



AVSLUTSRAPPORT

Utvecklingsarbete VärNas Mgt

VärNa

**SAMORDNINGSFÖRBUNDET
VÄRMDÖ NACKA**

SAMMANFATTNING

Vi vill med denna rapport synliggöra hur vi arbetat med att utveckla VärNas myndighetsgemensamma arbete. Vi vill självfallet också presentera vad som är viktigt i myndighetsgemensamt arbete och hur vi bäst skapar värde för de som är i behov av ett samordnat stöd för att på sikt nå egen försörjning. Ni kommer få ta del av sådant vi redan trodde oss veta men också vad som var nytt för oss.

Författare: Ulrika Arvas, Katrine Nordskog, Erik Carlsson, Katarina Stolpe & Yashmin Singh

Avslutsrapport – Myndighetsgemensamt utvecklingsarbete

Våren 2022 har VärNa deltagit i ett tjänstedesignsutvecklingsprogram med syfte att utifrån tjänstedesignsmetodik utveckla VärNas myndighetsgemensamma arbete och möte. Arbetsgruppen i detta arbete har bestått av representanter från VärNas projektverksamhet – Erik Carlsson, Mgt representant från Värmdö kommun, Katarina Stolpe insatskoordinator på VärNa, Yashmin Singh gruppansvarig på VärNa - samt representant från styrgruppen – Katrine Nordskog, Af - och har hållits samman av projektkoordinator på VärNa, Ulrika Arvas.

Sammanfattning

Att utveckla och anpassa verksamheter efter användares behov är ett viktigt arbete för att skapa relevant värde. I arbetet har vi utgått från ett mycket komplext ämne – **att minska maktobalansen mellan deltagare och myndighetspersoner i Mgt-mötet så att begränsningarna inte får så stort utrymme**. Vi har inte hunnit slutföra testandet av idéerna till fullo och därmed inte kunnat förverkliga utvecklingsarbetet. För det krävs mer tid och engagemang från såväl VärNa som medlemsorganisationernas medarbetare.

Arbetet med att utveckla VärNas myndighetsgemensamma arbete är viktigt för att:

- Hjälpa den enskilde att snabbare nå arbete/studier och egen eller rätt försörjning
- VärNas medlemsorganisationer ska bli resurseffektivare och -besparande
- Tilltron för offentlig sektor och i detta fall Af, Fk, Vårdgivare och Kommun ska öka

Det gör vi genom att:

- Undvika misslyckanden för den enskilde
- Minska motverkande insatser och arbete
- Minska dubbelarbete hos VärNas medlemsorganisationer

Efter genomförd undersökning, fokusering av fortsatt arbete och slutligen idégenerering kom vi fram till att det fanns saker att göra såväl före som under Mgt-mötet. Vi valde därför att ta fram två förslag på lösningsidé att fortsatt utveckla.

- **Mötesförberedelser** => Dagordning och checklista till handläggare och deltagare i god tid innan mötet.
- **"Köksbordet"** => Skapa en miljö som känns "som hemma" och där deltagaren äger sitt möte.

Att ta fram de mötesförberedelser som skissats på i lösningsidé 1 bedöms som relativt enkelt och snabbt åtgärdat och det kommer under våren arbetas fram ett material att testa framåt. När det gäller lösningsidé 2 - "Köksbordet" krävs mer tanke bakom och sannolikt behöver fler parter involveras i framtagandet av den slutliga lösningen.

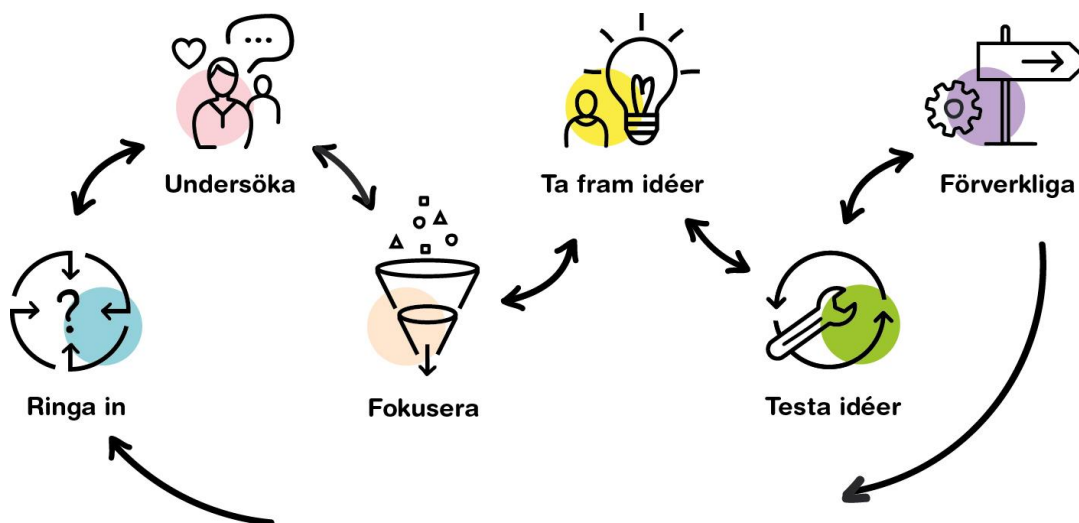
Arbetet med utveckling av Mgt har givit oss värdefulla lärdomar och bekräftelser på sådant vi redan visste innan. Några av de viktigaste lärdomarna har varit:

