



## Brukare blir utvecklare

Går det ställa om en offentlig verksamhet genom att låta de offentliga tjänster som erbjuds i så stor utsträckning som möjligt svara på ett upplevt behov hos de som använder dessa tjänster? Är det möjligt att använda de erfarenheter våra invånare samlat på sig genom många års kontakt med oss som socialförvaltning för att berätta för oss vad det är som inte fungerar och hur det skulle kunna fungera bättre? Är det möjligt att brukare också kan delta i utvecklingen i allt från utformning, genomförande och uppföljningen av pilotprojekt?

I Helsingborgs stads socialförvaltning vet vi att svaret på alla dessa frågor är JA vilket inte minst vårt pågående nära utvecklingsarbete visar på, ett utvecklingsarbete som fokuserar på delaktighet, att fånga upp medarbetares och brukares unika erfarenheter för att skapa bättre tjänster för dem som behöver vårt stöd. Med en strategi "delaktighet på riktigt" som sattes redan 2014 har vi initierat en rad projekt utifrån våra brukares behov och bedrivit utvecklingsarbetet genom samskapande mellan förvaltning och brukare. Detta är ett led i att på riktigt skapa en tillitsbaserad organisation.

I olika utvecklingsgrupper och arbetsgrupper möts brukare, representanter från frivilligorganisationer och medarbetare. Brukare är med i arbetet från idé till genomförande. Det är i slutändan de som kan skapa värde av våra tjänster och därför måste vi veta vad de upplever, behöver och efterfrågar i varje steg i utvecklingsarbetet.

Genom att integrera målgrupperna kontinuerligt har vi byggt ett ömsesidigt förtroende som i sin tur gjort det allt mer naturligt att bjuda in och involvera våra målgrupper i fler sammanhang, bland annat som talare på konferenser. Tillsammans med professionella och forskare.

Socialförvaltningens arbete vänder sig bland annat till barn, unga, föräldrar, ensamkommande ungdomar, personer med missbruk och/eller psykisk ohälsa. Tillsammans med respektive målgrupp har vi bland annat genomfört följande:

- **Rekrytering med brukarmedverkan** innebär att personer med brukarerfarenhet är med när vi rekryterar nya medarbetare, från utformning av annons till intervjuer och omdömen. Rekryterande chefer vittnar om att de har haft god hjälp av brukarperspektiv på bland annat bemötande och personlig lämplighet.
- I arbetet med **samskapade sociala tjänster** har vi bland annat arbetat med att försöka vara följsamma utifrån individens behov snarare än organisationens funktionsuppdelning och koppla på den kompetens som familjerna har behov av när de har behovet. Försöket tillkom efter en workshop tillsammans med ungdomar och barnrättsorganisationen Maskrosbarn.
- **Mentorsgrupp**, där socialsekreterare träffar två brukarmentorerna (en med missbrukserfarenhet och en med erfarenhet av psykisk ohälsa) och samtalar om bland annat vad man som brukare har för förväntningar på tjänster och bemötande.
- **Digitalt utanförskap** är ett bekymmer som våra brukare har påtalat i tider då myndigheter siktar allt mer på att digitalisera sina tjänster. Genom att anlita personer med brukarerfarenhet som är duktiga på att använda digitala hjälpmedel som instruktörer, har vi nått ut till målgrupper som behöver hjälp med detta på boenden, på bibliotek, i föreningslokaler och på andra naturliga mötesplatser.
- En **klarspråksgrupp** med personer ur alla socialförvaltningens målgrupper granskar våra texter till webb, broschyrer och brevmallar för att göra språket vårdat, enkelt och begripligt för dem vi vänder oss till.
- På vår **webbplats öppnasoc.se** finns dessa och flera utvecklingsarbeten sammanfattade. Här skriver också våra invånarreportrar om sina upplevelser av utvecklingsarbetet och våra olika verksamheter.

För sitt arbete får brukarutvecklarna i första hand timarvode. Det finns också möjlighet att få validering på uppdragen, för att kunna använda sina kunskaper ute på arbetsmarknaden.



## Resultat och utmaningar

Resultatet av arbetet varierar förstås för olika projekt, som kommit olika långt, stött på olika problem och fått olika mottagande bland användarna, inom organisationen och från samverkande organisationer.

