

EFFEKTRAPPORT 2019

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1 Avgränsningar	3
1.1 Organisation.....	3
1.2 Avgränsningar	3
1.3 Tidsperiod	3
2 Förändringsteori	4
2.1 Problem och målgrupp	4
2.2 Resurser	4
2.2.1 Finansiering.....	4
2.2.2 Medarbetare	4
2.2.3 Övriga resurser	4
2.3 Aktiviteter	4
2.3.1 Dagverksamheten	4
2.3.2 Härbärgat.....	5
2.3.3 Matlaget	5
2.3.4 Ungdomsguide	5
2.3.5 Crossroads och Pentru Tine	5
2.3.6 Personligt ombud.....	5
2.5 Effekter	5
2.5.1 Dagverksamheten	6
2.5.2 Härbärgat.....	6
2.5.3 Matlaget	6
2.5.4 Ungdomsguide	6
2.5.5 Crossroads och Pentru Tine	7
2.5.6 Personligt ombud.....	7
3 Resurser	7
3.1 Totala verksamhetskostnader.....	7
4 Prestationer	7
4.1 Dagverksamheten	7
4.2 Härbärgat	7
4.3 Matlaget.....	8
4.4 Ungdomsguide	8
4.5 Crossroads och Pentru Tine	9
4.6 Personligt ombud.....	10
6 Utvärdering	10
6.1 Utvärdering av prestationer	10
6.3 Lärdomar.....	10
7 Mätning	11
7.1 Definitioner	11

1 AVGRÄNSNINGAR

1.1 ORGANISATION

Eskilstuna Stadsmission är en av tio stadsmissioner i Sverige som ingår i Riksföreningen Sveriges Stadsmissioner. Vi är en allmännyttig och ideell förening som driver professionellt socialt arbete i Eskilstuna. Genom att bygga lokala nätverk med det offentliga, medlemsförsamlingar, civilsamhället, näringslivet och enskilda privatpersoner skapar vi gemensamma lösningar för sociala utmaningar.

Vi driver social hjälpverksamhet utifrån en kristen och diakonal grundsyn bland ensamma och utslagna, för äldre och sjuka samt verkar för barns och ungdomars vård, utbildning och fostran.

Våra verksamheter 2019:

- Dagverksamheten
- Härbärgat
- Matlaget
- Ungdomsguide
- Crossroads
- Personligt ombud

1.2 AVGRÄNSNINGAR

Inga avgränsningar görs i rapporten.

1.3 TIDSPERIOD

2019-01-01 till 2019-12-31.

2 FÖRÄNDRINGSTEORI

2.1 PROBLEM OCH MÅLGRUPP

De människor som vi möter befinner sig i olika former av utsatthet. De lever i hemlöshet, långvarig arbetslöshet, beroendeproblematik, ekonomisk utsatthet, ensamhet, psykisk ohälsa eller annat socialt utanförskap. Vårt uppdrag som stadsmission är att se, lindra och stötta individer till att förändra sin livssituation.

Människorna som vänder sig till oss är många gånger personer som av olika anledningar hamnat utanför samhällets skyddsnet. Den här gruppen lider av en komplex problematik, ofta missbruk i kombination med psykisk ohälsa, som är svårt att matcha insatser för en långsiktig och hållbar boendelösning.

Vi måste ständigt utveckla våra verksamheter i takt med den övriga samhällsutvecklingen. Under året har våra verksamheter mött en allt mer yngre grupp individer som hamnat i olika former av utsatthet, detta har märkts bland annat i vårt Härbärke samt i Matlaget. Även andelen kvinnor som besöker Härbärgen har ökat sedan tidigare år.

2.2 RESURSER

2.2.1 Finansiering

De verksamheter som finns inom Eskilstuna stadsmission finansieras av ett årligt grundbidrag (2016–2019), varav hälften kommer ifrån vår huvudman Svenska kyrkan/Eskilstuna pastorat och andra hälften kommer från Eskilstuna kommun. Detta grundbidrag ges för att vi ska erbjuda stadsmissionär basverksamhet i Eskilstuna för människor i hemlöshet, med samsjuklighetsproblematik och utsatta människor som vistas i Eskilstuna men ej omfattas av det svenska välfärdssystemet.