- Involvera de som berörs av tjänsten för att skapa bästa värdet
- Det finns behov av att utjämna och få en balans mellan myndighetsutövande och deltagare i Mgt-mötet
- Det är viktigt att avdramatisera- och skapa en avslappnad miljö i Mgt-mötet
- Förutsägbarhet i mötet är en viktig komponent för att både utjämna maktobalans i mötet och att få ett avslappnat möte med deltagaren
- Kortare möte och att möta deltagare närmare hemmet skulle kunna öka deltagarens ork och förmåga att bidra mer aktivt i mötet
- Digitalt deltagande i Mgt-möte upplevs positivt för handläggare samtidigt som det upplevs negativt för de flesta deltagarna

Att arbeta med samverkan mellan myndigheter som alla lever med sina avgränsade uppdrag, regler och förutsättningar är inte hindersfritt. Vi har således upplevt några utmaningar och viktigast har varit att det varit tidskrävande och att berörda i processen inte har förstått vad vi gör och därmed inte sett värdet av att bidra.

Arbetsprocessen

Tjänstedesign har en tydlig process och bygger på kunddelaktighet. I arbetet har VärNa valt att involvera deltagarna, intresseanmälade handläggare samt det myndighetsgemensamma teamet genom intervjuer och observation. Bilden nedan åskådliggör de olika steg som processen tagit sig igenom.



Steg 1 – Ringa in

För att ringa in utmaning och mål för det fortsatta arbetet utgick vi från arbetsgruppens samlade erfarenhet och upplevelse av deltagarnas och handläggarnas förutsättningar och behov. Den ursprungliga utmaningsformuleringen landade slutligen i **Hur kan vi öka deltagarnas känsla av egenmakt och självkontroll i en hållbar samverkansprocess?** Detta bedömdes viktigt då vi såg att:

- Genom en gemensam planering framåt och sammanhållet stöd & hjälp kan vi i större grad undvika
 - Misslyckanden för den enskilde
 - Minska motverkande insatser och arbete
 - Minska dubbelarbete hos VärNas medlemsorganisationer

- Detta i sin tur skulle kunna resultera i att
 - Den enskilde snabbare når arbete/studier och egen eller rätt försörjning
 - VärNas medlemsorganisationer blir resurseffektivare och -besparande
 - Tilltron för offentlig sektor och i detta fall Af, Fk, Vårdgivare och Kommun ökar

Berörda aktörer för att angripa utmaningen identifierades som den enskilde, intresseanmälande handläggare och andra berörda handläggare ute hos VärNas medlemsorganisationer. Utöver dessa personer berörs naturligt nog också anhöriga, stödorganisationer, upphandlade aktörer och arbetsgivare m.fl.

För att vidare angripa utmaningen var det viktigt att tydliggöra vilka fakta respektive antaganden som vi utgick från och nedanstående var några avgörande sådana:

- Fakta
 - Enligt vetenskapligt grundad motivationspsykologi är ett grundläggande mänskligt behov att känna att vi kan göra självständiga val – känna egenmakt
 - Vad som händer med känslan av egenmakt hos människor som under lång tid inte känner sig kunna påverka sin ekonomi eller hälsa är komplext
 - Mgt är en möjlig lösning på en effektiv & ändamålsenlig samverkansprocess
 - Alla deltagare har inte formulerat sitt eget syfte/mål innan Mgt-mötet

- Antaganden
 - Den komplexa konsekvensen av att människor länge känt att de inte kan påverka sin ekonomi eller hälsa leder till en slags inlärdd hjälplöshet bl a på grund av rädslor som i sin tur avspeglar sig på personens agerande
 - När en deltagare agerar utan egen vilja och inspel i Mgt-mötet kan det vara ett uttryck för att personen inte vill ha egenmakt och kontroll
 - Egenmakt är avgörande för en hållbar väg mot egen försörjning
 - Handläggare har stora förhoppningar på att Mgt ska lösa deltagarnas situation

