

Förstudie

Utveckling av egenmakt för personer med psykisk ohälsa

*"...det vore bra att kunna få känna att någon
faktiskt vill hjälpa mig."*

- Insatsens namn: Förstudie – utveckling av egenmakt för personer med psykisk ohälsa
- Insatsperiod: 2021-02-01 – 2021-10-31
- Insatsägande Organisation: Hudiksvalls Kommun
- Organisationsnummer: 212 000-2379
- CFAR nr: 54899349
- Insatsledare: Sofia Groth 0650 556 560
- Arbetsgrupp: Fredrik Nygren 070 190 43 86, Helena Holm 073 275 20 58
- Ekonomiansvarig: Helena Brandt 0650 190 45
- Styrgrupp: Utsedda chefer i Mysam Hudiksvall
- Målgrupp: Tjänstemän hos de offentliga parterna Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, primärvård, psykiatri samt tillämpliga kommunala verksamheter.



Förord

Förstudien Egenmakt finansieras av Samordningsförbundet Gävleborg och vi som arbetat med den är Fredrik Nygren – ungdomscoach vid Jobbcentrum i Hudiksvall, Sofia Groth – projektsamordnare vid Jobbcentrum i Hudiksvall samt Helena Holm – individstödare vid boendestöd i Hudiksvall. Jobbcentrum i Hudiksvall är en sammanslagning av de olika enheterna Försörjningsstöd, Arbetsmarknad, Flykting samt IPS och vars gemensamma arbete påbörjades i mars månad 2020. Boendestöd i Hudiksvall är en verksamhet inom socialpsykiatri som efter beslut från socialsekreterare erbjuder individuellt anpassat stöd i vardagen till personer med psykisk ohälsa.

Förstudiens arbetsgrupp har under tiden som förstudien löpt fått till sig att de dokument som offentliga verksamheter skapar är väldigt svåra att läsa för personer med synskada. Vi har därför valt att göra slutrapporten med blå bakgrund och med en större teckenstorlek för att försöka göra texten tillgänglig för fler personer.

Vi har under hela perioden som Förstudien Egenmakt pågått haft ett stort stöd från Samordningsförbundet - både vad gäller deras tillgänglighet och deras engagemang - något vi är mycket tacksamma för. Anna Öhman, samordnare för brukarinflytande har varit en stor tillgång för oss under förstudiens gång – tack! Ett stort tack till fotograf Matilda Söderström som sammanställde förstudiens informationsfilm – vi är mycket nöjda med resultatet. Vi vill också särskilt tacka alla som deltog i utbildningen Tjänstedesign under våren 2021. Ert deltagande och engagemang har gjort det möjligt för oss att genomföra förstudien enligt planering!

Under tiden som förstudien löpt har arbetsgruppen haft kontakt med en av våra kommuninvånare som också är användare av de offentliga aktörernas tjänster. Bidraget som denna användare gjort till förstudien är ovärderligt! Vi har tack vare dennes hjälp fått en helt annan inblick i det arbete vi gör och de tjänster vi erbjuder. Vi är enormt tacksamma för din tid och ditt engagemang!

Sofia, Fredrik och Helena

Hudiksvall, oktober 2021

Sammanfattning

Samordningsförbundet har under våren och hösten 2021 finansierat denna förstudie i syfte att undersöka om de offentliga parterna som representeras i Mysam Hudiksvall kan använda Tjänstedesign som ett gemensamt förhållningssätt och metod. Då vi ser att den psykiska ohälsan ökar i landet samtidigt som samhällskostnaderna stiger behöver de offentliga aktörerna hitta effektivare sätt att möta det behov av stöd som människor som lider av psykisk ohälsa har. Offentliga aktörer behöver också förbättra sin samverkan för att undvika att människor fastnar i olika myndigheters regelverk.

Representanter från olika offentliga aktörer deltog tillsammans under våren 2021 i utbildningen Tjänstedesign. De uttryckte därefter att Tjänstedesign mycket väl kan vara den metod och det förhållningssätt som alla offentliga verksamheter skulle kunna använda sig av.

Innehåll

Bakgrund.....	6
Fördjupad problemanalys.....	7
Syfte.....	9
Mål.....	10
Målgrupp.....	10
Metod.....	10
Resultat, analys och möjlighet till implementering.....	16
Referenser;.....	20

Bakgrund

17% av den svenska befolkningen uppgav år 2018 att de led av nedsatt psykiskt välbefinnande och den vanligaste anledningen till sjukskrivning har sedan början av 2010-talet också varit olika psykiatriska diagnoser. Den psykiska ohälsan i Sverige är sedan 1990 – talet ett betydande folkhälsoproblem enligt Folkhälsomyndigheten, ett mönster som också är identifierat över hela världen, inte bara i Sverige (Folkhälsomyndigheten;2020).

