bör de veta vad som menas med en evidensbaserad praktik och kunna förmedla några av de grundläggande idéerna i IPS, t.ex. ”det är öppet

för alla klienter”, ”det handlar om vanliga arbeten i samhället” och ”man letar efter arbeten meddetsamma”.

För att få poäng för den andra komponenten ska troheten till IPS övervakas regelbundet och ingå i verksamhetens kvalitetssäkring. Till exempel kan kvalitetssäkringen följa den totala poängen för IPS-verksamheten eller kriterier som har lägre poäng är 4.

Utvärderingarna ska användas för att höja kvaliteten på IPS-verksamheten och vidareutveckla insatserna. Därför krävs också att verksamheten har bildat en s.k. styrgrupp som granskar programtroheten och formulerar en skriftlig handlingsplan för framtiden. Styrgruppen består av olika intressenter som är kunniga när det rör IPS och som berörs av insatserna (minst en person från psykiatripersonalen och arbetsförmedlingen och helst någon som representerar personer som deltar i programmet, närstående, lokala högskolan och arbetsgivare). Verksamheten måste inte kunna redogöra för hur den har tänkt förbättra alla kriterier som inte får 5 poäng, men det bör finnas en övergripande handlingsplan som pekar framåt. Som bedömare kan man be att få titta på en kopia av den senaste handlingsplanen.

Som nämnts tidigare är det avgörande att högsta ledningen har en positiv inställning till IPS för att verksamheten ska lyckas. Utan stöd och uppbackning uppiifrån är det svårt. Ett exempel på att den fjärde komponenten är uppfylld är när klinikchefen uttrycker att IPS står högt på dagordningen, att lönearbete ingår i verksamhetens uppdrag och att alla anställda har fått information om SE-verksamheten under det senaste året. Om man märker att klinikchefens vackra ord om IPS inte stämmer med hur personalen på golvet uppfattar budskapet, blir det inte poäng för den fjärde komponenten.

För att få poäng för den femte komponenten krävs att handledaren för arbetsgruppen har direktkontakt med cheferna och inte sköter kommunikationen via en mellanhand. Minst ett par gånger om året bör handledaren träffa dem personligen. Ett exempel på bra trohet till den här komponenten är när handledaren blir inbjuden till möten två gånger om året för att prata om IPS-verksamhetens framgångar och utmaningar. Både handledaren och verksamhetsledare bör kunna nämna på vilket sätt IPS-verksamheten har fått hjälp. Kanske nämner klinikchefen att ett sätt har varit att godkänna behandlingsmöten varje vecka i stället för varje månad, i syfte att skapa större utrymme för IPS. Överläkaren kanske berättar att han eller hon har pratat med övriga psykiatrer om vikten av lönearbete, eftersom handledaren hade klagat över att de var skeptiska.

Exempel på frågor till verksamhetsledare:

- Beskriv IPS! (Ge personen tid att tänka efter).
- Vilka förändringar har ni gjort från ledningens sida för att öka troheten till programmet? Vilka förändringar hoppas ni göra i framtiden?
- Finns det en skriftlig handlingsplan för att förbättra programtroheten?

- Till klinikchefen: Har du haft möjlighet att prata med personalen i verksamheten om IPS? Har det skett på gemensamma informationsmöten eller hur har det gått till? Hur gör du för att upplysa personalen om värdet av evidensbaserad praktik?
- Till klinikchefen: Pratar du direkt med handledaren för IPS?
- Ingår troheten till IPS i verksamhetens kvalitetssäkring? Vad ingår i den kvalitetssäkringen, kontrolleras t.ex. poängen över tid? Kontrolleras klienternas arbetsresultat? Skulle jag kunna få se den senaste kvalitetssäkringen (eller det avsnitt som handlar om IPS)?
- Hur många av klienterna i verksamheten arbetar? Hur ofta mäter ni det? Hur görs den datainsamlingen? Skiljer ni mellan lönearbete och andra typer av sysselsättningar? Har ni målsättningen att få fler klienter i lönearbete?
- Har ni en styrgrupp för IPS? Vilka är med i den gruppen? Hur ofta träffas den? Vad har stått i fokus för mötena under det senaste halvåret?
- Hur informerar handledaren i IPS er om vad som händer med SE-verksamheten? Har det funnits problem som ni i ledningen har kunnat hjälpa till med?
- Hur är relationen mellan arbetsförmedlingen och er verksamhet? Har ni i ledningen kunnat bidra till att stärka relationen?

Exempel på frågor till handledaren:

- Får du hjälp med IPS av verksamhetens ledare (t.ex. av klinikchef, ansvarig för kvalitetssäkringen, överläkare)? På vilket sätt har de hjälpt dig? Tycker du att de förstår vilka utmaningar som IPS-verksamheten står inför ibland? Bryr de sig om när det går bra?
- Finns det en styrgrupp som träffas för att diskutera IPS? Vilka är med i den gruppen? Hur ofta träffas den? Vad har stått i fokus för mötena under det senaste halvåret? Har mötena varit nyttiga för dig?
- Finns det en skriftlig handlingsplan för att förbättra troheten till IPS? Skulle jag kunna få se en kopia av den?
- Hur många klienter i verksamheten arbetar?
- Tycker cheferna att arbete är en viktig beståndsdel i servicen här? Hur märker du att de tycker det?

Exempel på frågor till arbetscoacher, behandlare, sjuksköterskor, psykiatrer:

- Tycker cheferna att arbete är en viktig beståndsdel i servicen här? Hur märker du att de tycker det?
- Vad är skillnaden mellan ”reguljärt arbete” och andra typer av avlönad sysselsättning?

IPS-verksamhetens insatser

1. Ekonomisk vägledning

Alla klienter erbjuds individuell och heltäckande ekonomisk vägledning av en specialist på området för att få reda på hur sociala förmåner och bidrag påverkas av arbetsinkomster. Tjänsten erbjuds innan de börjar arbeta och så fort det handlar om förändrad arbetstid eller lön. Till sociala förmåner och bidrag räknas försörjningsstöd, sjukpenning, underhållsbidrag, bostadsbidrag, aktivitetsersättning och andra former av ekonomiskt bistånd. Klienterna får hjälp med att rapportera sina inkomster till Försäkringskassan, socialtjänsten och andra berörda myndigheter.

Syftet med ekonomisk vägledning (också kallad arbetsstimulerande åtgärd) är att kartlägga vad som händer med klienternas sociala försäkringar när de börjar arbeta. Utan den kartläggningen riskerar klienterna att oavsiktligt förlora bidrag, hamna i en skuldfälla eller bli återbetalningsskyldiga. Därför är denna insats viktig.

Exempel på situationer:

Om arbetscoacherna säger att de brukar rekommendera klienterna att besöka någon på Försäkringskassan eller i socialtjänsten för ekonomisk vägledning, men bara få klienter går dit, blir poängen högst en 2:a för kriteriet. Som bedömare kan man uppmuntra arbetscoacherna att ta ett steg till, t.ex. att bjuda in en socialarbetare till den psykiatriska verksamheten en eller två eftermiddagar i månaden. Eller följa med klienten på besöket till Försäkringskassan eller socialbyrån.

Att ge klienterna en individuell och heltäckande planering över deras privatekonomi innebär att man gör en konkret uträkning och presenterar ett slutresultat. Till exempel: "Om du arbetar halvtid och tjänar 8 000 kronor per månad, kommer ditt hyresbidrag att minska med X kronor, men din sjukpenning kommer att öka med X kronor. Och din sammanlagda månadsinkomst kommer att bli X kronor." Om du arbetar 75 procent och tjänar 14 000 kronor per månad ...". När den ekonomiska vägledningen bara går ut på att förklara formella regler och riktlinjer i största allmänhet, utan koppling till individens situation, får IPS-verksamheten högst en 2:a.