Övrig finansiering är insamlade medel från näringslivet och privatpersoner.

2.2.2 Medarbetare

Eskilstuna Stadsmission leds av en styrelse som består av sju personer. För närvarande finns det en insamlingskommitté som är beslutat av styrelsen. Insamlingskommittén har en tydlig uppdragsbeskrivning att samla in pengar till organisationen och att arbeta långsiktigt för att involvera näringslivet och olika samarbetspartner.

Antalet anställda var under 2019 totalt 15 personer, varav fyra personer, inklusive direktor, arbetade med strategisk utveckling och administrativa frågor inom kommunikation, insamling, verksamhetsutveckling och övergripande ansvar för våra verksamheter.

Under 2019 har vi haft mellan 20–30 aktiva volontärer i våra verksamheter. Det sammanlagda värdet av volontärer som kompletterar bemanningen i våra sociala verksamheter motsvarar ungefär 600 000 kronor per år. Under 2019 har vi även haft sju personer i arbetsträning i våra verksamheter i samverkan med Eskilstuna kommun och Arbetsförmedlingen.

2.2.3 Övriga resurser

En del resurser är resultat av goda företagsarbeten, så som funktionellt matsvinn från livsmedelsbutiker. Vi är även sponsrade med två elbilar – en skåpbil för hämtning av mat hos butikerna samt en bil för fältarbete.

2.3 AKTIVITETER

2.3.1 Dagverksamheten

I januari 2019 startade vi Dagverksamheten, en öppen och central mötesplats för människor i hemlöshet, långvarig arbetslöshet, beroendeproblematik, ensamhet, psykisk ohälsa eller annat socialt utanförskap. Här formas innehållet utifrån de behov och det stöd som utsatta målgrupper själva ger uttryck för.

Dagverksamheten ligger i direkt anslutning till Härbärgen och vårt Personliga ombud och drivs i samverkan med Eskilstuna kommun genom ett så kallat IOP (idéburet offentligt partnerskap).

2.3.2 Härbärgen

Med totalt tio sovplatser (åtta för män och två för kvinnor) är stadsmissionens härbärke det enda akuta alternativet i kommunen för dem som saknar en trygg plats för natten. Här erbjuds en tillfällig sovplats, möjlighet till dusch samt ombyte och tvätt av kläder. På Härbärgen finns inget absolut krav på nykterhet eller drogfrihet, men alla gäster behöver vara självgående och följa överenskomna regler för allas trygghet och säkerhet.

2.3.3 Matlaget

Personer som lever i långvarig ekonomisk utsatthet kan ansöka om medlemskap i Matlaget och få hjälp med matstöd under ett år. Matstödet består av funktionellt matsvinn (kort datum, felmärkning, skadade förpackningar) från de nio livsmedelsbutiker som stadsmissionen samarbetar med. Förutom matstöd erbjuder verksamheten andra insatser för att underlätta vardagen för medlemmarna, som exempelvis caféträffar.

2.3.4 Ungdomsguide

Ungdomsguide startade i april 2019 som stadsmissionens första helt gåvofinansierade verksamhet för att stötta ungdomar i utsatthet och utanförskap. Våra ungdomsguider erbjuder hjälp och stöd i den miljö som ungdomarna befinner sig i och bygger relationer utifrån förtroende och tillit för att de ska hitta vägar tillbaka till samhället igen. Målet är att hjälpa ungdomar innan de fastnar i destruktiva mönster, kriminalitet eller socialt utanförskap.

2.3.5 Crossroads och Pentru Tine

Crossroads är en öppen dagverksamhet för utsatta EU-medborgare. Verksamhetens främsta fokus är att möta de basbehov vi ser: dusch, tvätt, klädbyte och erbjuda något varmt att äta. En viktig del är att träna språk för att kunna samtala om och dela information om hur samhället fungerar. Under 2019 kompletterades Crossroads med specialprojektet Pentru Tine.

Pentru Tine är ett tvåårigt projekt som startade 1 mars 2019 i samarbete med flera stadsmissioner i Sverige. Projektet är styrt och finansierat av EFS-rådet och riktar sig till icke ekonomiskt aktiva personer som vistas tillfälligt i Sverige, med särskilt fokus på kvinnor, personer med funktionsvariationer och offer för människohandel.

