

Handlingsplan för brukardialog

Arbetsmarknads- och socialförvaltningen



Upprättad
Datum: 2019-01-14
Version: 1.0
Ansvarig: Anna Franov Hörlin
Förvaltning: Arbetsmarknads- och socialförvaltningen
Enhet: Analys och uppföljning

Innehållsförteckning

Handlingsplan för brukardialog	1
Sammanfattning.....	3
Uppdrag	4
Definitioner & bakgrund.....	5
Medborgardialog.....	5
Brukardialog	6
Pågående arbete inom området brukardialog	7
Modell för arbete med brukardialog.....	10
Förslag till plan för arbete med brukardialog	11
Framtagande av modell för arbete med brukardialog.....	11
Brukarundersökning	11
Målarbete.....	11
Revidering av handlingsplan	12
Bilaga 1. Delaktighetstrappan	13

Sammanfattning

Handlingsplanen är framtagen med syfte att utgöra en grund för arbetsmarknads- och socialförvaltningens fortsatta arbete inom området brukardialog. Handlingsplanen ska utgöra ett ramverk för ett fortsatt arbete och beskriver att utgångspunkten är att ta fram en modell som kan fungera för brukardialoger i stort i det fortsatta arbetet.

För att säkerställa att handlingsplanen anpassas till utvecklingen inom området bör den uppdateras kontinuerligt. Uppdatering vartannat år möjliggör uppföljning av de insatser som genomförts inom området samt analys med förslag till nya aktiviteter för kommande år.

Handlingsplanen fokuserar på ett dialogarbete med de medborgare som är arbetsmarknads- och socialnämndens målgrupper vilka benämns brukare. Brukare definieras som en person som får, eller är föremål för en utredning om att få, individuellt behovsprövande insatser från socialtjänsten. Nämnden har också ett särskilt ansvar att erbjuda öppenvård för barn och unga samt människor med missbruksproblematik. Vidare ska nämnden tillhandahålla förebyggande och uppsökande insatser avseende nämndens målgrupper.

Förvaltningens pågående arbete inom området brukardialog beskrivs i handlingsplanen med utgångspunkt i målarbetet. Sammantaget sker en rad aktiviteter inom området brukardialog för de brukare som berörs av arbetsmarknads- och socialförvaltningens arbete. Aktiviteter för området bör fortsatt planeras inom målkedjan för att undvika separata uppföljningsspår.

För att arbetet ska kunna överblickas och utvecklas systematiskt föreslår handlingsplanen framtagande av en modell för arbete med brukardialog. När en modell med struktur och organisation finns förväntas det finnas bättre förutsättningar att planera ett vidare arbete. Modellen utgår ifrån en systematik som möjliggör att arbetet införlivas med övrigt systematiskt kvalitetsarbete.

Uppdrag

Denna handlingsplan är tänkt att utgöra ett ramverk för arbetsmarknads- och socialförvaltningens fortsatta arbete inom området brukardialog. Handlingsplanen syftar till att tydliggöra skillnader mellan olika typer av dialog, föreslår en modell för fortsatt arbete och beskriver pågående arbete.

Arbetsmarknads- och socialnämnden beslutade i budget 2018 om nämndsmålet *arbetsmarknads- och socialnämnden ska utveckla dialogen med Malmöborna* kopplat till kommunfullmäktigemålet *Malmöborna ska kunna känna sig stolta över sin unga, globala och moderna stad där frågor om jämlikhet, jämställdhet, antidiskriminering, miljö och delaktighet står högt på dagordningen*. Kopplat till nämndsmålet har förvaltningen åtagit sig följande:

Arbetsmarknads- och socialförvaltningen ska ta fram en handlingsplan för medborgardialog med nämndens målgrupper.

Indikatorn som kopplats till nämndsmålet är: *En handlingsplan för medborgardialog med nämndens målgrupper har antagits.*

Strategiska avdelningen har ansvar för att, i dialog med verksamheterna, samordna framtagandet av en handlingsplan för medborgardialog med nämndens målgrupper.