I vissa IPS-verksamheter ansvarar en av arbetscoacherna för den ekonomiska vägledningen. I det fallet bör bedömaren ta reda på hur pass kunnig den personen är om sådana frågor, hur han eller hon fick dessa kunskaper och om det finns planer på att uppdatera dem. Anledningen är att bestämmelser om sociala förmåner ofta är en färskvara. Man bör också undersöka om personen är insatt i vad som händer när klienten är berättigad till ersättningar från flera olika myndigheter, har försörjningsplikt eller gemensam ekonomi med sin maka/Make. Har personen överblick över sådana omständigheter? Arbetsförmedlare är ofta vana vid att hjälpa sina

klienter med ekonomisk planering. Att intervjua en arbetsförmedlare kan ge feedback på kvaliteten på den här insatsen. Om man kommer fram till att SE-verksamheten ger adekvat ekonomisk vägledning till de klienter som enbart får bidrag från Försäkringskassan och socialtjänsten, men inte för dem som också får understöd från arbetsförmedlingen eller från andra håll, blir poängen högst en 3:a.

När insatsen erbjuds klienterna innan de börjar arbeta, och inte fortlöpande i takt med att deras anställning och inkomster förändras, kan poängen inte bli högre än 4. Samma poäng gäller när arbetscoacherna inte hjälper klienterna att regelbundet rapportera sina inkomster eller inkomstförändringar till myndigheterna. Naturligtvis klarar somliga av att sköta rapporteringen på egen hand, men för att få 4 poäng måste arbetscoacherna tala om att de assisterar vissa individer med pappersexercisen och påminner andra.

Om man upptäcker att det dröjer länge (t.ex. minst en månad) innan klienterna får träffa en ekonomisk vägledare, bör man kommentera att väntetiden är ett bekymmer. En del klienter tappar lusten att arbeta om de svävar i osäkerhet om vad som kommer att hända med deras ekonomi. När väntetiden är så lång att klienterna hinner börja arbeta innan de får träffa en ekonomisk vägledare, leder det till lägre poäng.

Exempel på frågor till arbetscoacher:

- Vilken form av ekonomisk vägledning finns i IPS-verksamheten? Vem ger den?
- Hur håller du koll på vilka klienter som får insatsen och vilka som inte får den? Vad gör du med någon som inte går på ett planerat möte?
- Hur många av dina klienter har varit på ekonomisk vägledning?
- Vet du om klienterna får konkreta exempel på hur deras privatekonomi påverkas av en hel- eller deltidsanställning?
- Brukar du hjälpa klienterna att rapportera sina inkomster till myndigheterna?
- Har det hänt att du hjälpt en person att få ekonomisk vägledning en andra eller tredje gång för att inkomsterna har förändrats?

Exempel på frågor till den ekonomiska vägledaren:

- Kan du hjälpa till att planera ekonomin för en klient som får sociala förmåner och bidrag från flera olika instanser? Någon som får ersättning från arbetsförmedlingen? Någon som har en familj att försörja? Någon som har betalningsanmärkningar?
- Hur har du skaffat dig kunskaper på det här området? Hur gör du för att hålla dig uppdaterad om nya bestämmelser och regler? Beskriv!
- Brukar klienterna få med sig skriftlig information om vad som gäller i deras fall? Skulle jag kunna få se en kopia av den informationen?
- Hur går vägledningen till? Ger du klienterna konkreta sifferexempel på hur deras privatekonomi kommer att påverkas av en hel- eller

deltidsanställning eller pratar du mer allmänt om de regler som gäller vid sociala förmåner?

Exempel på frågor till klienter:

- Har någon frågat dig om du vill ha reda på hur dina sociala förmåner och bidrag påverkas av att du börjar arbeta? Vad hände sedan?
- Hur gick det till när den personen gick igenom din ekonomi? Pratade ni om alla dina inkomstkällor? Pratade ni om hur mycket pengar du får från varje ställe?
- Fick du konkreta exempel på vad som skulle kunna hända i just ditt fall? Till exempel, räknade personen ut vad ett arbete på hel- eller deltid med viss lön skulle innebära för dig?
- Hade du nytta av den informationen? Förstod du den?
- Fick du med dig något papper när du gick därifrån för att komma ihåg detaljerna? Handlade papperet om din speciella situation eller var det en lista över regler i största allmänhet?
- Har någon talat om för dig hur du rapporterar dina inkomster till myndigheterna? Har någon hjälpt dig med det, åtminstone i början?

Exempel på frågor till kontaktpersoner och behandlare:

- När en klient slutar med IPS och fortsätter att arbeta, vad gör du om individens inkomster förändras? Kan du hänvisa honom eller henne till ekonomisk vägledning? Har du gjort det någon gång?

Exempel på frågor till arbetsförmedlare:

- Hur får IPS-klienter ekonomisk vägledning? Anser du att insatsen är tillgänglig för alla som behöver den? Tycker du att den information som klienterna får är värdefull och anpassad efter var och en?

2. Frivilligt att berätta om funktionsnedsättningen för arbetsgivaren

Klienterna väljer om arbetsgivaren ska få reda på funktionsnedsättningen eller inte och vad som ska sägas. Arbetscoacherna hjälper dem att fundera på saken och fatta ett genomtänkt beslut.

- Arbetscoacherna kräver inte att klienterna måste berätta om funktionsnedsättningen för arbetsgivaren för att få IPS.
- Arbetscoacherna diskuterar möjliga för- och nackdelar med att berätta om funktionsnedsättningen i förväg för arbetsgivaren. De beskriver att en öppen attityd kan göra det lättare att anpassa arbetsmiljön och påverkar deras sätt att kommunicera med arbetsgivaren.

- Arbetscoacherna diskuterar vad man skulle kunna säga till arbetsgivaren (t.ex. att man får psykiatrisk behandling just nu, lider av ångest ibland eller har varit arbetslös länge) och ger konkreta exempel på hur man kan uttrycka sig.
- Arbetscoacherna tar upp frågan om en öppen attityd mer än en gång (t.ex. om individen inte hittat ett arbete efter två månader eller rapporterar om svårigheter på arbetet).

Att ta hänsyn till klienternas preferenser är en hörnsten i IPS. Kriteriet handlar om att arbetscoacherna låter klienterna välja om arbetsgivaren ska få reda på funktionsnedsättningen eller inte.

I vissa IPS-verksamheter säger arbetscoacherna att det är upp till klienterna att bestämma. Samtidigt konstaterar de att de flesta individer vill dölja sin funktionsnedsättning i arbetssökandet, eftersom de tycker det känns pinsamt eller är oroliga för att bli ”stämplade” som annorlunda. Inför det scenariet bör man utforska hur arbetscoacherna närmar sig ämnet. Upplever de ämnet som obehagligt och uppmuntrar klienterna, medvetet eller omedvetet, att hålla en låg profil? För att få en bild av hur samtalen går till kan man göra ett rollspel: ”Om jag vore din klient som sökte arbete, hur skulle du förklara för mig vad det innebär att vara öppen med sin funktionsnedsättning? Hur hade du reagerat om jag hade svarat att...” Det är också viktigt att fråga klienterna om de fått valmöjligheten. Ibland nämner de att det hade varit enklare om arbetscoachen hade ”talat klarspråk” med arbetsgivaren i förväg, men att de inte visste att det alternativet fanns.

När klienterna vill att arbetscoachen ska presentera dem för en presumtiv arbetsgivare, genom att berätta om funktionsnedsättningen och lägga ett gott ord, finns ett annat moment som ska uppfyllas. Klienterna ska kunna välja vad som presenteras och på vilket sätt. Vilka uppgifter om de psykiska problemen ska ingå i presentationen? För att få poäng för den tredje komponenten krävs att arbetscoacherna ger exempel på när de har diskuterat innehållet i presentationen med klienterna och fått deras godkännande.