Det avslutande steget i att ringa in utmaning och mål var att specificera vad vi behövde ta reda på:

1. Vad är egenmakt och är det viktigt för den enskilde?
2. Hur upplever den enskilde att den har egenmakt och varför är det så?
3. Deltagarens aktivitetsgrad i Mgt-mötet, på vilket sätt och hur det bidrog i mötet?
4. Mgt's arbete för att öka deltagarens delaktighet i mötet och sin egen planering?
5. Samarbete mellan Mgt och intresseanmälande part
6. Handläggarnas bild av Mgt, möte med deltagare och tankar om förbättringar.

Steg 2 – Undersöka

I undersökasteget ville vi få så brett perspektiv och inspel som möjligt och valde därför att intervjua deltagare, handläggare och Mgt i anslutning till Mgt-möten. Deltagarna blev intervjuade inför och efter mötet medan handläggare och Mgt blev intervjuade efter genomfört Mgt-möte. I samband med intervju av Mgt fanns också möjlighet att ta del av deras och deltagande insatskoordinators observationer av mötet med fokus på deltagaren. Intervjuer och observationer dokumenterades därefter i användarresor. Totalt intervjuades fem deltagare, två handläggare ¹ och Mgt i samband med fyra Mgt-möten. Inför analysarbetet hade vi sammanställt fyra användarresor att arbeta vidare med.

¹ En handläggare intervjuades i två olika ärenden.

Den avslutande delen i undersökasteget var således att analysera det material som vi samlat in och sammanställa detta i insikter och möjligheter inför det tredje steget att fokusera det fortsatta arbetet. Bland annat sågs vikten av att deltagaren behövde vara välinformerad, förberedd och motiverad inför ett Mgt möte. Detta i kombination med att Mgt behövde omfattande och tydlig info/kartläggning i intresseanmälan, något som den intresseanmälande handläggaren naturligt behöver bidra med. Under mötet sågs det som värdefullt med närvaro av insatskoordinator, att det var energibesparande för deltagaren att inte behöva återberätta hela sin historia och att innan mötets avslut ha ett tydligt nästa steg med eventuellt nytt möte bokad. Avgörande för ett framgångsrikt möte var bemötande, tydlig mötesstruktur, god samtalsmetodik, att vända sig till deltagaren samt att ha flexibilitet och en öppenhet för nya lösningar utifrån vad som kommer fram i mötet. Handläggarna lyfte också vikten av att ha samlad representation från Kommun, Fk, Af och vården.

Gemensamma nämnare och iakttagelser som identifierades i analysarbetet var många och landade i sex olika kategorier där nedanstående bedömdes som kärnan:

1. Bemötande
 - a. Insikt - bemötandet upplevs som bra men formatet med många närvarande myndigheter skapar maktobalans.
 - b. Möjlighet – hur ska vi kunna överbrygga maktobalansen i Mgt-mötet?
2. Egenmakt
 - a. Insikt – en välinformerad och förberedd deltagare som bjuds in i samtalet och involveras i Mgt-mötet bidrar till ett mer aktivt deltagande som främjar upplevelsen av ökad egenmakt för den enskilde.
 - b. Möjlighet – hur ska vi kunna skapa trygghet inför och i mötet så att den deltagande känner att den kan delta aktivt i mötet och ta eget ansvar framåt?

3. Representation i mötet
 - a. Insikt – man vill ha med många olika funktioner på mötet vilket kan vara bra men också skapa en maktobalans.
 - b. Möjlighet – hur ska vi kunna se till att ¹ rätt personer är med på mötet och att ² mötet blir bra för deltagaren?
4. Oro
 - a. Insikt – deltagarna är i en utsatt position när de är dåligt förberedda och står ensamma i mötet.
 - b. Möjlighet – hur ska vi kunna säkerställa att de som är särskilt utsatta inte står ensamma i mötet med Mgt?
5. Begränsningar
 - a. Insikt – deltagarna har ofta begränsningar som gör att de har svårt att ta till sig information och föra sin egen talan.
 - b. Möjlighet – hur ska vi kunna anpassa mötet så att begränsningarna inte får så stort utrymme?
6. Information
 - a. Insikt – möten underlättas av att det finns god förkunskap såväl rörande deltagaren som rörande mötets syfte och struktur.
 - b. Möjlighet – hur ska vi kunna säkerställa att det finns relevant, riktig och tillräcklig information inför, i och efter mötet som förstås av de berörda och inblandade parterna?
7. Förhoppningar
 - a. Insikt – deltagarna har med sig positiva förväntningar.
 - b. Möjlighet – hur ska vi kunna använda förhoppningar/förväntningar i syftbeskrivningar som får varje deltagare att lättare nå sina mål.