2.3.6 Personligt ombud

Stadsmissionens personliga ombud arbetar tätt med våra verksamheter, i synnerhet Härbärgen, och fokuserar på personer i hemlöshet, som har en psykisk ohälsa och/eller har ett substansberoende. Ett personligt ombud ger stöd i kontakt med olika myndigheter, stöd gällande ekonomi, hjälp att söka bostad samt stöd i kontakt med sjukvården.

2.5 EFFEKTER

Vårt uppdrag som stadsmission är att se, lindra, förändra och bedriva opinion med fokus på människor i olika former av utsatthet. Vi har som mål att kunna erbjuda trygga vägar från utanförskap till innanförskap i samhället. Genom att bygga starka och lokalt förankrade nätverk där stadsmissionen tillsammans med det offentliga, medlemsförsamlingar, civilsamhället, näringslivet och enskilda privatpersoner skapas förutsättningar för innovativa former av samverkan kring gemensamma sociala utmaningar. Ju fler aktörer som samverkar desto fler dörrar och möjligheter kan öppnas för utsatta målgrupper och på så vis skapa en tryggare och mer inkluderande stad för alla.

Vi jobbar mot uppsatta mål som följs upp och revideras utifrån enskilda samtal med deltagare, deltagarenkäter, deltagarobservationer och deltagarråd, likväl som utifrån en nära dialog med olika samverkansparter, en aktiv omvärldsbevakning samt utifrån aktuell forskning.

2.5.1 Dagverksamheten

De effekter som verksamheten syftar att uppnå för målgruppen är:

- Ökad delaktighet i samhället
- Ökad egenmakt
- Känsla av mening och sammanhang
- Förbättrad fysisk och psykisk hälsa
- Minskat utanförskap

Stadsmissionshälsan

De effekter som Stadsmissionshälsan syftar att uppnå är minskad fysisk och psykisk ohälsa genom att:

- Erbjuder drop-in kontakt utan tidsbokning
- Erbjuder enklare undersökningar och omplåstringar på plats
- Skapar vägar in till nya vårdkontakter för personer i olika former av utsatthet
- Skapar respektfulla, tillitsfulla och trygga vårdkontakter
- Erbjuder stöd i form av uppföljning och samordning av pågående sjukvårdskontakter

Folktandvården

De effekter som samverkan med Folktandvården Sörmland syftar att uppnå är minskad fysisk och psykisk ohälsa, samt minskat utanförskap hos målgruppen genom att:

- Skapar vägar in till nya vårdkontakter för personer i olika former av utsatthet
- Ökar tillgängligheten av tandvård för personer i ekonomisk utsatthet
- Skapar respektfulla, tillitsfulla och trygga vårdkontakter

2.5.2 Härbärgat

De effekter som verksamheten syftar att uppnå för målgruppen är:

- Ökad chans till överlevnad (värme, mat och tillsyn)
- Ökad motivation/ hopp om förändring av livssituation
- Snabbare kontakt med myndigheter för den enskilde
- Ökad känsla av egenmakt
- Delaktighet i en trygg gemenskap (inkluderande)

2.5.3 Matlaget

De effekter som verksamheten syftar att uppnå för målgruppen är:

- Förbättrad ekonomi
- Förbättrat fysiskt mående
- Förbättrat psykiskt mående
- Ökad motivation till förändring av livssituation
- Ökad känsla av egenmakt

2.5.4 Ungdomsguide

De effekter som verksamheten Ungdomsguide syftar att uppnå för målgruppen är:

- Ökad motivation/ hopp om förändring av livssituation
- Förbättrat fysisk och psykiskt mående
- Ökad egenmakt
- Ökad delaktighet i samhället

- Ökad livskvalitet

2.5.5 Crossroads

De effekter som verksamheten syftar att uppnå för målgruppen är:

- Ökad chans till överlevnad (värme, mat och omsorg)
- Ökad motivation till förändring av livssituation
- Ökad känsla av egenmakt
- Delaktighet i en trygg gemenskap (inkluderande)

2.5.6 Personligt ombud

De effekter som verksamheten Personligt Ombud syftar att uppnå för målgruppen är:

- Ökad motivation/ hopp om förändring av livssituation
- Förbättrat fysisk och psykiskt mående
- Ökad egenmakt
- Ökad delaktighet i samhället
- Ökad livskvalitet

3 RESURSER

3.1 TOTALA VERKSAMHETSKOSTNADER

Totala verksamhetskostnader för 2019 var 11,5 miljoner kronor.