Obs! Arbetscoacherna utför ofta sina insatser på olika sätt. För att få en uppfattning om hur IPS-verksamheten fungerar, skatta hur var och en gör, räkna ut genomsnittet och välj den siffra som ligger närmast på skalan.

Exempel på situationer:

Det blir inte poäng för den första komponenten när arbetscoacherna säger att de inte hjälper till med arbetssökandet för någon som vill dölja sin funktionsnedsättning. Inte heller när de påstår att valet är fritt, men att de absolut rekommenderar klienterna att ha en öppen hållning.

Det blir inte poäng för den andra komponenten när arbetscoacherna säger att klienterna bestämmer själva, men rollspelet visar att de inte fördjupar sig i diskussionen, inte lyfter fram för- och nackdelar med alternativen utan bara ställer en simpel fråga om ja eller nej. Ett exempel på bra programtrohet är när arbetscoachen och klienten tillsammans skriver en lista över plus och minus med att berätta om funktionsnedsättningen för

arbetsgivaren. Eller när arbetscoachen helt enkelt undrar vad som är positivt och negativt ur klientens perspektiv.

För att få poäng för den fjärde komponenten ska arbetscoacherna kunna ge exempel på situationer när de tagit upp frågan mer än en gång. Till exempel: "Jag hade en klient som förlorade sitt jobb utan att fatta varför. Hon hade inte märkt att hon hade gjort något fel. När vi började leta efter ett nytt jobb frågade jag henne om det inte skulle underlätta den här gången att tala om för arbetsgivaren att hon fick ångestattacker ibland och behövde korta pauser för att återhämta sig. Men jag sa också att om hon inte ville berätta om sina problem kunde jag hjälpa henne ändå."

Exempel på frågor till arbetscoacher:

- Om du skulle hjälpa mig att söka arbete, hur skulle du förklara vad det innebär att berätta om funktionsnedsättningen för arbetsgivaren? Vad hade du sagt om jag svarat att jag var osäker på hur jag ville göra? Om jag hade svarat att mina psykiska problem är min ensak?
- Brukar du ta upp den här frågan vid mer än ett tillfälle? Vad får dig att göra det? Kan du ge mig ett exempel på när det har hänt?
- Jag förmodar att vissa av dina klienter tycker det är okej att du berättar om funktionsnedsättningen för arbetsgivare medan andra inte vill det. Har du någon uppfattning om hur många som tycker det är okej?

Exempel på frågor till klienter:

- Presenterar din arbetscoach dig för arbetsgivare i förväg? Hur kom du fram till att du ville det? Har du och din arbetscoach pratat om det här?
- Har din arbetscoach kontakt med din nuvarande arbetsgivare? Hur bestämde du att du ville (eller inte ville) det?

Exempel på frågor till handledaren:

- Hur lär du nya arbetscoacher att prata med klienterna om att berätta/inte berätta om funktionsnedsättningen för arbetsgivaren? Vilka riktlinjer ska styra de samtalen, tycker du? Vad bör arbetscoacherna tänka på?

3. Kontinuerliga bedömningar av klientens arbetserfarenheter

Individens upplevelser och erfarenheter som löntagare bedöms fortlöpande. Under de första två eller tre sessionerna i IPS-verksamheten görs en preliminär arbetsprofil som sedan ligger till grund för arbetssökandet. Varje gång klienten har haft ett reguljärt arbete, uppdateras arbetsprofilen med nya insikter och lärdomar. Arbetsprofilen beskriver individens önskemål, färdigheter, starka sidor, arbetserfarenheter, nuvarande anpassning och trivsel på arbetsplatsen, personliga kontakter etc. Syftet är att lösa problem i arbetsmiljön och fundera på lämpliga justeringar. Informationen

kommer från klienten, behandlingsteamet, journalen och med individens godkännande, från närstående och tidigare arbetsgivare.

Kärnan i kriteriet är att arbetscoacherna inte ägnar sig åt långdragna och tidskrävande utvärderingar av klienternas arbetsförmåga, kapacitet eller färdigheter innan det blir aktuellt med ett lönearbete. I stället lägger de sin energi på att lära känna klienten och få en bild av hans eller hennes intressen och önskemål. De pratar också med medlemmarna i behandlingsteamet och eventuellt med närstående och tidigare arbetsgivare (med klientens samtycke) för att bredda bilden. Informationen handlar inte om individens anställningsbarhet utan riktar in sig på att komma underfund med vilken typ av arbete och stöd som behövs för att lyckas som arbetstagare. Huvudfrågorna är: Vilken arbetsmiljö kan främja återhämtningen och bli en positiv upplevelse? Vilka anpassningsåtgärder kan göra det lättare (t.ex. möjligheten till deltidсанställning)? Informationen samlas i ett dokument som kallas arbetsprofil. Varje gång klienten har haft ett lönearbete revideras arbetsprofilen med nya erfarenheter och insikter för att kunna gå vidare. Som bedömare bör man läsa flera av IPS-verksamhetens arbetsprofiler för att sätta sig in hur de används.

Obs! Arbetscoacherna utför ofta sina insatser på olika sätt. För att få en uppfattning om hur IPS-verksamheten fungerar, skatta hur var och en gör, räkna ut genomsnittet och välj den siffra som ligger närmast på skalan.

Exempel på situationer:

Även om enstaka klienter i IPS-verksamheten har deltagit i förberedande tester av arbetsförmågan eller situationsbedömningar, kanske på initiativ av arbetsförmedlingen, kan poängen bli 5 på det här kriteriet. Däremot kan det högst bli 2 poäng om verksamheten rutinemässigt använder sådana tester.

Vissa IPS-verksamheter ordnar korta provanställningar hos arbetsgivare i samhället, som en form av situationsbedömning. Vanligtvis sponsrar de klienternas lön under tiden. Om praxis är att klienterna måste vara provanställda en viss tid innan det är dags för ett reguljärt arbete, kan IPS-verksamheten inte få mer än en 2:a. Dock är det annorlunda om provanställningen används som ett placeringsverktyg i undantagsfall. Ett exempel är om arbetscoachen hör talas om en ledig plats som skulle vara lämplig för en klient, besöker arbetsgivaren och säger: "Jag känner en man som skulle passa bra i ert företag. Han har inte jobbat mycket under de senaste åren, men han är väldigt pålitlig och plikttrogen. Vi kan betala hans lön under de första två veckorna. Om ni efter den tiden håller med om att han är just den som ni letat efter, kan ni anställa honom på vanligt kontrakt". Om IPS-verksamheten tillämpar den här strategin för några klienter som de har svårt att skaffa arbeten till, kan poängen bli en 5:a. Anledningen är att provanställningen snarare fungerar som ett sätt att få in en fot på arbetsmarknaden än en faktisk utvärdering av arbetsförmågan. Om verksamheten tillämpar strategin för väldigt många av sina klienter, är det ett observandum. Det kan tyda på att arbetscoacherna behöver bli bättre på

att utveckla arbetstillfällen. Som bedömare kan man kommentera detta i samband med det sjunde kriteriet: ”Att utveckla arbeten – skapa relationer till arbetsgivare.”

När IPS-verksamheten inte använder en heltäckande arbetsprofil som liknar den i IPS (eller den som finns i *A working life* av Becker & Drake 2003), kan poängen bli högst en 3:a. Samma poäng gäller om arbetsprofilen enbart innehåller upplysningar från klienten och inte från behandlingsteamet. När arbetscoacherna försummar att uppdatera arbetsprofilen, får IPS-verksamheten högst en 4:a.