Steg 3 – Fokusera

För att utröna vilken/vilka kategorier som skulle prioriteras för att skapa bästa möjliga kundnytta använde vi oss av en prioriteringsmatris. Vi utgick från hur många som berördes av utmaningen på ena axeln och huruvida utmaning hade stor eller mindre påverkan på Mgt mötet. Då flera av insikterna och möjligheterna överbyggde varandra landade vi i att idégenereringen skulle syfta till att **Överbrygga maktobalansen i mötet med Mgt och anpassa mötet så att begränsningarna inte får så stort utrymme och för att mötet ska bli bra för deltagaren**. Detta kan delvis göras genom att:

- se till att rätt personer är med på mötet
- säkerställa att de som är särskilt utsatta inte står ensamma i mötet med Mgt

Steg 4 – Idégenerering

I detta steg använde vi oss inte bara av gruppens begränsade idéer och tankar utan fick också möjlighet att utforska potentiella lösningar med stöd av övriga deltagare i utvecklingsprogrammet. Det innebär att våra enskilda begränsade tankemönster fick mindre utrymme och att vi utforskade lösningar också utanför boxen.

Det blev i detta steg tydligt att det fanns saker att göra såväl före som under Mgt-mötet. Vi valde därför att ta fram två förslag på lösningsidé att fortsatt utveckla.

- **Mötesförberedelser** => Dagordning och checklista till handläggare och deltagare i god tid innan mötet.
 - + Fundera på vad ökad makt och självkontroll är för den enskilde i respektive möte.
 - + Behövs medföljande och vem i så fall?
 - + Vilka representanter vill deltagaren ska vara med i mötet?
 - + Behövs kommunikationsstöd för deltagarens bästa?
 - Vinster för deltagaren, relevant för deltagaren 5-6 på en 7-gradig skala
 1. Ökad kontroll och trygghet
 2. Förberedelser ökar möjligheten för deltagaren att föra sin egen talan
 3. Kortar ner mötestiden
 - Vinster för verksamheten, genomförbart 6-7 på en 7-gradig skala
 1. Resursbesparande att få rätt info i förväg
 2. Att kunna vara här och nu, för fokus framåt snarare än bakåt
 3. Kortare möten
 - Vinster för utförarna, resurseffektivt 7 på en 7-gradig skala
 1. Effektivare
 2. Proffsigare
 3. Möjliggör att arbeta i enlighet med BIP

- **"Köksbordet"** => Skapa en miljö som känns "som hemma" och där deltagaren äger sitt möte.
 - + Fika och häng med insatskoordinator, i Sandhamn för att rummet ska upplevas som deras hemmaplan i mötet med Mgt. Myndigheterna kommer till deltagaren och hämtas av insatskoordinator.
 - + Se över möbleringen för att minska konferensrumskänsla
 - + Se över belysningen för att göra med hemtrevligt och avslappnat
 - + Se över vad som hänger på väggarna
 - + Ge deltagaren möjlighet att själv leda mötet, om denne vill och kan.
 - + Ambullerande/mobilt Mgt
 - Vinster för deltagaren, relevant för deltagaren 7 på en 7-gradig skala
 1. Avdramatisera mötet
 2. Kan slappna av
 3. Öppna upp sig och våga uttrycka sina önskningar och behov
 4. Mer lättillgängligt med närhet till möteslokal
 - Vinster för verksamheten, genomförbart 7 på en 7-gradig skala
 1. Bättre, mer givande och konstruktiva samtal
 2. Sammanhängande process från början till slut när insatskoordinatorn deltar i Mgt-mötet
 3. Ökad närvarofrekvens när det blir mer lättillgängligt

Steg 5 – Testa idéer

I tjänstedesign är en viktig komponent att testa idéer löpande medan man utvecklar idéerna. Redan under utforska steget blev Mgt och VärNas projektverksamhet in en förändring som inneburit att VärNas insatskoordinatorer deltar i Mgt-möten med deltagare. Detta initiativ och justering av tidigare arbetsstruktur har bidragit positivt till mötet och lyfts som värdeskapande av såväl deltagare, handläggare och Mgt vid de intervjuer som genomförts. Värde av insatskoordinatorns delaktighet är bl a en mer sammanhängande kontakt med deltagaren och intresseanmälande handläggare samt en minskad väntetid innan projektdeltagandet tar vid efter Mgt-mötet. Att ta fram den checklista som skissats på i lösningssidé "Mötesförberedelser" bedöms som relativt enkelt och snabbt åtgärdat och det kommer under våren arbetas fram ett material att testa framåt. När det gäller lösningssidé "Köksbordet" krävs mer tanke bakom och sannolikt behöver fler parter involveras i framtagandet av lösningen.