Handlingsplanen är framtagen av strategiska avdelningen med stöd av representanter från socialtjänstavdelningarna. Då handlingsplanen syftar till att tydliggöra skillnader mellan olika typer av dialog, föreslå en modell för fortsatt arbete och beskriva pågående arbete har en förankring skett genom verksamhetsavdelningarnas representanter i nätverket för systematiskt kvalitetsarbete samt genom en arbetsgrupp på strategiska avdelningen.

Handlingsplanen bör uppdateras kontinuerligt för att säkerställa att den anpassas till utvecklingen inom området. Uppdatering vartannat år möjliggör uppföljning av de insatser som genomförts inom området samt analys med förslag till nya aktiviteter för kommande år.

Definitioner & bakgrund

I inledningsskedet av arbetet med handlingsplanen urskildes ett behov av att identifiera de olika former av dialog som bedrivs mellan kommunen och de som bor och verkar i kommunen. De skillnader som beskrivs har kommit att utgöra avgränsning för handlingsplanens framtagande. Handlingsplanen utgår från delaktighetstrappan som finns i bilaga 1.

Medborgardialog

Begreppet medborgardialog syftar till den dialog som förs mellan politiker och medborgare. I formell mening är medborgare den som är medlem i en stat. I ett kommunalt sammanhang definieras medlemskapet på följande sätt i kommunallagen 1 kap. 4 §: ”Medlem av en kommun är den som är folkbokförd i kommunen, äger fast egendom i kommunen eller ska betala kommunalskatt där.”

Medborgardialog kan faciliteras av tjänstepersoner men själva dialogen förs mellan politiker och medborgare. Medborgardialog tenderar att i stort inbegripa de dialoger som förs inom området stadsutveckling. Inom området medborgardialog finns bland annat dialogformerna Malmöinitiativet, Malmöpanelen och Medborgarförslag.

Malmöinitiativet är en plattform där alla Malmöbor kan komma med förslag och synpunkter som gäller Malmö. Om minst 100 personer skriver under ett förslag så skickas det vidare till berörd nämnd som ett informationsärende.

Malmöpanelen har 1600 deltagare som gör sin röst hörd ett par gånger om året i olika frågor som kommer från nämnderna i Malmö stad. Inbjudna till deltagande i panelen blir utvalda Malmöbor som ska representera Malmö i miniformat. Resultaten från enkäterna redovisas på malmo.se.

Privatpersoner bosatta i Malmö har också möjlighet att lämna in medborgarförslag direkt till nämnderna där förslagen ska behandlas med tidsmässigt hög prioritet. Medborgaren ska kunna få stöd av förvaltningen i upprättande av förslaget, få återkoppling på när ärendet planerats, i förväg få ta del av förvaltningens beslutsförslag i frågan samt ges möjlighet att presentera sitt förslag vid, eller i anslutning till, ett sammanträde med nämnden.

I kommunfullmäktiges budget för 2018 finns ett uppdrag hos kommunstyrelsen att ta fram modeller för en samordnad medborgardialog i frågor som berör flera förvaltningar som bereds av en arbetsgrupp. I arbetsgruppen representeras arbetsmarknads- och socialförvaltningen av en planeringssekreterare från enheten social hållbarhet. Arbetsgruppen har identifierat följande aktuella ärenden och projekt inom området:

- Införande av Kontaktcenter (STK-2015-473).
- Utveckling av medborgarinvolvering inom Malmö Innovationsarena (STK-2016-197).
- Budgetuppdrag: Modeller för samordnad medborgardialog (STK-2018-90).
- SKL:s nätverk om Medborgardialog kring verksamhetsresultat (STK-2018-346)

- Översyn av medborgarförslag, Malmöinitiativet och Malmöpanelen (STK-2018-852)
- Forskningsprojekt ”Medborgardeltagandets effekter”.

Inom målområde 8 – En ekologiskt hållbar stad, åtar sig arbetsmarknads- och socialförvaltningen att utifrån ett socialt hållbarhetsperspektiv aktivt tillföra sociala mervärden med fokus på trygghet, jämställdhet, självförsörjning och malmöbors delaktighet i plan- och stadsutvecklingsprocesser samt att i detta arbete ha ett fokus på socioekonomiskt utsatta områden. Strategiska avdelningen har under 2018 aktivt deltagit i stadsutvecklingsprocesser med fokus på socioekonomiska utsatta områden genom bland annat det Malmöövergripande projektet Malmö Innovationsarena med utgångspunkt i områdena: Amiralstaden, Lindängen och Östervärn/Sege Park. Delprojektet i Lindängen har under perioden övergått i Program Lindängen för att undvika parallella processer.