En del projekt har helt eller delvis följts av forskare. Det är något vi alltid strävar efter, inte minst när det gäller tester som skalas upp för att kunna användas mer generellt i det sociala arbetet.

När det kommer till de enskilda brukarutvecklarna har vi dragit flera lärdomar.

Att vara en del i ett sammanhang, känna sig lyssnad på och kunna vara med och göra skillnad har generellt stärkt personerna i sin rehabilitering och integrering i samhället. Även när mycket annat i livet har varit rörigt har man i flera fall velat hålla fast vid sina uppdrag som brukarutvecklare, för att de har gett en meningsfull trygg punkt i tillvaron.

*Sår och trauman jag upplevt under min uppväxt inom socialtjänsten har satt djupa spår i mig. Jag har förlorat mycket som andra ser som en självklarhet. Jag kan inte gå tillbaka i tiden och "rädda" mig själv men jag har blivit erbjuden en möjlighet att få använda mina erfarenheter i ett gott syfte. Att kämpa för att ingen annan ska behöva ha samma erfarenheter. Att få vara med om att förändra något som verkligen behövs. Det har gett mitt liv ett syfte och ett mål. Jag växer som människa och engagerar mig mer och mer i mina hjärtefrågor. Jag brinner för möjligheten till förändring och förbättring.*

(Ia, brukarutvecklare)

Andra har förstås tvingats släppa uppdragen under svackor och återfall, men där flera sedan har kommit tillbaka efter en tid. Det kan ibland ta ett år eller mer, men vi har varit tydliga med att du alltid är välkommen tillbaka. Du kan inte straffa ut dig på grund av ditt mående.

Ytterligare några har valt att helt och hållet gå vidare, ut på den reguljära arbetsmarknaden och identifierar sig inte längre som målgruppen "brukare". Det är förstås dit vi långsiktigt strävar, även om förutsättningarna skiftar stort individuellt.

Även om det finns en ständig omsättning på brukarutvecklare – och så bör det också vara – finns det en kärna som varit med i stort sett hela tiden och som trots att de kanske står långt ifrån ett reguljärt heltidsarbete är högfungerande i sina uppdrag, där vi hela tiden försöker anpassa uppgifter efter förmåga, behov och mående.



## Påverkan på organisation och samverkan

Att involvera brukare i utvecklingsprojekt, men även i mer generella sammanhang som utbildningar, medarbetardagar, kommunikation har lett till en integrering och i längden normalisering, där en inledande skepticism har blivit allt mindre påtaglig – enligt de reaktioner vi möter i organisationen. Ett ”kan vi verkligen ha brukare med här?” har sakta vänts till ett ”borde vi inte ha brukare med här?”

Den interna processen och omställningen har tagit tid. Från en organisation med tydliga beslutsled och ansvarsområden i traditionella stuprör till en organisation där den kompetens och erfarenhet som finns i främsta ledet mellan socialsekreterare och brukare, ligger till grund för utvecklingen, är steget långt. Det är lätt att något led känner att de hamnar utanför processen och inte är delaktiga, tillfrågade eller ens informerade om vad som händer.

En annan svårlöst fråga är den om arvodering, där det stora problemet är att de flesta ur målgruppen antingen har aktivitetsersättning/sjukersättning från Försäkringskassan eller försörjningsstöd från arbetsmarknadsförvaltningen vilket många gånger innebär att arvodering inte är ett tillräckligt attraktivt ersättnings-system. Med några få undantag har vi inte haft möjlighet att erbjuda någon mer omfattande form av anställning som brukarutvecklare. Här har det blivit viktigt att kunna erbjuda andra vägar vidare i stället, så att du inte fastnar i rollen som brukarutvecklare. Det handlar då om att erbjuda validering (enligt Open College Network OCN), intyg, referenser, kompetensutveckling, handledning och kontaktnät.

Genom att upparbeta ett regelbundet nätverk med brukare och brukarorganisationer har vi lyckats etablera ett ömsesidigt förtroende för vart vi gemensamt är på väg, som har klarat av tillfälliga hinder och utdragna beslutsprocesser utan att det har påverkat motivationen att delta eller tron på uppdraget. Det kräver samtidigt att vi inte själva fastnar i en struktur, utan ständigt är öppna för att omforma och justera sättet att arbeta – utifrån de medverkandes behov och önskemål.