4 PRESTATIONER

4.1 DAGVERKSAMHET

Sedan uppstart har Dagverksamheten haft öppet alla vardagar kl 8-16 och är bemannat med två personal. Verksamheten finns i direkt anslutning till Härbärgets och stadsmissionens personliga ombud. Personalen erbjuder en välkomnande gemenskap, stöd och hjälp med akuta basbehov, stöd och lotsning vidare utifrån behov, allt efter målgruppens önskemål. I verksamheten erbjuds målgruppen grötfrukost och kaffe utan kostnad samt möjlighet att köpa sopplunch och smörgåsar till självkostnadspris.

Varje vecka erbjuds gästerna ett Brukarråd där de som vill får vara med att planera och uttrycka aktiviteter som önskas och kan antas vara gynnsamma för att individen ska nå sina egna uppsatta mål och öka sin livskvalitet. Ett regelbundet återkommande inslag i verksamheten är den matlagningskursen där man tillsammans planerar, inhandlar råvaror, lagar mat och äter tillsammans. Det finns ett kreativt rum som finns tillgängligt under verksamhetens öppettider där man kan måla, handarbeta, lyssna på musik eller något annat som man upplever vara stimulerande.

Stadsmissionshälsan är sedan 2019 en del av det stöd och den service som vi erbjuder gästerna på Dagverksamheten. Varje onsdagseftermiddag finns två sjuksköterskor på plats för vård och rådgivande samtal. Att erbjuda möjligheten att knyta en tillitsfull kontakt med vården i en trygg och bekant miljö har visat sig vara mycket betydelsefullt för våra deltagare. Sker i samverkan med Asyl och migranthälsan i Sörmland.

Bristande tandhälsa är mycket vanligt hos våra målgrupper och det skapar fysiska, såväl som psykiska och sociala problem. Sedan 2017 samarbetar vi med Folktandvården Sörmland för att erbjuda gratis akuttandvård för hemlösa och ekonomiskt utsatta personer i Eskilstuna.

4.2 HÄRBÄRGET

Härbärgets erbjuder en varm sovplats, möjlighet till dusch och tvätt, klädombyte och kvällsmat. Här ska våra gäster kunna känna sig trygga, landa och återhämta sig för att orka ta de nödvändiga steg som krävs för att hitta en hållbar väg ut ur hemlöshet. Halva bemanningen på härbärgets består av volontärer – allt

ifrån studenter till pensionärer som ger av sin tid och sitt engagemang genom att hjälpa till att servera middag och erbjuda avkopplande umgänge med sällskapsspel, fika och samtal.

Härbärgets verksamhet och arbetsmetod handlar om att bygga och bibehålla tydliga och stödjande strukturer, förutsägbarhet och respektfullt bemötande för att skapa trygghet och möjlighet till personligt växande för alla.

Det finns från Härbärgets krav för återkommande gäster gällande delaktighet i planering för att få stöd och hjälp vidare ut ur sin akuta hemlöshet, med målet att finna ett mer stadigvarande boende och bättre livskvalitet. Likaså finns det tydliga regler/ rutiner för avstängning vid införsel av alkohol/narkotika/vapen, eller förekomst av hot och våld. Regelbundna uppföljningar sker med återkommande nattgäster och stöd erbjuds för att upprätta individuella handlingsplaner med stöd av antingen Personligt Ombud eller personal i den öppna Dagverksamheten.

4.3 MATLAGET

I Matlaget redistribuerades 42 ton funktionellt matsvinn under 2019, detta delades ut i form av: 8105 matkassar till medlemshushåll, 286 akutkassar, 134 matkassar till andra ideella aktörer, 316 akutmatlådor och 1400 kg till förädling i våra andra sociala verksamheter.