Då det inom området medborgardialog finns ett flertal pågående satsningar har arbetsmarknads- och socialförvaltningen i handlingsplanen valt att fokusera det vidare arbetet med handlingsplanen till området brukardialog.

Brukardialog

Socialstyrelsen definierar begreppet brukare som en person som får, eller är föremål för en utredning om att få, individuellt behovsprövande insatser från socialtjänsten. För att en brukare ska bli aktuell för en insats hos arbetsmarknads- och socialnämnden behöver brukaren vara en del av, eller anhörig till någon som är en del av, målgruppen för arbetsmarknads- och socialnämndens verksamhet.

Arbetsmarknads- och socialnämndens verksamhet fokuserar särskilt på barn och unga, människor med missbruk, brottsoffer och andra människor i utsatthet. Under arbetsmarknads- och socialnämnden samlas kunskap och kompetens kring dessa målgrupper samt i arbetsmarknadsfrågor. Arbetsmarknads- och socialnämnden ansvarar tillsammans med tekniska nämnden för kommunens arbete med att förebygga och motverka hemlöshet.

Nämnden har också ett särskilt ansvar att erbjuda öppenvård för barn och unga samt människor med missbruksproblematik. Arbetsmarknads- och socialnämnden ansvarar för att tillhandahålla förebyggande och uppsökande insatser avseende barn och unga, missbrukande människor, brottsoffer och andra människor i utsatthet, dock inte avseende äldre, samt funktionsnedsatta och sjuka människor. Arbetsmarknads- och socialnämnden utgör som socialnämnd det yttersta skyddsnetet för människor inom nämndens målgrupp som vistas i Malmö stad.

I reglementet för arbetsmarknads- och socialnämnden står att nämnden ska verka för medborgardialog med dess målgrupper samt att nämnden ska verka för att samråd sker med dem som nyttjar dess tjänster.

Tjänstepersoner i arbetsmarknads- och socialförvaltningen har i sitt dagliga arbete ständig kontakt med brukare där en dialog förs på individnivå. Brukare ska vara delaktiga exempelvis i framtagande av genomförandeplaner och

samordnade individuella planer som rör planering på individnivå. Begreppet brukardialog syftar till den dialog som förs mellan tjänsteperson och brukare av en specifik tjänst i syfte att utveckla tjänsten. Förvaltningens formella ansvar för en kontinuerlig dialog med brukare definieras genom reglemente och lagstiftning.

Enligt socialtjänstlagen (2001:453) ska socialtjänsten, på demokratins och solidaritetens grund, främja människornas ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet. Socialnämnden ska bl.a. verka för att barn och ungdom växer upp under trygga och goda förhållanden och ska med särskild uppmärksamhet följa utvecklingen hos barn och ungdom som har visat tecken på en ogynnsam utveckling. Gruppen barn och ungdomar som socialnämnden har ett särskilt ansvar för omfattar unga upp till 20-årsåldern.

Enligt socialtjänstlagen ska socialnämnden ”i nära samarbete med hemmen främja en allsidig personlighetsutveckling och en gynnsam fysisk och social utveckling hos barn och unga”. En brukardialog kan därmed också omfatta anhöriga till nämndens målgrupper. I reglementet för arbetsmarknads- och socialnämnden finns också beskrivet att nämndens ansvarar för närståendesstöd till missbrukande människors närstående.

I Malmö stads utvecklingsplan för arbetet med barnets rättigheter beskrivs utgångspunkter för arbetet med barnets rättigheter. Där finns bland annat följande punkter från *Strategi för att stärka barnets rättigheter i Sverige* som har sin utgångspunkt i FN:s barnkonvention.

- Barn ska ges förutsättningar att uttrycka sina åsikter i frågor som rör dem
- Föräldrar ska få kunskap om barnets rättigheter och erbjudas stöd i sitt föräldraskap

Processmål i utvecklingsplanen inbegriper exempelvis

- Förvaltningar omsätter nämndsmålen för barnets rättigheter i konkreta åtaganden som kontinuerligt ingår i verksamhetsplaneringen
- Beslutsunderlag, som indirekt eller direkt berör barn, inbegriper en analys ur ett barnrättsperspektiv

Barn och unga kan därför anses vara en särskild grupp att fokusera på i förvaltningens arbete med brukardialog.