*Genom vårt täta samarbete med Socialförvaltningen i olika utvecklingsarbeten där vi romer har identifierat problemet och vi sedan gemensamt har arbetat på lösningen, har romernas förtroende för socialförvaltningen ökat.*

(Ivan, ordförande Vorta Drom)

*Viljan att förändra, utveckla och förbättra har oftast varit väldigt stark. En del projekt stannar av redan vid utvecklingsfaser medan andra växer sig starka. Ibland har det varit tufft för det blir många möten och höga ambitioner men saker som ekonomi, hårda rutiner och att förvaltningen är så stor och uppdelad gör en del projekt svåra att nå fram med.*

(Brukarutvecklare)



Utvecklingsarbetet har också blivit tätt sammanbundet med socialförvaltningens externa kommunikation. Genom att öppna upp för brukardelaktighet och knyta ihop ett nätverk av aktörer i frivilligsektorn har vi fått helt nya kommunikationskanaler och i stora delar förändrat bilden av socialförvaltningen, där "varumärket" soc har fått en avsevärt mer positiv laddning. Nu upplever brukarutvecklarnas utökade nätverk att de i högre utsträckning blir lyssnade på som brukare och att de kan vara delaktig till förändring – både i generell utveckling men också i sin egen situation.

*Till skillnad från andra projekt som jag deltagit i tidigare så känns det som att vi möts på mer lika villkor som arbetskollegor trots att jag inte har samma ut-bildning. Jag känner att min erfarenhet lyssnas på och känner att jag blir hörd.*

(Ja, brukarutvecklare)

## Resultat av delprojekt

### Rekrytering med brukarmedverkan

Syftet med brukarmedverkan vid rekrytering är att det i längden ska ge personal som vill jobba med fokus på brukarens mål, behov och förmåga. Det ställer nya krav på våra medarbetare. De bör vara öppna för att testa nya vägar och förväntas jobba på ett sätt som ibland skiljer sig från traditionellt socialt arbete.

Därför är det viktigt att brukardelaktighet finns i alla led i vårt arbete. Det är svårt för chefer och tjänstemän som saknar egen brukarerfarenhet att helt sätta sig in i brukarperspektivet när vi ska anställa personal. Därför testar vi nu en modell där brukare deltar i rekryteringsprocessen, hela vägen från annonstext till anställningsintervjuer.

### Vilka deltar?

Personer med egen mångårig erfarenhet av socialtjänsten kan söka till rekryteringsgruppen. Där tilldelas de sedan rekryteringsuppdrag som är relevanta utifrån sin egen erfarenhet. Projektet styrs av en projektledningsgrupp, med representanter från HR (personalavdelning), rekryterande chefer, utvecklare, brukare och forskare.

Från februari 2019 bedrivs ett forskningsprojekt kring rekrytering med brukarmedverkan, där även AMF (Arbetsmarknadsförvaltningen) och SFF (Skol- och fritidsförvaltningen) deltar.

### Resultat

Totalt har 29 rekryteringar genomförts varav 26 socialsekreterare/behandlare och 3 chefer. Vidare har efterfrågan från verksamheten kring att involvera brukare vid rekryteringsprocesser ökat och, som ovan nämnts, spridit sig till andra



verksamheter i staden. Vi kan även se att vi får sökande med intresse för brukarmedverkan och samskapande vilket underlättar verksamhetens omställning mot en användardriven socialtjänst.

### **Röster om rekrytering med brukarmedverkan**

*Ska man ha en brukarmedverkan i rekryteringsarbetet så måste man låta dessa vara med från början av själva annonsutformandet eller kanske redan vid en fundering kring att starta digital grupp eller rekrytera en ny medarbetare. Genom att vara med från början har man med tiden fått en bredare förståelse för själva tjänsten och har haft längre tid att komma fram till frågor som är passande.*

*Arbetsproven måste vara mer brukarvänliga om det ska till en brukare. Många och mycket kunde jag inte referera jättemycket till då jag inte kan lagar, regler och olika former av behandlingar.*

(Saga, brukarrepresentant)

*Det är väldigt intressant att se hur den sökande betar sig. Vem tar man i hand? Hur är stämningen i rummet?*

*Jag kan verkligen rekommendera andra att våga göra detta. Vad är det konstiga i det egentligen? Varför är det så märkvärdigt? För min del har det varit väldigt naturligt.*