Arbetsättet – Tjänstedesign

Sedan 11/2 har arbetsgruppen träffats digitalt och fysiskt vid sex olika tillfällen. Det har varit kortare avstämningar blandat med halv- och heldagar. Utöver detta har var och en också arbetat enskilt med såväl tankeverksamhet och intervjuer som dokumentation. Att arbeta med tjänstedesign har krävt delaktighet av de som berörs av utvecklingen och förändringen samt att synliggöra vad vi antar men också att tydliggöra vad vi faktiskt vet. Det har samtidigt ställt krav på att anpassa sig till verkligheten med alla dess möjligheter men ibland också vissa begränsningar. Vi har behövt ha blicken fäst vid vad vi vill närma oss och det mål vi satt upp för oss som grupp – ökat deltagarinflytande och utjämnande av maktrukturer.

Lärdomar

Arbetet med utveckling av Mgt med hjälp av tjänstedesign som förhållningssätt och metod har gett oss lärdomar av arbetsprocessen som sådan och hur vi skulle vilja arbeta framåt med förändring och utveckling med stöd av tjänstedesignsmetoden. Delar av våra lärdomar har varit bekräftelse på sådant vi redan visste innan – såsom t. ex. att det inte finns en universell lösning som fungerar för alla, flexibilitet och individuella lösningar behöver vara en självklarhet inte något som är handläggareberoende. Likaså visste vi redan att ett gott bemötande är avgörande, att mänskliggöra mötet och ha en förmåga att utforska alternativa lösningar är vad som gör handläggare till värdefulla verktyg i möte med deltagaren – inte huruvida det finns rutiner och instruktioner.

Utöver ovanstående har vi bl a sett att:

- Det är värdefullt att prata med deltagarna om hur de upplever Mgt-mötena både för att kunna utveckla och förändra efter vad som kommer fram i samtalet
- Vi behöver prata med fler än de vi mött hittills i undersökningssteget för att få en större bredd på infallsvinklar från fler deltagare, åldersgrupper, funktionsvariationer etc
- VärNas Mgt representanter upplevs överlag ha ett gott bemötande där de visar respekt och intresse för personens situation genom att hellre ställa frågor snarare än att leverera egna färdiga svar
- Sudda ut maktstrukturer till fullo går inte men det finns behov av att utjämna och få en balans mellan myndighetsutövande och deltagare

- Det är naturligt nog en anspänning att delta i ett Mgt-möte och därför finns det behov av att avdramatisera mötet – bl a genom att skapa en mer avslappnad mötesplats och bjuda in stödpersoner mer aktivt
- Förutsägbarhet är viktigt för deltagare – det inkluderar att veta vilka personer som kommer delta, hur långt mötet är, syfte m m.
- En timmes möte upplevs som väldigt långt för deltagaren och därmed är det eftersträvansvärt med kortare möten
- För många deltagare finns det behov av möjlighet att möta deltagarna nära där de bor något som skulle kunna lösas med ett ambulerande/mobilt Mgt-möte
- Digitalt deltagande och digitala hybridmöten upplevdes vara värdefullt och tidsbesparande för deltagande handläggare medan deltagarna snarare beskrev att det var splittrande att ha en person deltagande som inte fanns i rummet

Utmaningar

I arbetet har vi utgått från ett mycket komplext ämne – att minska maktobalansen mellan deltagare och myndighetspersoner i Mgt-mötet så att begränsningarna inte får så stort utrymme. Vi har inte hunnit slutföra testandet av idéerna till fullo och därmed inte kunnat förverkliga utvecklingsarbetet. För det krävs mer tid och engagemang från såväl VärNa som medlemsorganisationernas medarbetare.

Att arbeta med samverkan mellan myndigheter som alla lever med sina avgränsade uppdrag, regler och förutsättningar är inte hindersfritt. Att utveckla något som berör så många olika aktörer - allt från den enskilde medborgaren, kommunerna, staten och regionen – kommer oundvikligt medföra utmaningar. Några av de vi upplevt i detta arbete är följande:

- Kännedom om tjänstedesign som metod och förhållningssätt var ej känt bland övriga medarbetare och involverade vilket medförde att tid behövde läggas på att ”utbilda” om metoden snarare än undersöka vårt problemområde.
- Tidskrävande – både i enskilda möten men också grupp”arbeten”