Exempel på frågor till arbetscoacher:

- Använder du en arbetsprofil? Hur lång tid tar det att fylla i den? Hur utnyttjar du den sedan? Kompletteras den med ny information efterhand?
- Var brukar du träffa klienten när ni fyller i arbetsprofilen?
- Kommer informationen från klienten eller hämtar du upplysningar från andra källor också? Vilka, i så fall?
- Har du klienter ibland som skulle ha nytta av att man testar deras arbetsförmåga eller bedömer hur de fungerar i en arbetssituation? Vad gör du i de fallen?
- Hur många av dina klienter har deltagit i sådana tester eller utvärderingar under det senaste halvåret?
- Händer det att du föreslår ett frivilligarbete till någon som inte har arbetat på länge, för att kunna bedöma hur personen fungerar på en arbetsplats?

Exempel på frågor till handledaren:

- Har du koll på hur många klienter som har deltagit i traditionella former av arbetsbedömningar eller situationsbedömningar? Skulle jag kunna få se de siffrorna?
- Vet du hur många klienter som har frivilligarbeten? Varför väljer de det?
- Hur skaffar sig arbetscoacherna tips om arbetsgivare och lediga platser?

Exempel på frågor till arbetsförmedlare:

- Händer det att du föreslår en arbetstest eller en situationsbedömning för en klient? I vilka situationer föreslår du det? Hur ofta?

Exempel på frågor till klienter:

- Första gången du träffade din arbetscoach, vad pratade ni två om? Vad hände efter det första mötet?
- Blev du ombedd att först göra någon arbetstest, börja med ett frivilligarbete eller en provanställning?

4. Snabbt sökande efter ett reguljärt arbete

Första kontakten med en arbetsgivare om ett konkurrensutsatt arbete brukar ske inom en månad efter inträdet i IPS-verksamheten.

Kriteriet handlar om att klienterna snabbt ska träffa en arbetsgivare på öppna arbetsmarknaden. Kriteriet ser också till att arbetssökandet är aktivt. Att lämna över Platsjournalen eller en lista med lediga anställningar till klienterna, vecka efter vecka, rimmar inte med aktivt arbetssökande.

Som bedömare är den viktigaste frågan: Hur många dagar dröjer det mellan arbetscoachens och klientens första möte och den första kontakten med en tänkbar arbetsgivare? Antalet dagar får man reda på genom att prata med de båda parterna och gå igenom journaler. Ibland kan det inte ske någon arbetsgivarkontakt under den första månaden för att arbetscoachen är upptagen med att söka upp och engagera en tveksam klient. Den omständigheten bör inte betraktas som ett minus för IPS-verksamheten.

Att hjälpa klienten med skolgång eller utbildning (supported education) är en viktig del i IPS när individens mål är att slutföra grundskolan, gymnasiet eller gå en yrkeskurs för att förbättra sina chanser att få ett lönearbete. Villkoret är att målsättningen med studierna ska vara att bli attraktivare på arbetsmarknaden, inte att läsa vidare "för skojs skull". När individen vill utbilda sig för att bli behörig till ett visst arbete (t.ex. skaffa sig truckkörkort eller intyg om en undersköterskeexamen) räknar man antalet dagar till den första kontakten med skolan eller utbildningsinstansen.

Obs! Arbetscoacherna utför ofta sina insatser på olika sätt. För att få en uppfattning om hur verksamheten fungerar, skatta hur var och en gör, räkna ut genomsnittet och välj den siffra som ligger närmast på skalan.

Exempel på situationer:

I de flesta fall handlar kontakten med arbetsgivare om att söka en specifik anställning. I sällsynta fall handlar kontakten om att klienten vill besöka olika arbetsplatser för att lära sig mer om vilka arbeten som finns i kommunen och med egna ögon se hur de går till. Det förhållningssättet överensstämmer med en 5:a.

Vissa klienter väljer att söka arbete på egen hand, eftersom de inte vill berätta om sin funktionsnedsättning. Andra vill att arbetscoachen går i bräsch och presenterar dem. Oavsett vem som träffar arbetsgivaren första gången, är det tidsgränsen på en månad som gäller för 5 poäng. Om klienten säger att det är okej att arbetscoachen berättar om funktionsnedsättningen, men det saknas tecken på arbetsgivarkontakter från arbetscoachens sida, är det en brist som påverkar poängsättningen på kriteriet om "Individuellt arbetssökande".

Exempel på frågor till klienter:

- Efter ditt första möte med arbetscoachen, hur lång tid dröjde det innan du tog kontakt med en arbetsgivare om ett ledigt arbete?
- (Om det tog längre tid än en månad: Vad försenade arbetssökandet? Skedde det i lagom takt för dig?)

Exempel på frågor till arbetscoacher:

- Vad händer efter ditt första möte med en klient?
- Hur lång tid brukar det ta ungefär innan ni börjar söka efter ett arbete? Finns det några undantag? Vad beror de på?

5. Individuellt arbetssökande

Arbetscoachernas kontakter med arbetsgivare motsvarar arbetsmöjligheter som speglar klienternas preferenser (vad de vill arbeta med och personliga målsättningar) och behov (inklusive erfarenheter, förmågor, symtom, hälsotillstånd etc). Tonvikten ligger på att matcha rätt individ till rätt arbete i stället för att ta hänsyn till läget på arbetsmarknaden (dvs. vilka arbeten som är lätta att skaffa). Man skriver en individuell arbetsplan, som uppdateras med information från arbetsprofilen och nya erfarenheter från lönearbeten eller utbildningar.

Klientens önskemål och intressen är a och o vid arbetssökandet. Andra faktorer som har betydelse är individens tidigare erfarenheter från arbetslivet (saker som har fungerat bra och mindre bra) och att hitta ett arbete som lyfter fram personens starka sidor och minskar problem som symtom, kognitiva störningar eller missbruk.

Jobbpreferenser handlar inte bara om typen av arbete. För somliga klienter är det viktigare var arbetsplatsen är belägen, lönens storlek eller vad som utmärker arbetsmiljön. Arbetscoacherna bör lyssna på vilka aspekter som är viktigast för den enskilde.

Kriteriet innebär också att det ska finnas en uppdaterad arbetsplan, anpassad efter varje individ. Om det står ”Klienten ska leta efter ett halvtidsjobb” på alla arbetsplaner är de inte individualiserade. I det fallet bör bedömarens uppmuntra arbetscoacherna att formulera sig tydligare. Riktmärket är att arbetsplanerna ska vara så detaljerade att arbetscoacherna kan identifiera dem även om man avlägsnar klienternas namn.

Exempel på situationer:

Om arbetscoacherna inte skriver arbetsplaner får verksamheten högst 3 poäng.

När arbetscoacherna rapporterar att arbetssökandet enbart bygger på klientens önskemål om ett särskilt arbete, eftersom ”det är vad individen vill ha”, bör man ställa följdfrågor. Hur passar det arbetet ihop med personens funktionsnedsättning? Är det en bra matchning i förhållande till individens tidigare lärdomar från arbetslivet, talanger och brister? Om arbetscoacherna

inte hjälper klienterna att också ta hänsyn till de aspekterna, sysslar SE-verksamheten inte med individuellt arbetssökande och bör högst få en 3:a.

Om man märker att en arbetsplan spretar hit och dit, t.ex. handlar om att klienten ska söka arbete som restaurangbiträde, parkarbetare, vaktmästare och lärarvikarie, bör man ställa sig undrande. Varför söker klienten arbeten inom så vitt skilda områden? Även om personen säger sig vara beredd på att "ta vad som helst", kan arbetscoachen göra bättre ifrån sig än att lämna fältet fritt. En av arbetscoachens uppgifter är att länka klienterna till arbeten som tar vara på deras positiva sidor och som de har goda chanser att klara av. Att precisera arbetssökandet gör det lättare att hitta fram till rätt arbete.

Exempel på frågor till klienter:

- Hur bestämde du dig för att söka (den plats som du har ansökt om eller det arbete som du har)?
- Vilka slags arbeten letar du och din arbetscoach efter? Varför tror du att den typen av arbete passar för dig?
- Vad har du fått för hjälp av din arbetscoach för att skaffa ett arbete?