Även i Hudiksvalls kommun ser vi att den psykiska ohälsan ökar och att den medföljande problematiken därmed också blir mer komplex vilket i sin tur innebär att de samhällsekonomiska kostnaderna tilltar. Offentlig verksamhet behöver kunna erbjuda bättre och mer effektiva samhällstjänster för att också kunna mota de ökande samhällskostnaderna. Vi ser att det finns ett stort behov av att utveckla myndigheters arbetssätt för att främja målgruppens upplevelse av egenmakt och kontroll över sin livssituation, för att därigenom också öka chanserna till ett självständigt liv.

Med det här som bakgrund påbörjades under 2019 ett arbete med ett hälsoprojekt som var riktat till personer med psykisk ohälsa i syfte att hitta en bra metod för att stärka människors självkänsla samt också att försöka hitta ett bra sätt att mäta detta på. Det visade sig dock att det här inte var något som målgruppen var intresserad av varpå de personer som var aktiva i projektet var tvungna att tänka om. Det blev en startpunkt till efterföljande diskussioner kring vad brukarna egentligen behöver och efterfrågar, dessa diskussioner låg som grund till insikten att man faktiskt inte frågat målgruppen vad det är som de vill ha. När själva grundfrågeställningen är fel så blir också allt den bygger på fel.

”För att möta framtidens utmaningar behövs nya sätt att tänka och en djupare förståelse för vad som skapar värde för våra invånare. Vi behöver också skapa nya och smartare samhällstjänster. Offentlig sektor står inför stora samhällsutmaningar med ökande kostnader. Vi behöver utnyttja våra resurser på ett bättre sätt och använda varje krona där den skapar mest värde. Då är det viktigt att vi förstår vad våra invånare behöver och får större insikt i deras perspektiv på våra samhällstjänster (Innovationsguiden; 2019).”

Resonemanget hos medarbetarna i projektgruppen övergick då till att analysera varför vi som myndighet generellt inte frågar våra målgrupper vilka insatser eller vilket stöd de vill ha innan dessa skapas och formas – däremot frågar vi ofta efter insatsens eller åtgärdens genomförande hur målgruppen upplevt den. Man vände därför på frågan och försökte istället titta på vad myndigheter behöver förändra för att bättre bidra till en ökad känsla av egenmakt för personer med psykisk ohälsa. Från det resonemanget växte idén till förstudien fram. I samråd med Samordningsförbundet identifierades en utbildning, Tjänstedesign, som ett möjligt gemensamt verktyg som offentlig sektor i Hudiksvall skulle kunna använda sig av vid utvecklandet av både arbetssätt och riktade insatser för personer med psykisk ohälsa men också som ett generellt förhållningssätt i mötet med målgruppen.

Problemanalys

I förstudiens syftesbeskrivning argumenterar arbetsgruppen att offentliga aktörer behöver utveckla gemensamma verktyg för att undvika att personer som lider av psykisk ohälsa ska hamna mellan stolarna. Det vi menar är att varje offentlig part har sitt eget system, egna rutiner och egna förhållningsregler som alla är unika för sig. Desto fler parter som är inblandad, desto svårare blir det för användarna att navigera. Det finns inte alltid logiska följsamheter mellan de olika aktörerna då mycket utgår ifrån just den egna verksamheten. En användare av det kommunala försörjningsstödet har exempelvis uttryckt att;

”jag får aldrig tid till att bli frisk då all min energi går till att försöka tyda vad som förväntas av mig av alla myndigheter, jag måste hela tiden oro mig för om jag får pengar eller inte då jag inte vet om jag gjort rätt”.

Sådana svårigheter är inte förstudiens målgrupp ensam om att ha.

Arbetsgruppen som också är anställda inom kommunala verksamheter upplever att alla målgrupper har svårigheter med att tyda olika offentliga aktörers krav. För människor som lider av psykisk ohälsa kan dock följderna av dessa svårigheter bli mer allvarlig än för andra målgrupper då personerna i fråga ofta

inte har förmåga att leva upp till de förväntningar som ställs, de är helt enkelt för sjuka.