Tips om att planera inköp, veckohandla, anpassa inköp efter det som finns i matkassen o.s.v. är ett sätt att jobba motiverande och stödjande för att stärka ekonomisk medvetenhet för att uppnå en mer balanserad vardagsekonomi. Under hösten deltog kommunens Budget- och skuldrådgivare i Matlaget under två veckor, det resulterade i många bra och respektfulla möten där många medlemshushåll vågade ta klivet och boka ett möte för genomgång av sin ekonomiska situation. Vid såväl ansökan om medlemskap, uppföljande samtal likväl som vid de regelbundna veckohämtningarna av matstöd i Matlaget erbjuds möjligheten att prata om livet i stort och det framkommer ofta många andra behov av stöd och hjälp, förutom ekonomi. I dessa fall hjälper personalen till att lotsa vidare till olika stödsatser som finns att tillgå, ibland internt via exempelvis Personligt Ombud och ibland externt där kompetens och rätt matchad hjälp finns att tillgå.

Matlaget erbjöd under våren 10 caféträffar med pysselaktiviteter under eftermiddagar, vilket var mycket uppskattat. Totalt deltog 58 kvinnor, 12 män och 48 barn. I samverkan med Hotel Munktell Bolinder arrangerades även en simskola i början av året, med totalt 11 deltagande barn från Matlaget. Sommaren 2019 kunde Matlaget även erbjuda ett fyradagars familjekollo på Stjärnholms Stiftsgård. Vid 2019 års slut hade Matlaget 73 medlemshushåll, bestående av 41 kvinnor, 37 män och 44 barn. Dessa riktade aktiviteter för barnfamiljer synliggjorde behovet av stöd i sin föräldraroll. En ekonomisk stress i kombination med eget dåligt mående och barn med särskilda behov skapar en konstant oro och känsla av otillräcklighet. Sällan finns ett stöttande nätverk att tillgå för dessa föräldrar, vilket medför att de blir mycket ensamma och aldrig upplever att de får en chans till återhämtning. På caféträffarna blev det tydligt hur svårt det är för föräldrarna att orka engagera sig och ha aktiv tid tillsammans med sina barn. Årets familjekollo planerades därför med temat ”aktivt föräldraskap”. Utvärderingen av kollo gav mycket fina omdömen, för vissa var kollo det bästa de upplevt på mycket länge.

4.4 UNGDOMSGUIDE

Som första helt gåvofinansierade verksamhet kunde därmed Eskilstuna Stadsmissions första ungdomsatsning starta upp i april 2019. Två ungdomsguider rekryterades med uppdraget att kartlägga, bygga nätverk, jobba uppsökande på fältet samt jobba ombudsmannamässigt med målgruppen ungdomar (13–21 år) som befinner sig i olika former av utsatthet och utanförskap.

Ungdomsguide jobbar på uppdrag av den enskilde genom att:

- Ge information, råd och stöd
- Stötta i kontakter med skola, föräldrar, myndigheter och övriga sociala nätverk
- Hjälpa till att få insatser samordnade
- Ge stöd för att tillgå utbildning, vård, stöd, service, rehabilitering och sysselsättning
- Erbjud forum och stöd för att synliggöra den enskildes röst och behov

Under de tre första månaderna genomfördes ett kartläggande och nätverkande arbete där de två anställda ungdomsguiderna besökte olika verksamheter inom kommun, landsting och civilsamhälle, som vänder sig till målgruppen. I dessa möten kunde Ungdomsguide informera om projektets syfte och uppdrag och sondera möjligheter till olika former av samverkan kring gemensam målgrupp. Det viktigaste i den kartläggande fasen var att etablera trygga nätverk för samverkan, för att snabbt kunna ta kontakt med rätt verksamhet och koppla på rätt riktad insats utifrån ungdomars uttalade behov. Under denna inledande period avslutades dock provanställningen för en av de två rekryterade ungdomsguiderna. Efter nyrekrytering (från tidigare sökande) kom Ungdomsguide nu att bemannas av en kvinna och en man (initialt två kvinnor) med olika ålder, bakgrund och med kunskap i fler språk. Då det endast är två personer som utgör Ungdomsguide så var matchning utifrån målgrupp och uppdrag en mycket hög prioritet.