*Det är viktigt att veta förutsättningarna så att ingen blir besviken. Fakta är ju att det är jag som chef som bestämmer vem som ska få tjänsten, men jag lyssnar på medarbetarna och på brukarna och likställer deras synpunkter.*

(Nicklas, enhetschef)

*Något händer när man förändrar roller och brukaren inte längre är mottagare av en av våra tjänster. Frågorna från brukarrepresentanten är av ett helt annat slag än de som ställs inom yrkeskategorin. De blir ofta ögonöppnande för både rekryterande chef och sökande och kan göra att hela samtalet tar en vändning till det mer vardagliga och kärnfulla i den roll sökande intervjuas för.*

(Maria, tjänstedesigner/verksamhetsutvecklare)

### **Samskapande sociala tjänster**

Samskapande sociala tjänster är ett utvecklingsarbete som initialt handlade om att förändra bilden av brukaren från att vara en passiv individ till att medverka aktivt i sin utredning eller insats. Tanken var att arbetet skulle ge en ökad ömsesidig förståelse och tillit mellan myndighet och brukare.

#### **Hur?**

Utvecklingsarbetet hade från början en bred ansats där vi provade allt från digitala verktyg till att ändra i den fysiska miljön i besöksrummen, allt utifrån identifierade behov från målgruppen. Under senare tid har vi arbetat mer med att försöka vara



följsamma utifrån familjens behov och lägga organisationens funktionsuppdelning åt sidan.

Detta är något som vi arbetat med i liten skala under förra året och som vi har för avsikt att fortsätta arbeta med under detta år.

### **Vilka deltar?**

Försöket tillkom efter en workshop tillsammans med ungdomar och organisationen Maskrosbarn. Idag arbetar främst socialsekreterare och familjehandlare med testet tillsammans med de familjer de möter. Vi följer genom intervjuer upp varje familjs upplevelse av mötet med socialförvaltningen för att på sikt kunna skapa bättre sociala tjänster.

### **Resultat**

Resultatet är att vi visat på, både för oss själva och för våra brukare, att det är möjligt att ställa om verksamheten utifrån brukarnas behov och upplevda värdeskapande. Genom ett tätare, mer flexibelt och intensivt samarbete har vi tillsammans med familjerna identifierat såväl behov som lösning.

### **Röster från familjer i samskapande**

*"Utredaren reagerade på våra behov, vi lyssnades på och behoven möttes omedelbart."*  
(Familj 1)

*"Jag är helt nöjd med socialförvaltningen. Känner mig pigg och glad de dagar jag vaknar och vet att jag ska träffa dem."*  
(Familj 2)

### **Socialsekreterare och familjehandlares erfarenheter**

- Bra sätt att snabbt kunna bygga upp en relation med ungdom/familj
- Kompletterande kompetens, nya perspektiv tidigt i utredningen och bättre förståelse för varandras uppdrag
- Roligt arbetssätt!

### **Mentorsgrupp**

I projektet mentorskap för socialsekreterare erbjuder vi gruppträffar tillsammans med mentorer med egen brukarerfarenhet, för att minska glappet mellan studier och arbete/verklighet, eller för att ge reflektionstid i vardagen.

### **Varför?**

Mentorsgruppen ska ge en ökad förståelse för brukarens upplevelse och erfarenhet av kontakten med socialtjänsten.



## Hur?

Mentorsprojektet startade som en pilotgrupp hösten 2015, med sex socialsekreterare från vuxenverksamheten och tre mentorer. Gruppen träffades sedan vid sammanlagt åtta tillfällen, fram till sommaren 2016. Projektet utvärderades i samarbete med Lunds universitet, med gott resultat. Därefter har gruppen blivit ett stående inslag i verksamhetens kompetensutveckling.

Idén kommer från vår Innovationsgrupp, ett dialogforum där vi en gång i månaden möter våra brukare.

## Vilka deltar?

Brukarmentorer och anställda på socialförvaltningen. Brukarmentorer är personer med egen mångårig erfarenhet av socialtjänsten. De är timanställda av socialförvaltningen för uppdraget. Vi erbjuder minst en kurs per år där 6-8 anställda kan delta.