För att ytterligare konkretisera vad vi menar ges nedan ett exempel på hur situationen kan se ut för en användare;

Användare som varit utbränd och som därmed också utvecklat en ångestproblematik har nu börjat arbeta några timmar hos den kommunala rekryteringsenheten men behöver ändå komplettera med kommunalt ekonomiskt bistånd. Användaren har inte lyckats skydda sin sjukpenningsgrundande inkomst hos Försäkringskassan då läkaren som utfärdat sjukintyget angett fel datum i intyget som skickats vidare till Försäkringskassan. Användaren försöker kontakta läkaren för att ändra detta men läkaren i fråga var inhyrd och arbetar inte längre kvar på orten. Vårdcentralen erbjuder tid hos annan hyrläkare. Användaren i fråga var i för dåligt psykiskt skick för att orka ta sig till vårdcentralen och få intyget åtgärdat. Det i sig kunde ha varit en grund till avslag av det kommunala biståndet då varje användare måste söka alla andra ersättningar innan man ansöker om ekonomiskt bistånd. Samtidigt meddelar kommunala rekryteringsenheten att användaren inte längre får fortsätta arbeta timmar utan att ha en studieplan då användaren sedan tidigare har inarbetade timmar och användaren inte har utbildning. Hen har dock sedan tidigare ett återkrav till CSN och får därför inte ta lån förrän återkravet är löst. Man får heller inte studera och uppbära ekonomiskt bistånd vilket då innebär att studier inte är möjligt. Socialsekreterare hänvisar därför användaren till att ta kontakt med Arbetsförmedlingen. Handläggare på Arbetsförmedlingen ser då att arbetsvillkor för a-kassa är nådd sedan tidigare och hänvisar användaren till att ansöka om a-kassa ersättning då användaren inte kan skrivas in i arbetsförmedlingens jobb och utvecklingsgaranti förrän a-kassa dagarna är förbrukade. Användaren ansöker om a-kassa men då det saknas underlag för att påvisa sjukdom för vissa datum begär a-kassan in kompletteringar. Användaren kan inte komplettera ansökan då sjukintyget anger fel datum varpå a-kassan avslår ansökan. Användaren får också avslag på sin ansökan om kommunalt bistånd då användaren torde ha sin ersättning i form av a-kassa och som tidigare nämnt måste man söka alla andra former av ersättning innan man ansöker om kommunalt bistånd. Då avslagsbeslutet från a-kassan grundar sig på att alla begärda underlag inte inkommit gör socialsekreteraren därför bedömningen att användaren inte gjort allt man kan för att bidra till sin försörjning. Samtidigt får alltså användaren inte ta del av Arbetsförmedlingens insatser inom Jobb och utvecklingsgarantin, användaren får inte arbeta timmar hos rekryteringen och kan av ekonomiska skäl heller inte studera. Kommunikationen mellan användaren och de olika offentliga aktörerna har dessutom skett i digital form eller via telefon.

Exemplet ovan avser en fiktiv användare – men beskrivningen av denna fiktiva persons situation är något vi i arbetsgruppen ofta ser i olika variationer och med olika offentliga aktörer inblandade. Problemen som användaren i exemplet står inför är lösningsbara men om det också finns någon form av psykisk ohälsa som grundproblematik är chansen att användaren själv orkar lösa sin situation förmodligen liten. Som förstudiens medverkande kommunmedborgare uttryckte;

“...det vore bra att kunna få känna att någon faktiskt vill hjälpa mig.”

Arbetsgruppen menar att det på systemnivån behöver ske en ökad samordning och metodutveckling för att positiva förändringar ska kunna ske på en individnivå. Det är viktigt att offentliga aktörer börjar se över sina verksamheter för om användarnas upplevelser är att de inte blir hjälpta så är våra arbetssätt heller inte effektiva. Förstudiens medverkande kommunmedborgare uttryckte;

“Man kommer ingenstans i offentliga verksamheter från användarens sida. Det behövs en fundamental förändring i organisationerna.”

Offentliga aktörer behöver också hitta ett systematiskt sätt att okritiskt ta in information om vad det är som inte fungerar för att också kunna påbörja en förändringsresa.

Syfte

Då alla offentliga aktörer idag har ett avgränsat uppdrag som utgår från den egna verksamhetens regelverk och rutiner riskerar personer med psykisk ohälsa att känna sig maktlösa i de olika beslut som fattas om dem av de offentliga verksamheterna. I takt med att digitaliseringen av samhället tog oväntad fart under utbrottet av Covid – 19 blev de offentliga aktörerna därmed ännu mer fysiskt otillgängliga ökade risken ytterligare för målgruppen att inte kunna ta del av de samhällstjänster som erbjuds.

Vi har därför undersökt hur offentliga aktörer i Hudiksvall kan dela förhållningssätt och verktyg genom användande av Tjänstedesign för att tillsammans kunna agera för att individer med psykisk ohälsa kan få en ökad möjlighet att påverka sin livssituation och därigenom uppnå sin fulla potential mot ett självständigt liv.