Sedan april 2019 har Ungdomsguide haft 34 olika möten med offentliga, privata och civila aktörer, med fokus på samverkan. Intresset kring samverkan har varit stort, särskilt då tillgången på fältarbetande resurser kring målgruppen ungdomar inte längre finns inom Eskilstuna kommun. Två gymnasieskolor har bjudit in till fördjupad samverkan med Ungdomsguide, då de hade identifierat behov av att arbeta mer förebyggande för att minska skolavhopp, missbruk, kriminalitet och rekrytering till gäng. Vid 50 tillfällen under 2019 har Ungdomsguide varit närvarande och delaktiga på dessa gymnasieskolor. Denna samverkan mynnade ut i att Ungdomsguide bjöds in till utbildning i MVP (Mentors in Violence Prevention) och sedan dess har medverkat tillsammans med lärare under 14 lektioner i gymnasieklass (åk 1) i våldsförebyggande förhållningssätt/ attityder. Under dessa lektioner har det blivit tydligt att förekomsten av våld har normaliserats, likaså attityden runt droger både vad gäller eget bruk och försäljning. I och med denna närvaro har kännedom om Ungdomsguide spridits och kontakt har kunnat knytas med flera ungdomar i behov av stöd och hjälp.

Under sommaren 2019 när den kartläggande fasen övergick i mer aktiv genomförandefas inleddes det fältinriktade arbetet. Vid åtta offentliga tillställningar/ festivaler som arrangerades av andra aktörer fanns Ungdomsguide med för att synas och knyta kontakt med ungdomar. Det viktigaste fältarbetande arbetet har dock genomförts i Eskilstunas olika stadsdelar, där ungdomar bor, vistas och känner tillhörighet. 99 uppsökande fältinsatser i olika stadsdelar har genomförts sedan juni 2019.

4.5 CROSSROADS OCH PENTRU TINE

Under 2019 har Crossroads hållit öppet 188 dagar med sammanlagt 2119 besök. I snitt har det varit 11 personer/ dag i verksamheten.

Crossroads bemannades under större delen av 2019 av endast en personal, vissa dagar kompletterat av volontär eller person i arbetsträning. I slutet av året ökade antalet besökare såfrån mitten av november togs beslut att bemanna verksamheten med ytterligare en personal och förlänga öppettiden till kl. 11 för att tillse att målgruppens behov på ett bättre sätt skulle kunna tillgodoses samt att arbetsmiljön för personalen skulle tryggas.

Utifrån begränsningar i resurser har Crossroads under 2019 i liten skala kunnat erbjuda samhällsinformation, alfabetiseringslektioner, kvinnohälsa samt undervisning i klockan och svenska språket. Detta är stöd som vi sedan tidigare erfarenhet vet underlättar livssituationen och stärker känslan av egenmakt hos målgruppen. Upplägget med att komplettera/ ersätta delar av Crossroads med projekt Pentru Tine var för att kunna erbjuda denna form av stöd de tider då Crossroads inte är öppet.

Pentru Tine inleddes med en kartläggnings- och planeringsfas (mars-augusti) och övergick i september till genomförandefasen som består av:

- Uppsökande arbete i de områden som målgruppen befinner sig i kring region Linköping-Eskilstuna och Stockholm- Uppsala
- Gruppinformation med adekvat samhällsinformation
- Gruppaktiviteter/individuella erbjudanden om hälsorådgivning kring egenvård

- Gruppaktiviteter/individuella erbjudanden om information om olika psykiska, fysiska och sexuella problem

Sedan augusti har 189 insatser genomförts i Eskilstuna. Projektet har möjliggjort en timanställd tolk, som underlättar för Eskilstunas lokala projektledare att kunna jobba mer uppsökande på fältet (ej tillåtet med ensamarbete på fältet), även då Linköpings fältteam inte är på plats. De anställda i projektet har under 2019 fått utbildning i MI (motiverande samtal), samt lågaffektivt bemötande. Eskilstuna lokala projektledare ingår i Team Fält, tillsammans med tre andra fältarbetare inom Eskilstuna Stadsmission.