Exempel på frågor till arbetscoacher:

- Hur kom du fram till vilka arbetsgivare du skulle kontakta när det gäller (namn på klienten)? Hur bestämde du vilka arbeten som kunde vara lämpliga?
- Har du haft någon klient som verkligen behövde en mycket speciell typ av arbete? Berätta om den personen! Hur gjorde du för att hjälpa honom eller henne att hitta rätt arbete?
- Händer det att du föreslår arbeten för dina klienter? Vilka tankar ligger bakom förslagen då?
- Har du varit med om att någon i behandlingsteamet eller psykiatern föreslagit arbeten som skulle matcha dina klienter? Kan du ge mig ett exempel.

6. Utveckla arbeten – täta besök hos arbetsgivare

Arbetscoacherna besöker arbetsgivare minst sex gånger i veckan för arbetssökande klienters räkning. (Bedöm besöksfrekvensen för varje arbetscoach, räkna ut genomsnittet och välj den poäng som är närmast på skalan). Alla besök räknas, oavsett om syftet är att presentera en viss klient eller att spåra upp arbetstillfällen i största allmänhet, oavsett om arbetscoachen träffar samma arbetsgivare flera gånger i veckan och oavsett om den arbetssökande är med eller inte. Besöken dokumenteras i en loggbok som granskas av handledaren varje vecka.

Obs! I IPS uppmuntras klienterna att själva söka arbeten så mycket som möjligt. Många människor med funktionsnedsättning är duktiga på att marknadsföra sig själva och att väcka arbetsgivarens intresse. Och ofta blir

det ett positivt gensvar när de berättar om sin återhämtning från en svår sjukdom, vilka steg de har tagit hittills och lusten att arbeta för att gå vidare i livet. Att utveckla arbetstillfällen är en insats som alltid utförs tillsammans med individerna eller å deras vägnar. Även om klienterna vill sköta direktkontakten med arbetsgivare på egen hand, måste arbetscoacherna känna till vad som krävs av olika arbeten, vilken arbetskraft som efterfrågas i kommunen och hur utbudet av privata och offentliga arbetsgivare ser ut. Arbetscoacherna delar med sig av tips om lediga platser till alla klienter, oavsett om de förespråkar en viss individ till en viss plats. Så länge platsen inte är tillsatt är den öppen för alla.

För att bedöma kriteriet bör man läsa igenom arbetscoachernas loggböcker för den senaste månaden. Man måste titta på hur *varje* arbetscoach dokumenterar sina arbetsgivarbesök, eftersom det kan variera från person till person. Det gäller också att ta reda på vad dokumentationen täcker. Innehåller den telefonkontakter med arbetsgivare också? Skiljer arbetscoacherna mellan sådana besök som de själva har gjort och sådana som klienterna har gjort på egen hand? Om handledarens signatur saknas i loggböckerna, undersöker man hur ofta han eller hon granskar dem och hur de utnyttjas i handledningen. Fokus i det här kriteriet är att utveckla arbetstillfällen, och därför räknas inte sådana arbetsgivarbesök som har gjorts efter det att klienten blivit anställd. De besöken hör till det uppföljande stödet.

Exempel på situationer:

Om IPS-verksamheten har två arbetscoacher, varav den ena har gjort 21 arbetsgivarbesök under de senaste fyra veckorna och den andra 18, blir det i genomsnitt 5 besök per vecka. Uträkningen går till så här: $21+18 = 39$; $39/8$ veckor = 4,8. (Att summan av arbetsgivarbesök delas med 8 beror på att det handlar om två arbetscoacher under var sin fyra veckorsperiod).

Om arbetscoacherna skriver loggböcker varje vecka, men handledaren bara granskar dem en gång i månaden, får verksamheten högst en 2:a. Poängen gäller även om arbetscoacherna gör 6 besök i veckan.

När arbetscoacherna rapporterar att loggböckerna även innehåller telefonsamtal till arbetsgivare och besök som klienterna har gjort ensamma, bör man ta ställning till om detta framgår av dokumentationen. Om det är oklart vilka kontakter som togs per telefon eller vilka besök som klienterna gjorde på egen hand, bör verksamheten få en 2:a.

När arbetscoacherna i genomsnitt besöker arbetsgivare 6 gånger per vecka och de flesta besöken handlar om en specifik klient, får verksamheten en 5:a. Poängen blir betydligt lägre, t.ex. en 2:a, om de flesta besöken är av allmän karaktär. I de fallen bör man uppmana arbetscoacherna att ha en viss individ i åtanke vid besöken.

Exempel på frågor till arbetscoacher:

- Tar du med telefonkontakter med arbetsgivare i din loggbok?
- Om en klient besöker en arbetsgivare utan att du är med, antecknar du det i loggboken?

- Brukar handledaren gå igenom din loggbok med dig?

Exempel på frågor till handledaren:

- Brukar du gå igenom arbetscoachernas loggböcker? Hur ofta?
- Vad gör du om en arbetscoach har svårt för att utveckla arbetstillfällen?

7. Utveckla arbeten – skapa relationer till arbetsgivare

Arbetscoacherna lär känna arbetsgivare genom att besöka dem ofta och bygga upp varaktiga relationer till dem. Vid besöken tar de reda på vilken arbetskraft som behövs och krav på de anställda, berättar vad IPS kan erbjuda samt förespråkar en klient som skulle kunna vara en bra matchning. (Bedöm varje arbetscoach för sig, räkna ut genomsnittet och välj den poäng som är närmast på skalan).

Att observera hur arbetscoacherna utvecklar arbetstillfällen är viktigt för att kunna skatta programtroheten. Om ni är flera bedömare, följ med olika arbetscoacher på fältet för att se hur besöken hos arbetsgivare går till. Förhoppningsvis har ni meddelat IPS-verksamheten i förväg att ni vill delta i den här aktiviteten, så att den är inbokad på schemat. Annars får ni improvisera genom att föreslå spontanbesök. Börja då med att be arbetscoachen tänka på en klient som behöver ett arbete, och en möjlig arbetsgivare som skulle kunna kontaktas. Föreslå sedan att ni gör ett oanmält besök tillsammans hos arbetsgivaren. Om det visar sig att tidpunkten på dagen är olämplig (t.ex. mitt i lunchen, och arbetscoachen hade i åtanke en klient som vill arbeta som servitris respektive en restaurangägare som har stor personalomsättning), fortsätt genom att be arbetscoachen tänka på en annan klient. Var envis och uthållig. Genom att ställa frågor till arbetscoacherna (se nedan) får man också en uppfattning om hur de utför det här momentet.

Exempel på situationer:

När arbetscoacherna träffar arbetsgivare på tumanhand väldigt sällan (t.ex. två gånger/månad), får verksamheten 1 poäng.

Om besöken hos arbetsgivare handlar om att förhöra sig om lediga platser och lämna sitt visitkort, utan planer på återbesök eller fortsatt kontakt, är förmodligen poängen 2 lämplig.

Följande scenario är exempel på utmärkt trohet till kriteriet, dvs. 5 poäng: Arbetscoachen berättar att han eller hon har bokat in ett möte med en presumtiv arbetsgivare, en chef för ett mindre företag, för att presentera sig själv och IPS. Bedömaren följer med som observatör. Först beskriver arbetscoachen sin roll och berättar vad IPS innebär. Sedan tar arbetscoachen reda på arbetsgivarens behov av arbetskraft genom frågor som: "Vilken typ av person passar i ditt företag? Vilka arbetsuppgifter har de anställda? Hur ofta anställer ni folk på de olika befattningarna?" Kanske fortsätter arbetscoachen med att beskriva en klient som har de efterfrågade meriterna

och som skulle passa bra i företaget. Eller ber att få återkomma för att prata vidare om en lämplig arbetssökande. Om det inte finns något behov av nyanställning just nu, avslutar arbetscoachen mötet med att t.ex. säga: ”Jag tittar in en annan gång för att se hur läget är. Och om du vill ha hjälp med att få folk som är kompetenta och extra motiverade att arbeta, är jag beredd att ställa upp.”