Mål

Att ta fram ett konkret förslag på utvecklingsspår som ska kunna leda till ett gemensamt förhållningssätt samt en gemensam metod som är möjlig att användas av alla lokala samverkanspartnerns som representeras i Mysam – Hudiksvall. Mysam står för ”myndigheter i samverkan” och är en samverkansgrupp bestående av lokala chefer i Hudiksvall vars syfte är att hitta metoder och former för att stötta kommuninvånare till självförsörjning. De offentliga parter som representeras i Mysam Hudiksvall är Region Gävleborg, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan samt Hudiksvalls kommun.

Utvecklingsspåren som förstudien identifierar ska vara möjlig att implementeras inom de offentliga parternas befintliga verksamheter.

Målgrupp

Tjänstemän hos de offentliga parterna Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, primärvård, psykiatri samt tillämpliga kommunala verksamheter.

Metod

Förstudien har haft tre huvudområden som arbetsgruppen främst fokuserat på; omvärldsbevakning, grundkurs i Tjänstedesign samt kunskapsspridning.

Förstudien har haft ett explorativt tillvägagångssätt vilket inneburit att vi relativt öppet har sökt information vilket möjliggjorde att frågeställningar kunde växa fram i takt med att materialinsamlingen pågick.

Omvärldsbevakning

Arbetsgruppen började med att söka efter information om brukarinflytande inom de offentliga verksamheter som människor med psykisk ohälsa ofta kan komma att vara i kontakt med. Vi fick hjälp av både Per Lundgren vid Samordningsförbundet, samordnare Anna Öhman samt av en doktorand vid Gävle Högskola med att ta fram information och material om ämnet.

Materialsökandet begränsades initialt inte bara till att avse målgruppen *människor som lider av psykisk ohälsa*, arbetsgruppen tog också del av material som handlade om brukarinflytande generellt. Därmed genomfördes omvärldsbevakningen till en början utan att ha en egentlig riktning vilket också medförde att underlaget snabbt blev för omfattande och för spretigt. Intentionen var att ha ett explorativt tillvägagångssätt men arbetsgruppen blev ändå tvungen att begränsa underlaget, något vi fick stöd i att göra av Samordningsförbundet. Istället riktade vi in oss på källor som också kunde härledas till eller som liknade utbildningen Tjänstedesign.

Det finns ändå vissa mönster som arbetsgruppen tycker sig ha identifierat i det övergripande materialet som studerades. Ett exempel är att det som skrivs om brukarinflytande ofta är väldigt teoretiskt och kan bli ganska abstrakt. Sammantaget är alla studier rörande överens om vikten av brukarinflytande men det till trots har det varit svårt att hitta konkreta och utvärderade exempel på hur man faktiskt arbetat med frågan. Det finns en del att läsa om olika metoder som tjänstemän kan använda sig av för att arbeta med brukarinflytande. Det är dock svårt att i detta avseende att hitta faktiska exempel och utvärderingar på hur och när metoderna använts. När det skrivs om brukarinflytande hos offentliga aktörer så handlar det ofta om brukarråd, brukarenkäter eller brukarforum som också kan ha begränsningar i hur mycket de faktiskt kan påverka. Mer sällan ligger fokuset på hur tjänstemän och organisationer arbetar med frågan brukarinflytande på en individ eller systemnivå.

Arbetsgruppen vill dock vara tydlig med att vi inte har gjort en vetenskapligt baserad litteraturanlys – det som nämns i denna text är vår tolkning baserad på de diskussioner vi haft internt efter genomgång av det framtagna materialet.

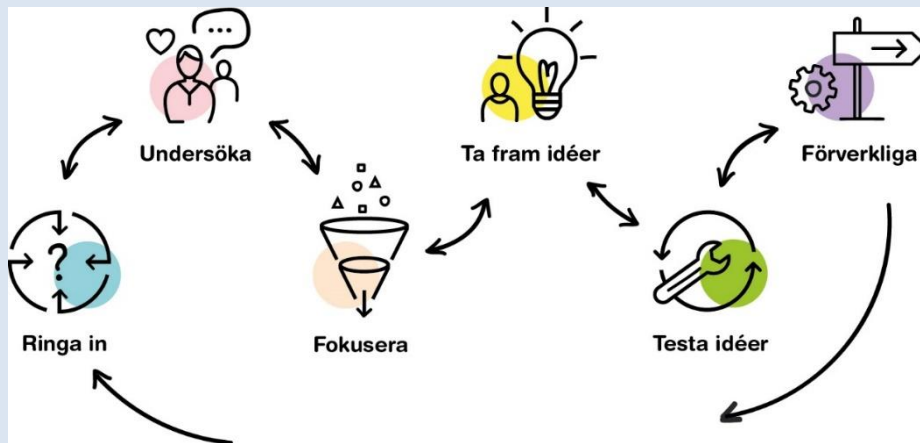
I mars månad 2021 anmälde sig arbetsgruppen till nätverket för tjänstedesign inom offentlig sektor. Nätverket samordnas av Innovationsguiden och det består

