



Norra Västmanlands Samordningsförbund
Norbergsvägen 21
737 80 Fagersta
Telefon: 0223-442 55
Mobil: 0736-498 499
E-post: jonas.wells@fagersta.se

www.samordningnv.se
<http://samordningnv.blogspot.com>

Varmt välkomna till ett medborgarmöte

Vill ni vara med att forma välfärdens tjänster i samverkan?

Vi måste tillsammans sätta den enskilda människan i centrum och utgå därifrån. Hur kan vi i kommunerna, landstinget, försäkringskassan och arbetsförmedlingen arbeta tillsammans för att hitta bra och hållbara metoder för att hjälpa människor ut i arbete, men även till en ökad livskvalité?

För många människor är välfärden uppsplittrat och rörigt. Runt många personer finns flera organisationer och professioner inblandade. Ibland vet inte den ene vad den andre gör, ibland upplevs vägen framåt som förvirrande, och ibland finns det luckor i vad som erbjuds. Ibland finns de inte där. Samtidigt vet vi att med bra samverkan runt den enskilde kan det göra en stor skillnad för alla, givetvis allra mest för personen själv.

Vi skulle vilja bjuda in till ett samtal om hur ni ser på välfärdsutbudet och den samverkan som finns och framförallt skulle behöva finnas. Vi tror att ni har värdefulla perspektiv. Vi hoppas på ett samtal om hur framtida välfärdstjänster, särskilt de i samverkan mellan myndigheter, kan utformas. I bilagan ser ni lite mer om hur vi tänker. Läs gärna mer om samordningsförbundet på hemsidan - www.samordningnv.se

Inbjudna: Medborgare med intresse för samordnad rehabilitering, representanter från patientföreningar, personliga ombud, självhjälpsgrupper, anhöriggrupper, tjejjouren och andra engagerade och intresserade av bättre designade insatser för individer med behov av stöd från flera organisationer

Datum: Tisdagen den 21 juni 2011

Tid: Kl. 15.00 - 17.00 (gratis fika från kl 14.30)

Plats: Lindgården i Fagersta

Anmälan: Anmäl ert deltagande till Norra Västmanlands Samordningsförbund, Jonas Wells via e-post: jonas.wells@fagersta.se eller tel: 0736-498 499. Anmälan ska helst vara inne senast den 14 juni

Välkommen till en spännande dag!

Jonas Wells
Samordnare
Norra Västmanlands Samordningsförbund

Marita Mossberg
Försäkringskassan

En idéskrift om Goda samtal: Framgångsrika samhällen, bättre service

Verksamhetsplanen för 2011 anger ett viktigt mål under målområdet - att utveckla struktur för samordning och innovation. Inom ramen för detta målområde är det viktigt att utveckla underlag till beslut och att analysera det samordnade rehabiliteringsbehovet som möter de ingående myndigheterna. Ett sätt att utveckla och bredda analysen är att söka kunskap från brukarna, de som har behov av samordnade rehabiliteringsinsatser. Verksamhetsplanen anger därför ett konkret mål för 2011: Att hitta former för att fånga upp brukarperspektivet antingen genom enkäter, fokusgrupp, brukarråd och/eller uppsökande verksamhet via föreningar och organisationer. Denna idéskrift är ett försök att conceptualisera ett initiativ både teoretiskt och praktiskt. Detta arbete har dragit inspiration från en brittisk idéskrift¹ och har gjorts tillsammans med Marita Mossberg från Försäkringskassan.

Vad menas med "Goda samtal"?

Goda samtal är en kortfattad term för att beskriva den goda, jämlika och konstruktiva dialog som kan existera mellan professionella och medborgare. Goda samtal baseras på engagemang från lokalsamhället och egenmakt (empowerment) som är målmedveten och resulterar i praktiska förbättringar, mer effektiv service och mer målmedveten användning av gemensamma resurser. Engagemang från lokalsamhället förutsätts från både medborgare och professionella. Detta engagemang är ofta presenterad i politiska sammanhang som ett moraliskt imperativ men denna idéskrift fångar dem på ett annorlunda sätt, som ett sätt att ge råd och inspel till en mer kreativ och effektiv offentlig förvaltning på lokalnivå.

Bakgrund till denna annorlunda ansats är att medborgare på 2000-talet är bättre informerade, mer framåt och bättre utbildade än tidigare och de förväntar en högre standard från den samlade offentliga förvaltningen. Dessutom kräver flera av samhällets mest svårlösta problem - som livstilsrelaterad ohälsa, bidragsberoende och antisocialt beteende - aktiva medborgare och engagemang i form av återkoppling på den service de får. Dessa sociala förändringar, kombinerad med en alltmer pressad offentlig sektor, behöver därför utforska alternativa och nya ansatser till formandet av framtida offentlig service. Samordningsförbundet har möjlighet att angripa detta utifrån ett helhetsperspektiv. Lagstiftningen betonar också starkt det individuella perspektivet. Dessutom är många av de problem den finansiella samordningen syftar till att möta just sådana där engagemang från medborgare är särskilt värdefulla. Ett bra exempel på det senare var den positiva reaktion myndigheterna fick från sjukskrivna kvinnor i seminarieriet om kvinnors ohälsa under hösten 2010. Även den sammanhållna strategin med återkommande utbildningar i lösningsfokuserat arbetssätt ligger i linje med ansatsen om goda samtal.