Exempel på frågor till arbetscoacher:

- Hur går det till när du träffar en arbetsgivare för första gången? Vad säger du?
- Berätta om en arbetsgivare som du har träffat nyligen? Vad hände under ert första möte? Har du planer på att följa upp den kontakten?

Exempel på frågor till klienter:

- Hur hjälper arbetscoachen till med att hitta ett arbete för dig?

8. Olika slags arbeten

Arbetscoacherna hjälper till att skaffa arbeten av olika typ, dvs. sådana som tillhör skilda branscher och yrkesområden.

Be att få se en lista över de arbeten som klienterna har fått under det senaste halvåret. Om det är första gången verksamheten bedöms, be att få se en lista över de nuvarande arbetena. Tänk på att likartade jobb kan ha olika titlar, t.ex. vaktmästare, fastighetsskötare och lokalvårdare. Samla dem under kategorin ”renhållning”. Om samma arbete upprepas flera gånger på listan, beräkna hur många procent det utgör av de totala arbetena.

Obs! Arbetscoacherna utför ofta sina insatser på olika sätt. För att få en uppfattning om hur verksamheten fungerar, skatta hur var och en gör, räkna ut genomsnittet och välj den siffra som ligger närmast på skalan.

Exempel på situationer:

IPS-verksamheten har en lista med 40 arbeten som klienterna har fått under det senaste halvåret. Fem av dem är som fastighetsskötare eller lokalvårdare (13 %), två är som lagerarbetare medan resten av arbetena är av olika slag. Verksamheten får 5 poäng.

9. Olika arbetsgivare

Arbetscoacherna hjälper till att skaffa arbeten hos olika arbetsgivare och företag.

Utgå från listan över arbeten (se föregående kriterium). Om den inte innehåller namn på de företag eller arbetsgivare som har anställt klienterna under senaste halvåret, be om den upplysningen. Räkna ut hur vanligt det är att klienterna arbetar på samma ställe.

Exempel på situationer:

I vissa städer kan en stor industri eller ett stort sjukhus vara den största arbetsplatsen i trakten. Att några få klienter arbetar där är ganska naturligt och krockar inte med hög programtrohet. Situationen är annorlunda om det rör sig om många klienter. I det fallet kan man misstänka att arbetscoacherna satsar på att bygga upp goda relationer till en enda arbetsgivare i stället för att koncentrera sig på individuella arbetsplaceringar.

10. Permanenta arbeten

Arbetscoacherna hjälper till att skaffa fasta arbeten på öppna arbetsmarknaden snarare än sådana som är tillfälliga eller tidsbegränsade (t.ex. övergångsanställningar). Arbetet ska vara konkurrensutsatt, dvs. kunna sökas av vem som helst, och lönen ska vara avtalsenlig och motsvara minst grundlön. (Säsongsarbeten och projektanställningar som vänder sig till alla människor räknas som konkurrensutsatta).

Utgå från listan över arbeten (se kriterium 9). Försök att avgöra om arbetena är reguljära eller inrättade för människor med funktionsnedsättning. Om listan innehåller s.k. sociala företag, dvs. sådana som anställer vem som helst men också har åtagit sig att låta en del av arbetskraften utgöras av individer från arbetsrehabiliterande program, bör man vara uppmärksam. Hur beroende är IPS-verksamheten av den här typen av arbetsgivare? Är det vanligt att klienterna hänvisas dit eller sker det bara i undantagsfall?

Att ha eget företag eller enskild firma betraktas som ett reguljärt arbete. För att skilja den verksamheten från tillfällighetsarbete, som inte betraktas som reguljärt, kan man fråga om lönens storlek och vad lönen grundar sig på (t.ex. bygger den på ackord? Motsvarar den minst grundlön?). Man bör också fastställa om arbetet utförs regelbundet eller inte.

Exempel på situationer:

När klienterna har tillfälliga arbeten bör man utforska varför. Har de valt det alternativet? Vissa klienter vill ha ett semestervikariat eller ett säsongsarbete, t.ex. som fruktplockare. Andra vill ha en visstidsanställning som eventuellt kan övergå till en tillsvidareanställning. Båda exemplen

rimmar med höga poäng på kriteriet. Förutsättningen är att det tillfälliga arbetet stämmer med individens önskemål.

Om klienterna har frivilligarbeten, bör man utforska vad som ligger bakom. Beror det på att arbetscoacherna föreslår dem som ett sätt att vänja sig vid arbetsrutiner eller skaffa sig erfarenheter? I så fall uppfyller verksamheten inte en 5:a på kriteriet. Eller beror det på att klienterna själva tagit initiativet, som ett sätt att "våga ta steget till ett riktigt arbete"? I det fallet kan verksamheten få en 5:a. Samtidigt bör man uppmuntra arbetscoacherna att förespråka "riktiga" arbeten då och då och att hålla koll på hur många klienter som arbetar inom frivilligsektorn för att inte överutnyttja den. Individer som enbart är intresserade av frivilligarbete ska inte remitteras till IPS.

Somliga arbeten utförs i samhället, avlönas med mer än grundlön men räknas ändå inte som reguljära eftersom de är reserverade för människor med funktionsnedsättning. Ett exempel kan vara en städfirma som bara anställer individer som är inskrivna under LSS. Ett annat exempel på ett icke-reguljärt arbete är en klient med "egen firma" som sysslar med att sälja begagnade böcker på nätet, men bara lyckas sälja en och annan bok per månad.

Exempel på frågor till arbetscoacher:

- Jag har lagt märke till att några av dina klienter är anställda i tillfälliga projekt. Kan du berätta för mig om NN som är på "Växtkraft"? Hur kommer det sig att han valde det arbetet? Varför valde NN att arbeta på ...?
- Jag har sett att två av dina klienter är städare på firman Rent och snyggt. Är det ett arbete som vem som helst kan söka?
- Jag har märkt att NN har ett frivilligarbete. Hur kommer det sig?

Exempel på frågor till klienter:

- Hur kommer det sig att du har valt ett frivilligarbete? Hade du hellre velat ha ett lönearbete? Har någon erbjudit sig att hjälpa dig att skaffa ett sådant arbete?
- Trivs du med att ha ett tillfälligt arbete? Är det den sortens arbete som du hoppades få?
- Det arbete som du har just nu, är det tidsbegränsat eller kan du behålla det så länge arbetsgivaren är nöjd med dig?

11. Uppföljande stöd anpassat efter individen

Klienterna får olika typer av stöd för att klara av rollen som löntagare. Stödet skräddarsys efter individen och baserar sig på arbetets karaktär, individens önskemål, behov, arbetslivserfarenheter m.m. Stödet ges av många personer, inklusive medlemmar i behandlingsteamet (t.ex. förändringar i medicineringen, social färdighetsträning och uppmuntran), familj, vänner och arbetskamrater (dvs. naturliga stödpersoner) och arbetscoacher. Med klientens

samtycke får även arbetsgivaren stöd och uppbackning (t.ex. utbildning, vägledning och information om anpassningsåtgärder på arbetsplatsen). Vid behov hjälper arbetscoacherna klienterna att byta till ett mer attraktivt arbete eller skaffa sig en yrkesutbildning.

Kärnan i kriteriet är att det stöd som erbjuds till klienten ska vara individuellt, flexibelt och mångfacetterat. För att få reda hur pass väl SE-verksamheten lever upp till den ambitionen granskar man journaler och intervjuar klienter och personal. Nyckelfrågorna är: Vilka stödåtgärder erbjuder verksamheten? Finns det ett brett utbud av insatser, anpassade efter var och en, eller får alla samma typ av stöd? Är fler personer än arbetscoacherna inblandade som stöttepelare?