främst av personer som arbetar med tjänstedesign inom offentlig verksamhet. Nätverket är ett forum där det finns möjlighet att sprida information, byta kunskap samt nätverka med andra som använder sig av Tjänstedesign inom sina verksamheter. Vid det första nätverksmötet som vi medverkade i hade vi ännu inte läst kursen Tjänstedesign, något vi rekommenderar att man gör. Det var svårt att tillgodogöra sig både information och diskussioner då vi inte hade förstått grundkonceptet. Arbetsgruppen har nu medverkat vid sammanlagt 3 nätverksmöten varav de två senaste skedde efter genomförd utbildning i Tjänstedesign. Ska man arbeta med Tjänstedesign inom sin verksamhet tror vi att nätverket kan vara till ett mycket bra stöd.

Vad är Tjänstedesign?

Tjänstedesign är en metod som används för att ta fram eller utveckla varor, tjänster, processer, miljöer eller budskap. Metoden utgår ifrån användares behov och skapandeprocessen sker tillsammans med användare och utförare. I metoden refererar man alltså inte till exempelvis brukare och tjänstemän utan användare av tjänst samt utförare av tjänst.


Idéen med Tjänstedesign utgår ifrån att vi ska sluta göra saker som inte uppskattas och som heller inte efterfrågas för att istället skapa lösningar som är effektiva, som fungerar och som uppskattas. I första hand ses de resurser som finns till förfogande över och dessa bör användas på rätt sätt istället för att skapa något helt nytt. Då användaren är aktiv i skapandeprocessen säkerhetsställs det att vi arbetar med rätt saker utifrån användarnas behov samtidigt som utförarnas förhållningsregler tas i beaktning. Tanken är att man hela tiden ska gå tillbaka till användarna för feedback för att snabbt kunna backa och förändra vid behov – det är bra att göra fel fort för att snabbare hitta det som kan fungera. Utbildningen som vi inom ramen för förstudien deltog i bygger på Innovationsguidens metodstöd för Tjänstedesign, Innovationsguiden i sin tur är framtagen av Sveriges kommuner och regioner, SKR (Innovationsguiden, 2019).




Arbetsmodellen som Innovationsguiden tagit fram består av sex olika steg där det under varje steg i processen finns konkreta metodstöd eller metodmallar för användare och utförare att använda sig av. I steg 4, när idéer ska tas fram kan man exempelvis använda sig av ett metodstöd som heter "Tvärtom – metoden" där uppmaningen är att ta fram de värsta idéerna som man kan föreställa sig för att sedan vända om dem till deras positiva motsats. Tanken med att metodstöden är att uppmuntra oss att tänka utanför ramarna men att samtidigt ha något att förhålla sig till (Innovationsguiden, 2019).

Vik på mitten

Tvärtom-metoden



Hur skapar vi den VÄRSTA användarupplevelsen?
Utmaningen: _____



Hur skapar vi den BÄSTA användarupplevelsen?
Utmaningen: _____

1. Skriv ner dina värsta och mest negativa idéer	2. Omvandla det negativa till den bästa och mesta positiva lösningen
1 _____	1 _____
2 _____	2 _____
3 _____	3 _____
4 _____	4 _____
5 _____	5 _____
6 _____	6 _____
7 _____	7 _____
8 _____	8 _____

En annan viktig del i Tjänstedesigns metodiken är att vår "verksamhetshjärna" – den som hela tiden funderar fram lösningar på problem – ska stängas av under

tiden som tjänster arbetas fram. Det är inte förrän i senare delen av skapandeprocessen som faktiska lösningar ska konkretiseras

Genomförande av grundkurs i Tjänstedesign

Utbildningen Tjänstedesign skulle egentligen ägt rum under hösten 2020 men på grund av Covid -19 utbrottet flyttades utbildningen fram till maj månad 2021.

Det var från början tänkt att utbildningen skulle ha arrangerats av Sveriges kommuner och Regioner, SKR, men då utbildningen flyttades fram i tid fanns det inga lediga utbildningsplatser kvar. Samordningsförbundet Gävleborg hjälpte till att istället hitta utbildare via Samordningsförbundet Värend.

Syftet med förstudien var att undersöka om Tjänstedesign kan vara ett gemensamt verktyg för de offentliga aktörer som möter människor med psykisk ohälsa. Då de flesta av dessa aktörer finns representerade inom Mysam Hudiksvall var det också via dem och med stöd av Samordningsförbundet, som vi hittade utförare att delta i utbildningen tillsammans med oss i arbetsgruppen.