Evidens och potentiella vinster

Evidens håller på att samlas som visar på värdet av goda samtal även om forskningsfältet är relativt nytt. Det finns dock tillräcklig empirisk evidens som visar ett positivt samband mellan goda samtal, bättre utfall samt ett stärkt lokalsamhälle även om det är svårt att utvärdera formellt då många initiativ är relativt små. Det är därför svårt att göra alltför långtgående slutsatser om skalbarheten av insatserna. Hittills har man dock kunnat identifiera följande teman:

¹ IPPR North and Social Regeneration Consultants for the North East Regional Improvement and Efficiency Partnership (2010). *Good Conversations: Successful Communities, Better Services – POSITIONING PAPER, October 2010*. Hämtat från <http://www.ippr.org.uk/publicationsandreports/publication.asp?id=786>. IPPR (Institute for Public Policy Research) är en oberoende och progressiv tankesmedja grundat i England 1988.

1. **Goda samtal stärker lokalsamhället, bygger tillit och socialt kapital:** engagemang och delaktighet i beslutsprocessen och dess underlag har fördelar för individerna som är med. Det kan också ha fördelar för myndigheterna och för andra medborgare lokalt. Goda samtal kan bidra till en positiv cirkel av stärkt självkänsla (efficacy), större nöjdhet med den offentliga servicen och lokalsamhällets tjänster samt bättre sammanhållning, social integrering och känsla av sammanhang (KASAM).
2. **Goda samtal kan ge mer effektiv offentlig service:** Expertis och resurser hos individer i lokalsamhället kan ge ökat värde till myndigheters arbete. Genom att involvera medborgare i bättre samtal kan servicen vara bättre designad, mer användarvänlig, vara mer tidseffektiv och ge högre index i kundenkäter.
3. **Goda samtal kan ge vinster för myndigheter på fler sätt:** Genom goda samtal kan myndigheterna nå individer på ett bättre sätt, framförallt de med samordnade behov. Serviceutbudet kan vara mer innovativt vilket skulle kunna ge kortsiktiga besparingar. Det finns också en framväxande evidens att goda samtal ger långsiktiga effekter. Det kan både vara förebyggande och hälsofrämjande samt reducera framtida kostnader.

Förslag på tekniker för att stärka det goda samtalet

Idéer och praxis på att öka medborgerlig engagemang är idag allmängiltigt, om inte alla, men i de flesta offentliga serviceorgan. På ena sidan av ett spektrum kan en kundenkät eller en utställning användas för att fånga lokal opinion om en specifik fråga. På andra änden kan en rad olika åtgärder som ökar engagemang i samhället användas i en kommun eller en målgrupp som en del i ett fokuserat initiativ från samordningsförbundet eller någon/några av dess ingående myndigheter. Några av de mest innovativa tekniker inkluderar:

- **Bollplanksgrupper**, såsom brukarråd där kontakter med medborgarrepresentanter (ex via föreningar, deltagare i projekt, anhöriga etc) möts regelbundet för att ge återkoppling i utvecklingen av (ännu) bättre designade insatser för att möta samordnade behov. Dessa råd kan också hjälpa till att planera för mer engagemang från andra medborgare
- **Workshops eller fokusgrupper:** att samla en grupp av både professionella och medborgare för att diskutera framtida planer, insatser och projekt
- **Medborgarkonsulter/Attitydambassadörer:** I samverkan med patient- och närstående föreningar inom psykiatriområdet kan samordningsförbundet och dess medlemmar stödja ett lokalt attitydarbete. Ett exempel på detta är Region Skåne som, genom att anlita medborgare (attitydambassadörer) som har egen erfarenhet av psykisk ohälsa, kan erbjuda en resurs för de som vill fördjupa sin kunskap om psykisk ohälsa. De kan t.ex. medverka på utbildningar, berätta om sin väg tillbaka och stimulera till samtal om hur vi alla kan bidra till ett öppnare klimat
- **Skolprogram:** Medverkan på gymnasieskolan som en del av elevers normala läroplan kan stimulera högre kunskande och medvetande för alla parter
- **Studiecirklar:** Är en öppen möjlighet för medborgare att försöka förstå olika perspektiv och hitta sätt att förbättra kunskande. Är ett sätt som har varit och är särskilt framgångsrik i Sverige
- **E-konsultation:** Ger möjligheter för dialog med medborgare genom olika tekniska lösningar som interaktiva hemsidor som uppmuntrar återkommande feedback till myndigheternas gemensamma ansträngningar
- **Medproduktion av service:** Genom att anlita/få potentiella serviceanvändare att, med serviceleverantörerna, tillsammans arbeta i designen för den framtida servicen. Detta är en intensiv process av empowerment som rör sig vidare från att enkelt rådgöra med medborgare till att verkligen integrera dem i arbetet om vad de verkligen behöver

Varje enskild teknik kan bidra till att öka förekomsten av goda samtal mellan medborgare och offentlig förvaltning. Det är dock viktigt att använda rätt teknik för rätt uppgift. Inte alla tekniker passar alla situationer eller för alla lokala samhällen. Vidare är det viktigt att teknikerna som används är både inom ramen för samordningsförbundets finansiella resurser och att de kan leverera relevanta bidrag till den förändring som verkligen kan förbättra det gemensamma arbetet. Vissa av teknikerna är kortsiktiga, andra kräver kontinuitet och stöd över tid. Det kan även finnas skillnader i kostnader mellan olika tekniker. Det är dock inte alltid bäst med lågkostnadstekniker speciellt i lokalsamhällen där interaktionen är liten kan den ha litet genomslag. Att bygga tillit och förtroende mellan aktörerna är en process som ofta tar lång tid och är resursintensiv samt kräver ihållighet.

Jonas Wells
Samordnare

Marita Mossberg
Försäkringskassan, LFC Fagersta