## Resultat

Projektet är utvärderat av Socialhögskolan vid Lunds universitet och resultatet visade på en effektiv "gap-mending" mellan brukare och socialarbetare med ombytta roller där brukaren helt plötsligt fungerar som expert vilket tydliggör maktrelationer, möjliggör lärande och utveckling som bidrar till medvetandegörande och förändring av ojämlika maktrelationer.

## Röster om mentorsgruppen

*Mentorsgruppen har varit otrolig givande tycker jag. Att få samtala "öppet" på det här sättet och möta Ia och Bosse har gjort mig ännu mer ödmjuk inför mitt arbete. Jag har tagit med mig mycket av det som sagts och använt mig av i mitt möte med brukarna. Det har funnits en struktur och en grund utan att det på något vis känts uppstyrt.*

*Jag skulle absolut rekommendera mina kollegor att gå detta!*

(Anja, socialsekreterare)

*Frigörande och stimulerande att få kliva ur sin roll, samtidigt som man deltar med sin erfarenhet därifrån. Ökad medvetenhet och insikt. Uppslag, tips och idéer. Självvranssakan och reflektion. Prestigelösheten och respektfullheten. Kvalitativ, levande, kunskap som komplement till teoretisk. Bra med själva bredden av yrkeskategorier och de som representerar brukarna.*

(Urban, socialsekreterare)





## **Digitalt utanförskap**

Digitalt utanförskap (DU) ska förbättra möjligheten för brukare att använda webben för att söka information och använda e-tjänster.

### **Varför?**

Genom intervjuer med personer på boenden och i föreningslokaler med social verksamhet kan vi konstatera att det finns ett stort behov i flera av socialförvaltningens målgrupper av att lära sig att använda datorer och mobiltelefoner till att söka information och göra ärenden på webben. Det finns bland annat behov av att kunna betala sina räkningar och söka information om sina barns skolgång.

### **Hur?**

Detta gör vi genom att utbilda personer med egen erfarenhet av socialtjänsten till instruktörer, som i sin tur kan förmedla kunskap och vara handledare åt andra brukare på boenden och i föreningslokaler. Idén kommer från vår innovationsgrupp.

### **Vilka deltar?**

Instruktörerna är arvoderade för att hålla i kurserna och servicetillfällena. De får i sin tur vidareutbildning av förvaltningens IT-ansvarige, Bibliotekets IT-ansvariga och de delar även med sig av sina kunskaper sinsemellan.

På kurserna deltar bland annat personer som är i någon form av kontakt med socialtjänsten/arbetsmarknadsförvaltningen och som vill lära sig mer om hur de använder digitala hjälpmedel. Deltagande är gratis. Instruktörerna har med tiden gått över mer till servicetider på olika ställen, bland annat stadens bibliotek. Dit kan vem som helst komma och få hjälp med sina frågor om datorer och telefoner.

### **Resultat**

I de uppföljningar som görs får instruktörerna genomgående höga skattningar såväl vad gäller kompetens som bemötande och många av de som kommer för att lära sig mer om digitalisering återkommer regelbundet. Genom att instruktörerna har egen erfarenhet av någon form av utanförskap har de en djupare förståelse att inte vara dömande och att lära ut i det tempo som passar respektive individ.

Konceptet att brukare lär brukare har även spridit sig till andra verksamheter bland annat stadens Arbetsmarknadsförvaltning där man infört konceptet att nyanländ lär nyanländ digital kompetens vilket är en av de mest uppskattade insatserna för stadens nyanlända. Med ett av stadens studieförbund finns även ett samarbete där digitala kurser drivs som studiecirklar vilket skapar ett utökat nätverk både för deltagare och instruktörer.



### **Röster om Digitalt utanförskap**

*Jag hittat något där jag tycker att jag passar in och känner att jag gör nytta – för mig och för andra. Jag har funnit vägen. Alla jag träffat på socialförvaltningen har varit väldigt trevliga och behagliga att ha att göra med.*

(Jimmy, instruktör)

*“Att vara instruktör har för mig varit den bästa sociala rehabiliteringen”*

(Instruktör)

### **Klarspråk**

Klarspråksgruppen granskar texter från socialförvaltningen som vänder sig till allmänheten eller enskilda invånare: till exempel på stadens webbplatser, i brevmallar eller i broschyrer.