Alla aktörer samt också en utvecklingsstrateg från psykiatrien erbjöds att delta, av olika anledningar kunde dock inte alla tacka ja. De som slutligen deltog var rehab koordinator från primärvården, 2 representanter från försäkringskassan, teamledare vid Jobbcentrum, individstödare vid boendestöd, samordnare för brukarinflytande i Gävleborg, representant från Samordningsförbundet, förstudiens arbetsgrupp samt kommuninvånarrepresentant.

Kommuninvånarrepresentanten är också användare av aktörernas tjänster. Sammanlagt slutförde 11 personer Tjänstedesignsutbildningen. Utbildningen löper vanligtvis under två sammanhängande heldagar men på grund av Covid – 19 restriktioner förändrades upplägget till att ske i digital form via Teams under sammanlagt fem tillfällen, varav en heldag och fyra halvdagar.

Målet med utbildningen var att få en förståelse för hela Tjänstedesignsprocessen genom att vi deltagare själva fick möjlighet att skapa en prototyp eller en tjänst som baserades på en utmaning. Deltagarna, som delades upp i tre olika grupper, fick lära sig genom att praktiskt utföra en varsin uppgift. Efter varje utbildningstillfälle fick vi hemuppgifter som baserades på fältstudier, exempelvis genom att genomföra intervjuer med användarna av tjänsten.

När utbildningen var avslutad genomförde arbetsgruppen kortare utvärderingsintervjuer med deltagarna. Vi ställde öppna frågor kring hur den

digitala utbildningsformen hade fungerat, vad man ansåg om Tjänstedesign generellt, reell användbarhet i respektive verksamhet samt frågor kring implementeringsmöjligheter.

Spridningsaktiviteter

Arbetsgruppen har jobbat intensivt med kunskapsspridning under tiden då förstudien löpt, både inom vår egen organisation men också utanför. En av de första kontakterna vi tog var med Anna Öhman som arbetar som samordnare för brukarinflytande i Region Gävleborg. Via Anna fick arbetsgruppen delta vid dialogmöte med föreningsnätverket Norra Hälsingland under april månad. Vid mötet fick vi möjlighet att berätta om förstudien samt lyssna till representanter från de olika föreningarna som ingår i nätverket. Vi kommer också att delta vid kommande dialogmöte i december månad för att då få möjlighet att presentera och sprida resultatet av förstudien. Genom Anna och Samordningsförbundet fick vi också möjlighet att delta i en workshop - Nyttan av brukarinflytande som organiserades av Länsledning Gävleborg och Samordningsförbundet Gävleborg. Vi upplevde att det var positivt att träffas i ett forum där väldigt många olika instanser och professioner var representerade, för att där diskutera frågan om brukarinflytande. Det var ett bra sätt att börja bygga upp nätverk, vi fick exempelvis kontakt med två personer från FoU som har arbetat med något som heter delaktighetsmodellen. Arbetsgruppen har också varit i kontakt med en person i Timrå kommun som arbetat länge med brukarinflytande, vi har då haft möjlighet att diskutera förstudien men också brukarinflytande inom myndigheter generellt. Vi har också regelbundet återkopplat både till Jobbcentrums personalgrupp, Boendestöds personalgrupp och till Mysam samt haft möjlighet att presentera förstudien för samordningsförbundets styrelse.

Under våren fick arbetsgruppen möjlighet att skapa en kortare informationsfilm om förstudien och vårt samarbete med Samordningsförbundet, länk till filmen finns på Samordningsförbundets samt Regions Gävleborgs hemsidor. Den fanns också en kort stund på Hudiksvalls kommuns hemsida. Informationsfilmen blev ett effektivt sätt att nå ut med information om förstudien till fler då vi upplevde både att informationen blev mer lättillgänglig samt att vi fick möjlighet att förmedla en annan känsla när mediet blev mer levande i jämförelse med en text. Vi tror att våra kollegor har tid att se en kort film men har inte samma utrymme till att läsa långa rapporter.

Forskare möter praktiker

I oktober 2021 deltog två av arbetsgruppens representanter vid konferensen "Forskare möter praktiker". Vi blev inbjuden av en medarbetare på FoU Välfärd Gävleborg då de hört att vi nu undersöker en annan infallsvinkel på hur man kan arbeta med brukarinflytande inom offentlig förvaltning. Vi fick delta under temat " Brukarinflytande för personer med funktionsnedsättning". Under presentationen hade vi möjlighet att berätta om hur vi genomfört förstudien, vad vi lärt oss och hur vi nu försöker omsätta det i praktisk verksamhet. Det visade sig att inte alla åhörare kunde ta till sig den presentation som vi förberett på grund av funktionsnedsättning. Det innebar dock att vi fick möjlighet att i real tid praktiskt demonstrera hur man kan använda sig av Tjänstedesign i ett förbättringsarbete. Informationen vi fick till oss är också anledningen till att bakgrunden i denna slutrapport har en blå nyans och en större teckenstorlek än vad vi vanligtvis använder.