Det finns många exempel på möjliga stödåtgärder. Arbetscoacherna kan instruera individen på arbetsplatsen, mötas på fritiden för att ge uppbackning och utbilda och vägleda arbetsgivaren. De kan också hjälpa individen att rapportera inkomstförändringar till myndigheter, ringa och väcka någon på morgonen, vara med vid löneförhandlingar, delta i utvecklingssamtal, bistå vid chansen till befordran, uppmuntra familjen att peppa den nyblivna löntagaren, observera individens arbetsprestationer och utveckla strategier för att höja dem, göra en akututryckning till arbetsplatsen för att lindra ångest och oro, träna transporten till och från arbetet på egen hand, samordna tjänsterna med arbetsförmedlingen, ordna broschyrer om yrkeskurser eller vidareutbildning etc. Viktigt är att behandlingsteamet delar ansvaret för det uppföljande stödet. Psykiatripersonalen kan bidra genom att justera medicineringen om det behövs, lära ut hur man sköter en hushållsbudget, erbjuda social färdighetsträning, stärka rollen som löntagare, prata om vikten av hygien och lämplig klädsel på arbetet etc.

Exempel på situationer:

Fråga arbetscoacherna i vilken mån behandlingsteamet är delaktiga i det uppföljande stödet. Gläds de sig när en klient får ett efterlängtat arbete och funderar på vilken form av stöd som kan behövas? Planerar de för extrakontakt om den första tiden som nyanställd verkar kämpig? Om psykiatripersonalen helt och hållet betraktar stödet som en uppgift för IPS-teamet, får verksamheten högst en 3:a på kriteriet.

När arbetscoacherna slentrianmässigt uppmanar klienterna att ”slå en signal om det uppstår problem på jobbet”, i stället för att boka in möten, bör verksamheten inte få mer än en 2:a. Även om det förhållningssättet gäller mindre än hälften av de nyanställda, kan poängen bli högst en 3:a.

Om bedömarens träffar på en situation där någon har haft det besvärligt på arbetet utan att arbetscoachen har förändrat eller intensifierat stödinsatserna, bör verksamheten inte få mer än 3 poäng. Bristen på flexibilitet tyder på att stödet inte rättar sig efter individens behov.

Ett exempel på individanpassat stöd är t.ex. när arbetscoachen skjutsar en klient till arbetet under de första två veckorna på grund av att individen oroar sig inför den första tiden, eller ber arbetsgivaren att en klient ska få byta till andra arbetsuppgifter som passar bättre till personens kognitiva störning. Coachen kan berätta för bedömarens ungefär så här: ”Kalle blev av

med sitt förra jobb i måndags, men hade tur och fick ett nytt redan på lördagen. Han ville att jag skulle vara med den första dagen och jag fick grönt ljus från handledaren att arbeta extra den dagen.” Om arbetscoacherna kan redogöra för några exempel som liknar de här, är det tecken på att stödet är individanpassat och flexibelt.

Exempel på motsatsen är t.ex. när 70 procent av klienterna coachas på arbetsplatsen eller nästan alla automatiskt får besök på arbetsplatsen varannan vecka. I det fallet är stödet ensidigt och generaliserat och motsvarar inga höga poäng på kriteriet.

Om de flesta klienter tackar nej till det uppföljande stödet, bör man utreda varför. Hur presenterar arbetscoacherna sina tjänster? Föreslår de t.ex. att träffas på en plats och vid en tidpunkt som klienten har valt? Preciserar de vilka saker de kan hjälpa till med på kort och på lång sikt, allt ifrån att stötta just nu till att gå vidare i yrkeskarriären? Eller erbjuder de sig bara att ”titta in och kolla läget då och då”? Om bedömarens upptäcker att stödet presenteras på ett inskränkt sätt eller bara täcker några få typer av insatser, bör poängen inte bli mer än 2.

Under förutsättning att IPS-teamet har funnits ett tag, bör arbetscoacherna kunna ge exempel på att de har hjälpt vissa klienter att sluta ett arbete som de vantrivs med för att hitta ett attraktivare, vidareutbilda sig eller be om befordran. För att få högsta poäng på kriteriet krävs att arbetscoacherna har assisterat somliga individer med att avancera i förvärvslivet och planera en framtida karriär.

Exempel på frågor till klienter:

- Hur hjälper din arbetscoach dig med arbetet? Får du den sortens hjälp som du behöver?
- Hur hjälper din kontaktperson eller behandlare dig med arbetet?

Exempel på frågor till arbetscoacher och handledaren:

- Har någon av dina klienter börjat arbeta under den senaste månaden? Hur ofta har du träffat den personen sedan arbetsstart? Vilka stödåtgärder har du erbjudit? Har du pratat med medlemmarna i behandlingsteamet om hur de skulle kunna hjälpa till?
- Hur stor andel av dina klienter väljer att få stöd?
- Hur bestämmer du vilken typ av stöd som ska erbjudas?
- Händer det att psykiatripersonalen föreslår stödinsatser som skulle kunna vara nyttiga? Ge något exempel!
- Hur gör du när en individ besväras av symtom eller läkemedelsbiverkningar på arbetet? Vänder du dig till psykiatern?
- Berätta om någon av dina klienter som arbetar. Vilken typ av stöd ger du och hur ofta? Hur klarade sig den personen på tidigare arbetsplatser?
- Har du någon klient som studerar eller går en yrkeskurs? Hur hjälper du till med det?

- Har du hjälpt någon att sluta ett arbete för att hitta ett annat som är attraktivare? Var snäll och berätta om den situationen.
- Har du hjälpt någon att be om en befordran i tjänsten eller att byta till en annan befattning inom samma företag?

12. Uppföljande stöd under obegränsad tid

Arbetscoacherna träffar klienterna veckan innan de börjar ett arbete, senast tre dagar efter arbetsstart, en gång i veckan under den första månaden och minst en gång i månaden under ett år eller längre tid. Omfattningen beror på hur väl arbetssituationen fungerar och på personens önskemål. Efter en längre period med stabilt arbete trappas stödet ner och övergår till en medlem i behandlingsteamet. Om klienten förlorar sitt arbete tar arbetscoachen kontakt med individen inom tre dagar.

Kriteriet anger riktlinjerna för hur ofta arbetscoacherna bör träffa klienterna när de har börjat arbeta. Naturligtvis kan besöksfrekvensen variera, eftersom tjänsterna i IPS bygger på individens önskemål och behov. Dock bör bedömaren vara observant på om arbetscoacherna överlag träffar sina klienter mycket mer sällan än vad som anges i riktlinjerna. Det kan signalera att klienterna inte får tillräckligt med stöd för att kunna behålla sina arbeten. Därför bör man undersöka om det finns något samband mellan hur länge klienterna stannar kvar på sina arbeten i genomsnitt och hur ofta de träffar sina arbetscoacher. Framgår det av journalerna att arbetscoacherna träffar klienterna på tumanhand precis före arbetsstart och strax efteråt? Att de möts varje vecka under den första månaden? Via intervjuer och journalläsning kan man få en uppfattning om arbetscoacherna erbjuder sådana täta kontakter till mer än hälften av sina klienter, vilket kan motsvara 3 poäng på kriteriet.

Exempel på situationer:

I bästa fall för IPS-verksamheten protokoll över hur mycket stöd som ges under första månaden, som ofta är den mest påfrestande och omtumlande för individen. Annars får man som sagt bedöma genom att prata med arbetscoacher, klienter och läsa journaler. Om informationen pekar på att de klienter som vill kan träffa sin arbetscoach precis före arbetsstart, strax efteråt och en gång i veckan under första månaden, kan verksamheten få 5 poäng.