4.6 PERSONLIGT OMBUD

Personligt ombud (PO) jobbar enbart på den enskilde individens uppdrag och ska i sitt uppdrag vara aktivt omvärldsbevakande och bära ett tydligt deltagarperspektiv. Via PO:s arbete inkommer många synpunkter och önskemål från våra målgrupper, som vi använder i utvecklingsarbetet av Stadsmissionens sociala verksamheter. PO har en viktig nätverkande roll, både externt och internt. PO:s nära dialog med våra övriga verksamheter skapar en trygghet för målgruppen och bidrar till ett betydelsefullt mervärde.

PO har under 2019 haft 37 aktiva ärenden och 229 kortare råd- och stödkontakter. Vi ser att antal ärenden är i stort sett oförändrat (38 under 2018), däremot ser vi en kraftig minskning gällande de kortare råd- och stödkontakterna (480 under 2018). Detta kan förklaras med Dagverksamhetens start i januari 2019, då personer som faller utanför PO:s målgrupp nu också har kunnat vända sig till Dagverksamhetens personal för råd och stöd i olika frågor. De övervägande orsakerna till kontakt med PO under 2019 var behov av att få stöd i kontakt med olika myndigheter, stöd gällande ekonomi, hjälp att söka bostad samt stöd i kontakt med sjukvården.

6 UTVÄRDERING

6.1 UTVÄRDERING AV PRESTATIONER

Vi utvärderar regelbundet våra prestationer och arbetar kontinuerligt med att utveckla våra mätmetoder för att säkerställa kvalitén i våra verksamheter. Genom Brukarrådet bjuder vi in våra besökare att tycka till och påverka innehållet i våra verksamheter. På så sätt ser vi till att involvera de målgrupper som vi vänder oss till och får möjlighet att ta del av deras reflektioner och behov.

Under året har vi sett att våra nya verksamheter, Dagverksamheten och Ungdomsguide, tagits emot väl av våra besökare/deltagare. Vid öppningen av Dagverksamheten skapade vi ytterligare en mötesplats för personer i olika former av utsatthet. Genom Dagverksamheten kan vi samordna insatser så som till exempel Stadsmissionshälsan och Personligt ombud. Detta har varit mycket uppskattat av våra besökare och vi ser Dagverksamheten som en viktig del för att få ihop helheten.

En annan förändring under 2019 är att vi kunnat ta emot fler medlemmar till Matlaget. Genom att vi inlett ytterligare samarbeten med livsmedelsbutiker har vi kunnat förmedla en större andel matstöd. Det har lett till att fler medlemmar kan ta del av ett näringsrikt och anpassat matstöd varje vecka. Även här har vi tagit emot många positiva reaktioner från våra medlemshushåll.

6.3 LÄRDOMAR

Stadsmissionen genomför löpande förbättringsarbete för att fortsättningsvis kunna möta behovet från våra målgrupper. Vi ser över hur vi kan växa i våra verksamhetsområden, både geografiskt och vad gäller insatser, samt hur vi kan kvalitetssäkra arbetet genom att säkerställa kompetensnivå i personalgruppen. Som en del i detta kommer vi att arbeta vidare och utveckla våra metoder för att mäta vår effektivitet och våra resultat.

Ett exempel på hur våra utvärderingar kan leda till förändring är Matlaget. Under året har vi börjat med regelbundna avstämningar med våra medlemmar var tredje månad för att säkerställa att insatsen verkligen är rätt för individen. På så sätt säkerställer vi att våra medlemmar får det stöd som just de behöver och att våra insatser får så stor effekt som möjligt.

7 MÄTNING

7.1 DEFINITIONER

Utöver att vi genomför Brukarråd och intervjuer för att ta del av upplevelser, reflektioner och intryck från våra besökare så arbetar vi även med enkätundersökningar och pinstatistik. Där mäter vi framför allt antal, exempelvis antal genomförda samtal, antal övernattningsnätter, antal serverade mål mat och antal matstöd som delas ut i våra verksamheter.

Dessa mätningar jämförs från år till år och ger en tydlig bild av utvecklingen i våra verksamheter. I kombination med enkäter och intervjuer får vi en sammantagen bild av vilka hur våra insatser bidrar till att nå våra mål.