### **Varför?**

Klarspråk innebär att skriva vårdat, enkelt och begripligt. Syftet är att du som invånare ska förstå vad vi kan erbjuda för stöd och vad du själv ska göra.

### **Vilka deltar?**

Klarspråksgruppen består av personer med egen erfarenhet av olika delar av socialtjänsten. Det krävs inga särskilda språkkunskaper, mer än att kunna förstå och göra sig förstådd på svenska.

Deltagarna arbetar enskilt hemifrån, men har möjlighet att diskutera och samverka om sina uppdrag via nätet. Uppdraget utformas tillsammans med deltagarna och med hänsyn till deras individuella förutsättningar och önskemål. De är timanställda för sina uppdrag.

### **Resultat**

Gruppen har sedan 2015 klarspråkat hundratals texter som socialförvaltningen använt på webben, i broschyrer, i brevmallar och i andra sammanhang.

### **Röster om klarspråksgruppen**

*Jag tycker projektet har gett mig bättre självförtroenden och det känns bra att kunna göra något som är till gagn för samhället. Jag tycker det är lite nytänk att brukarna får vara delaktiga och därmed kunna påverka verksamheten. Projektet har gjort att jag ser mer positivt på socialförvaltningen. Men jag ser gärna mer information om hur brukarnas arbete har mottagits.*

(Johan, klarspråksgruppen)



## Öppnasoc och invånarreportrar

Det övergripande syftet med öppnasoc.se är att våra brukare ska få ut det bästa möjliga av socialförvaltningen genom att få tillgång till kunskap om hur vi arbetar och möjlighet att granska organisationen.

Invånarreporter är ett projekt där personer med egen erfarenhet av sociala tjänster får skriva om socialt arbete och utvecklingsprojekt ur sitt perspektiv på öppnasoc.se. De får även göra intervjuer med politiker, chefer och medarbetare.

### Varför?

Socialförvaltningen behöver förbättra sin kommunikation, såväl internt som med brukare och brukarorganisationer och i synnerhet kommunikationen om de projekt som vi driver med brukardelaktighet.

Vidare behöver vi en funktion som kan granska verksamheten, en "critical friend", som ett stöd i kvalitetsarbetet och i arbetet med brukardelaktighet. Genom att föra fram brukarnas perspektiv och låta verksamheten svara på deras frågor kan vi lyfta frågor som är viktiga för brukarnas tillit såväl som för verksamhetens kvalitet.

### Hur?

Invånarreportrarna får i uppdrag att bevaka intressanta möten, konferenser, föreläsningar och händelser och skildra dem från sitt perspektiv. De kommer även att rapportera från olika arbetsgrupper och utvecklingsprojekt med brukardelaktighet och med hjälp av intervjuer och bilder förmedla vad som händer, både internt och externt.

De får även möjlighet att lyfta fram frågor som de själva, eller personer i deras nätverk, vill ta upp eller fråga verksamheterna om.

Resultatet publiceras på öppnasoc.se, genom kommunikatör. Kommunikatören fungerar som redaktör och handledare för invånarreportrarna.

### Vilka deltar?

En invånarreporter har egen erfarenhet av sociala tjänster och intresse för att skriva journalistiska texter, fota, filma och/eller redigera. Det finns inga krav på formell utbildning eller erfarenhet. Reportern är timarvoderad.

### Resultat

Artiklar från invånarreportrarna får generellt fler läsare än andra nyheter, inte minst internt i förvaltningen, och delas flitigare på sociala medier både av brukare och medarbetare.

Öppnasoc.se har stadigt legat på ett snitt på cirka 1000 individuella besökare i månaden, vilket är mycket bra för en nischad sida, med begränsad målgrupp.



## Framtid

Socialtjänsten står inför stora utmaningar under de kommande åren, med ständigt ökande behov av sociala tjänster samtidigt som vi inte har resurser att kunna bli fler. Detta innebär behov av radikala förändringar. Det handlar om att rannsaka sig själv som organisation och ställa sig frågan vem vi egentligen finns till för. Svaret på denna retoriska fråga är självklart brukaren men då gäller det även att ställa om verksamheten till att brukaren verkligen upplever nytta av det vi gör, att vi välkomnar ny teknik och nya angreppssätt som underlättar och vågar skala bort det som inte ger nytta för de vi är till för.