Resultat, analys och möjlighet till implementering

Ett av förstudiens mål var att presentera en konkret metod som är möjlig att användas av alla samverkanspartners i Mysam. Enligt testgruppen – de offentliga aktörernas representanter, som deltog vid utbildningstillfällena skulle Tjänstedesign mycket väl kunna vara den metoden då alla deltagare var rörande överens om att det var en mycket bra och intressant utbildning. Deltagarna uttryckte också att de kan se hur Tjänstedesign på olika sätt kan användas inom respektive verksamhet. Tjänstedesign är också en metod vi skulle kunna använda oss av oavsett vilken målgrupp vi möter eller vilket uppdrag vi har.

Representanterna från de offentliga verksamheterna uttryckte att metoden var överraskande kreativ och att det var bra med ett konkret och lättanvänt verktyg. Där särskilde sig dock åsikterna från kommunmedborgaren som istället menade att det var en ganska teoretisk utbildning. Kommunmedborgaren som har gjort sin karriär inom kundorienterad verksamhet uttryckte också att Tjänstedesign bestod av många självklarheter – som exempelvis att det är användarna av tjänster man bör utgå ifrån, inte utförarna;

"...lite skrämmande att få en inblick i hur offentliga verksamheter fungerar."

Offentlig verksamhet kan behöva lära sig det som privat sektor verkar tycka vara en självklarhet. Medborgaren menade att det därför förmodligen skulle vara ett bra verktyg för offentliga verksamheter att använda sig av då det finns ett behov av att bryta invanda mönster och ett behov av att bättre anpassa tjänster efter användares faktiska behov då myndigheter behöver bli mer individorienterad för att också kunna vara effektiva.

Som tidigare har beskrivits så handlar Tjänstedesign inte om att uppfinna nya saker utan snarare att använda befintliga resurser så effektivt som möjligt. Kollegan i Timrå kommun som vi kontaktade menade att kommuner generellt begår ett grundfel när de letar och undersöker hur andra kommuner arbetar i en viss fråga. Att något har fungerat på en plats under just de förutsättningarna och vid den tidpunkten behöver inte alls innebära att samma sak skulle fungera någon annanstans, vid en annan tidpunkt och plats. Risken blir då att "sanningar" som identifieras inte stämmer överens med hur verkligheten ser ut och en eventuell åtgärd eller satsning kommer då inte att fungera.

Verksamheter har också en tendens att vända sig till andra verksamheter för att få "expertråd" istället för att fråga dem som det handlar om. Genom att inkludera människor på en helt annan nivå än vad som görs idag skulle vi med hjälp av Tjänstedesign kunna uppdatera och utveckla de insatser som finns utan att använda mer resurser än vad vi har till förfogande. För att det ska kunna fungera behöver vi dock i grunden förändra vårt arbetssätt och vår syn på användare. Exempelvis kan vi förändra sättet vi uppfattar och hanterar kritik av våra verksamheter på, då det finns en mänsklig benägenhet till att inta försvarsposition när vi blir kritiserade. Om vi istället ser på kritik som en tillgång till information så kan vi använda oss av den i ett förbättringsarbete.

Syftet med förstudien, mål två, var också att titta på ett förslag till ett gemensamt förhållningssätt samt se över hur vi som verksamhet kan förändra oss istället för att fokusera på vad våra användare behöver för att de ska förändra sig – vi skiftar fokuset vilket i sig är en stor utmaning som också kräver ett aktivt utvecklingsarbete på ett personligt plan hos utförarna. Terminologin som används inom Tjänstedesign kan kanske i sig vara ett hjälpmedel i det arbetet. Genom att använda uttrycken användare och utförare snarare än exempelvis brukare och handläggare kan maktförhållandet också skifta något då

en användare har en mer självklar rättighet till en åsikt. I namnet socialtjänst exempelvis, finns till och med ordet *tjänst* – det är en tjänst som utförare kan bidra med och vi har användare av den tjänsten.

Förstudiens tredje mål var att de utvecklingsspår som identifierats också skulle vara implementerbara inom de offentliga parternas befintliga verksamheter, något som deltagarna i förstudien tror är fullt möjligt – under rätt förutsättningar. Anställda i offentliga verksamheter arbetar ofta under tidspress och behöver därmed prioritera i sitt arbete. Det finns därför sällan utrymme i den dagliga verksamheten för utvecklingsarbete, något som deltagarna i utbildningen också alla ger uttryck för;

”...skulle jag nämna en ny sak till nu för kollegorna så kommer de bli alldeles stirriga...”