I kriteriet är det inte bara stödet under den första månaden som räknas utan även hur det sträcker sig över tid. Om man märker att IPS-verksamhetens policy är att avföra de flesta klienter från IPS efter ett år, bör man ta reda på skälet bakom den deadlinen. Passar den verkligen alla? Ett exempel på bra trohet till kriteriet är när IPS-teamet överför de som fungerar bra i arbetslivet till psykiatripersonalen efter ett år, men fortsätter stödja de som inte fungerar lika bra. Kanske behåller teamet också en och annan individ i flera år, för att vissa problem återkommer då och då eller för att arbetsgivaren behöver kontinuerligt stöd.

Exempel på frågor till arbetscoacher:

- Kan du berätta om någon klient som fått arbete på senare tid? När träffade du individen efter arbetsstart? Hur stöttade du den personen under första månaden som nyanställd? Fanns det fler personer som backade upp honom eller henne?
- Kan du berätta om några klienter som har överförs från SE-teamet till psykiatripersonalen på senare tid? Hur länge hade de arbetat? Vad grundade ni beslutet på? Var alla klienter med på beslutet?
- Hur vet du när det är rätt tillfälle att överföra någon från SE-teamet till psykiatripersonalen?

Exempel på frågor till klienter:

- När började du arbeta? Hur ofta träffar du din arbetscoach? Träffas ni personligen eller hörs ni av per telefon?

13. Samhällsbaserade tjänster

De tjänster som ingår i IPS-verksamheten, t.ex. anknytning, arbetssökande och uppföljande stöd, ges framför allt i naturliga miljöer i samhället. (Bedöm varje arbetscoach för sig utifrån de platser där personen tillbringar sin totala arbetstid. Räkna ut genomsnittet och välj den poäng som är närmast på skalan).

Det finns flera sätt att ta reda på var arbetscoacherna tillbringar sin arbetstid. Ett sätt är att fråga verksamheten om den dokumenterar på vilka platser tjänsterna äger rum. På vissa ställen kan man få en kopia av hur stor andel av servicen som ges i samhället, eller läsa igenom de platsangivelser för aktiviteterna (ibland i form av sifferkoder) som står i daganteckningar och rapporter. Man kan också titta i arbetscoachernas kalendrar från förra veckan och be dem förklara var de utförde sina uppgifter. Ibland har bedömare förberett det här momentet genom att be arbetscoacherna fylla i en s.k. aktivitetslogg under en månad, dvs. ett formulär där de dag för dag antecknar vilken aktivitet de gör, under hur lång tid och på vilken plats. Man kan också ha nytta av att kontrollera verksamhetens tjänstebilar och vem som har använt körjournalen till vad.

För att bestämma poängen på det här kriteriet bör man komma ihåg att en 5:a kräver att arbetscoacherna ska tillbringa minst 65 procent av sin *totala* arbetstid i samhället, vilket inte är samma sak som att utföra 65 procent av alla insatserna.

Exempel på situationer:

Att förlägga möten för IPS-teamet eller för enskild handledning till platser utanför verksamhetens lokaler räknas inte som ”tid tillbringad i samhället”. Däremot räknas restider till och från arbetsplatsbesök och möten med arbetsförmedlare.

Exempel på frågor till arbetscoacher:

- Tack för att du tog med dig din kalender. Det gör det lättare för mig att förstå hur ditt arbete ser ut. Skulle du t.ex. kunna visa mig vad du gjorde förra veckan? Vad gjorde du i måndags? Var träffades du och NN när ni gjorde upp arbetsprofilen? Vad gjorde du i tisdags?
- Har du klienter som helst träffar dig på kontoret? Är det vanligt?

Exempel på frågor till handledaren:

- Vilka strategier har du och arbetscoacherna använt för att öka arbetstiden i samhället?

Exempel på frågor till klienter:

- Var brukar du träffa din arbetscoach? Är det en plats som du tycker om att träffas på eller skulle du föredra en annan?

14. Aktivt uppsökande verksamhet

Insatserna avslutas inte automatiskt för att klienten har missat avtalade möten eller varit oanträffbar en viss tid. I stället söker man aktivt upp den som avbrutit sitt deltagande för att försöka återknyta honom eller henne. Kontaktförsöken dokumenteras noggrant. Flera personer i behandlingsteamet deltar i den uppsökande verksamheten och anstränger sig att på nytt engagera individen. Många hembesök och möten på naturliga platser i samhället görs. Arbetscoachen och en medlem från behandlingsteamet träffar klienten tillsammans. Arbetscoachen pratar med klientens familj, om det är lämpligt. Inte förrän det klart och tydligt framgår att personen inte vill arbeta längre eller fortsätta med IPS, avbryts kontaktförsöken.

När klienten börjar försumma avtalade möten, plötsligt uteblir från sitt arbete eller låter bli att följa överenskomna planer, är det arbetscoachens och behandlingsteamets ansvar att utforska vad det beror på. Kanske beror det på att individen har svårt att komma ihåg saker och ting, har förlorat tilltron till sin förmåga att arbeta eller har påverkats negativt av familjens skepticism. Arbetscoacherna bör anstränga sig att ta reda på vad avbrottet bottnar i, och försöka överbygga de hinder som uppstått. Om klienten säger att han eller hon har ändrat sig och inte vill arbeta längre, kan arbetscoachen ”stänga fallet”, även om kontaktpersonen bör uppmuntras att ta upp frågan igen då och då.

Viktiga frågor för bedömare är: Hur hanterar IPS-teamet klienter som har avbrutit eller oförklarligt försvunnit från verksamheten? Vad gör arbetscoacherna för att försöka fånga upp dem igen? Om intervjuerna med arbetscoacherna inte ger klara besked, kan man läsa daganteckningar från journalerna för att få en bild av vilka strategier de använder.

Exempel på situationer:

När arbetscoacherna berättar att som respons på missade möten brukar de ringa klienten några gånger, skicka ett brev eller ett mejl och sedan avsluta fallet, får verksamheten en 2:a (under förutsättning att arbetscoacherna har dokumenterat telefonsamtalen, breven eller mejlen).

Ibland rapporterar arbetscoacherna att de använder fem av de sex strategierna för att återknyta klienterna. Det enda de låter bli är att kontakta de närstående, med motivationen att den kontakten bryter mot sekretesslagen. I det fallet tar man hänsyn till verksamhetens ålder och antal klienter som servas. Om verksamheten har funnits i flera år och inte har tillstånd att prata med någon närstående överhuvudtaget, är det troligt att klienterna inte har blivit tillfrågade huruvida de vill att en familjemedlem ska vara inblandad i arbetsplanen eller inte. Den bristen gör att verksamheten får en 4:a. Om verksamheten är nystartad kan man tänka sig att arbetscoacherna inte har hunnit med den aspekten, och bedömaren kan överväga en 5:a på kriteriet. Dock bör man uppmuntra arbetscoacherna att försöka engagera de närstående till nästa bedömningstillfälle. Att försöka hålla kvar klienterna i verksamheten genom att engagera de närstående är viktigt.

Exempel på frågor till arbetscoacher:

- Vad gör du när en klient inte kommer till avtalade möten med dig (eller uteblir från ert första möte)? Kan du ge mig ett exempel på en individ som du har bestämt möten med och som bara har dykt upp sporadiskt? Hur har du hanterat den situationen?
- Vad ska hända för att du ska stryka någon från din klientgrupp?
- Dokumenterar du dina ansträngningar att söka upp och återknyta människor som plötsligt försvinner ur programmet eller uteblir från möten?
- Kan du beskriva i vilka fall du brukar ta kontakt med klientens närstående?

Exempel på frågor till handledaren:

- Vilken policy har verksamheten för att bemöta klienter som inte dyker upp till avtalade möten?
- När arbetscoacherna avslutar ett fall, granskar du det fallet?

Exempel på frågor till psykiatripersonalen:

- Om en klient struntar i att gå på avtalade möten med sin arbetscoach, vad gör du då?
- Hur hjälper du klienten att knyta an till sin arbetscoach första gången?