Det traditionella sättet att bedriva socialt arbete på handlar om att göra detta på ett så organisatoriskt effektivt sätt som möjligt. I denna verksamhet är det svårt för socialarbetaren att utgå från brukaren och hålla fokus på nytta för individ och familj. På en systemnivå kan ett sådant effektivt myndighetsutövande innebära att brukaren blir ett passivt objekt som förväntas infinna sig på en given plats vid ett givet tillfälle för att handläggaren ska kunna ta nästa steg i den optimerade processen.

Att vända på perspektivet och utgå från brukarens fokus och därmed göra brukaren till ett aktivt subjekt i relation till socialtjänsten innebär att organisationen behöver frångå sättet att se på sociala tjänster som varor som erbjuds och förstå att nyttan med en social tjänst som erbjuds och värde uppstår först om brukaren ser och upplever nyttan med den. Det kan låta som en självklarhet men det kommer ställa höga krav på oss som organisation då vi på ett helt nytt sätt måste lyssna på och medskapa med brukarna när vi utvecklar socialtjänsten. Det kommer innebära en förväntan på en helt annan tillgänglighet än den vi erbjuder idag vad gäller tid och rum.

Digitaliseringen erbjuder en unik möjlighet att stötta individen att ta kontroll över sitt ärende och sin behandling, samtidigt som den kan effektivisera arbetet på insidan för att i förlängningen kunna erbjuda mer till fler. För att lyckas med detta måste vi förstå när och på vilket sätt vi bör digitalisera för att på allvar tillföra värde för brukaren. Här kommer det att vara avgörande att samskapa med dem vi är till för.

Att digitalisera det sociala arbetet tillsammans utifrån medskapande är en av lösningarna för att skapa tillgängliga sociala tjänster i framtiden.

Under våren 2019 startas en ny satsning upp. 5 nya medarbetare har rekryterats för att utgöra det "Digitala Teamet". Utifrån förståelsen om att våra brukare upplever sig runtskjutsade mellan olika delar av verksamheten, ska det Digitala Teamet utgå från individen/familjen och följa dem, i så stor utsträckning som möjligt, genom hela processen hos socialförvaltningen. Förutom att vara socialsekreterare har teamet också i uppgift att utveckla verksamheten utifrån brukarens behov, med fokus på



digitalisering. Digitala Teamet blir en testbädd där allt ifrågasätts och skapas från grunden - utifrån brukarnas och medarbetarnas behov. De nya medarbetarna börjar sin resa med en utbildning i tjänstedesign, för att vara rustade för att fånga in och kunna utgå från brukarnas behov och kunna jobba samskapande i sitt utvecklingsarbete.

Digitalisering inom det sociala arbetet är en av våra stora utmaningar under de kommande åren, därav satsningen på Digitala Teamet. Att skapa sociala tjänster som av brukaren upplevs som såväl tillgängliga som geografiskt och relationellt nära, är den största utmaningen Helsingborgs stads socialförvaltning står inför i ett lite längre perspektiv. Vad det innebär för det sociala arbetet är omöjligt att svara på men det vi kan vara helt säkra på är att det kommer innebära nya professioner i förvaltningen, en del som vi i dagsläget känner till men säkerligen många som inte ens existerar i dagsläget. Arbetet kommer i större utsträckning bedrivas när brukarna vill kunna konsumera vård, stöd och behandling vilket innebär en betydligt större tillgänglighet under kvällar och helger. Socialkontoret som fysisk plats kommer inte försvinna helt men kommer inte längre vara det självklara nav som all verksamhet utgår från utan det sociala arbetet kommer bedrivas där brukarna finns och på så sätt vara just sociala tjänster som är tillgängliga samt geografiskt och relationellt nära.

Hur vi når dit är i dagsläget oklart men vi har en övertygelse om att socialförvaltningens expertanvändare, det vill säga våra brukare, tillsammans med forskningen och professionen måste arbeta jämsides för att lyckas lösa utmaningarna under de kommande 15 åren. Ett första viktigt steg att redan nu fråga brukarna hur vi skapar maximalt värde för dem och försöka designa våra tjänster utifrån det. Vi får i detta arbete en ordentlig draghjälp genom att hela Helsingborgs stad från 2019 har infört en ny styrmodell mot en Tillitsbaserad styrning och ledning.