Ska vi inom offentlig verksamhet kunna påbörja ett förändringsarbete som också leder till en faktisk förändring så behöver verksamheterna ges en realistisk förutsättning till ett sådant arbete. Dessutom tror vi att Tjänstedesign kan bidra till att arbetsbelastningen minskar genom att arbetssätt som inte fungerar tas bort, vilket i sig kan bidra till en förbättrad arbetsmiljö. Arbetsgruppen tror dock att det kommer behövas tydliga direktiv från den högsta ledningen att man vid förändringar eller inför problemställningar använder sig av Tjänstedesign som metod. För att det ska ske tror vi att det är viktigt att de personer som har mandatet att ta sådana beslut också själva genomför utbildningen. Nästa steg kan då kanske vara att Mysam gruppen i Hudiksvall själva genomför utbildningen för att sedan vidare sprida kunskap, information och idéer till deras respektive verksamheter. Hudiksvalls kommuns motto är ju också att ”bäst på att bli bättre” – för att ta reda på hur vi som kommun i realiteten blir bäst och vad kommuninvånarna tycker att innebörden av att vara bäst betyder – skulle kommunen kunna använda sig av Tjänstedesigns metoden, kanske då med en början i Mysam. För att möjliggöra en implementeringsprocess skulle också personal inom kommunen gå påbyggnadsutbildningen inom Tjänstedesign för att vi själva inom kommunen också ska kunna utbilda vår egen personal.

Det förstudiens arbetsgrupp nu kommer att bidra med för att främja ett eventuellt nästa steg till att implementera ett gemensamt myndighetsövergripande förhållningssätt är att fortsätta arbeta med Tjänstedesign som metod och sprida de eventuella resultat som kommer av det arbetet. På Jobbcentrum i Hudiksvall är vi i början av den processen då vi nu kommer att skapa en ny utbildningsinsats tillsammans med Vuxenutbildningen med hjälp av Tjänstedesign som metod. Vi kommer också att utveckla insatsen "Vägen till studier" med hjälp av Tjänstedesign. Även denna insats sker i samverkan mellan Jobbcentrum och Vuxenutbildningen.

Avslutande tankar

Initialt var förstudiens arbetsgrupp överens om att brukarinflytande är viktigt men att vi också alla jobbade med det aktivt och att vi hade en ganska bred kunskapsbas inom ämnet. När vi nu befinner oss i slutskedet av förstudien så hävdar vi snarare att vi inte arbetade med brukarinflytande aktivt, vi hade inte en bred kunskapsbas inom ämnet och brukarinflytande är inte bara viktigt utan det är den enda vägen till effektiva offentliga verksamheter. Istället för att brukarinflytande ska vara något verksamheter sysslar med när det finns tid över och som slopas så snart sparpaket sätts in borde det vara tvärtom, brukarinflytande handlar om en extrem effektivisering av verksamheter och det borde alltid prioriteras. Vi tror att Tjänstedesign kan vara början till den förändringen för våra verksamheter. Vi tror också att Tjänstedesign kan bidra till att användarnas känsla av egenmakt ökar när deras åsikter och erfarenheter blir av betydelse och att användare lättare kan ta kontrollen över andra delar av sina liv, som sin hälsa. Det kan vara början till ett nytt sätt att involvera människor i deras egna utvecklingsprocess.

Istället för målsättningen "bäst på att bli bättre" kanske vi istället borde ha målsättningen "bäst på att *fråga* hur vi ska bli bättre".

Referenser;

<https://www.folkhalsomyndigheten.se/folkhalsorapportering-statistik/tolkad-rapportering/folkhalsans-utveckling/resultat/halsa/nedsatt-psykiskt-valbefinnande/> (ACCESSED 210805)

<https://innovationsguiden.se/> (ACCSESSED 210929).

Länkar till informationsfilmen om förstudie Egenmakt;

<http://finsamgavleborg.se/insatser/information-forstudie-utveckling-av-egenmakt-for-individer-med-psykisk-ohalsa-i-hudiksvall/info-forstudie-utveckling-av-egenmakt-for-individer-med-psykisk-ohalsa-i-hudiksvall.aspx>

<https://www.regiongavleborg.se/samverkanswebben/halsa-var-d-tandvard/samverkan-och-avtal/brukar--och-intresseorganisationer/brukarinflytande/aktuellt/egenmakt---en-forstudie-i-hudiksvall-for-okat-brukarinflytande/>