Pågående arbete inom området brukardialog

Arbetsmarknads- och socialförvaltningen bildades i maj 2017. Under 2017 gjordes en kartläggning av de dialogformer som bedrivs inom verksamheten. Kartläggningen visade att det inom förvaltningen finns flera verksamheter och projekt vars huvuduppdrag är dialog. Inom målområde 1 fanns aktiviteter på avdelningsnivå kopplade till brukardialog under såväl 2017 som under 2018.

Under 2018 finns aktiviteter inom flera målområden kopplade till området brukardialog. Inom målområde 2 – En stad för näringsliv och arbete, anges att arbetsmarknadsavdelningen ska utveckla ungdomars delaktighet genom

tjänstdesign och därför har det på UngMalmö genomförts djupintervjuer i syfte att öka kunskapen om deltagarnas behov och upplevelse av verksamheten.

Under hösten 2018 deltog Malmö stad i den nationella brukarundersökningen inom individ- och familjeomsorgen, samordnad av Sveriges Kommuner och Landsting (SKL), för tredje året i rad. Arbetsmarknads- och socialförvaltningen har under 2018 utvecklat arbetet med brukarundersökningen för att nå en högre svarsfrekvens som kan ge en bättre bild av brukarnas upplevelse av delaktighet. Brukarundersökningen följs upp inom målområde 2 – En stad för näringsliv och arbete, målområde 3 – En stad för barn och unga samt målområde 5 – En jämlik stad, kopplat till uppföljning av barn och unga samt övriga brukares möjlighet till att vara delaktiga i ärenden som rör dem.

Arbetsmarknadsavdelningens deltagare erbjöds att delta i brukarundersökningen under hela oktober och för brukare i kontakt med övriga avdelningar erbjöds möjligheten att delta i undersökningen under tre veckor. Under 2018 erbjöds 3205 brukare att delta i undersökningen och 2858 svar inkom vilket får ses som en positiv utveckling från 2017 då totalt 1076 brukare erbjöds att delta och 922 individer svarade. Svarsfrekvensen ökade från 85% till 89%. 21% av ökningen av antal besvarade enkäter beror på att målgrupperna som erbjöds att svara utökats från att inkludera arbetsmarknadsavdelningen, myndighetsutövningen inom social barn- och ungdomsvård (inte familjerätt), ekonomiskt bistånd samt missbruks- och beroendevård till att även inkludera brukare inom öppenvården och vuxen boende myndighet. Inom arbetet med brukarundersökningen pågår en planering för återkoppling av resultatet till brukare.

Efter 2017 års brukarundersökning bedömdes det vara av vikt att utöka antalet besvarade enkäter och att lägga till en fråga kring hur länge den svarande haft kontakt med socialtjänsten för att kunna dra säkrare slutsatser om resultatet framöver. Då antalet besvarade enkäter utökats avsevärt från 2017 till 2018 och bakgrundsfrågan lagts till i enkäterna har möjligheterna att dra säkrare slutsatser ökat. Fortsatta analyser av resultaten kopplat till kön och målgrupp planeras av strategiska avdelningen.

På Öppenvårdshuset Gustav anordnas regelbundna brukarfrukostar med brukarföreningar. Vid en av dessa frukostar återkopplades resultatet av brukarundersökningen inom missbruks- och beroendevården till närvarande brukarföreningar. Återkopplingen av resultaten mottogs positivt.

Inom målområde 1 – En ung, global och modern stad åtar sig förvaltningen att med hjälp av digitaliseringen förbättra servicen till Malmöborna. Olika aktiviteter som väntas bidra till en stor förflyttning pågår inom de prioriterade områdena såsom att öka användningen av e-tjänsten *Mitt försörjningsstöd*, ny chatt-plattform och nytt journalsystem inom öppenvård för att förstärka behandlingsarbete. Utöver detta pågår även satsningar på verksamhetsavdelningarna som förväntas bidra till en förbättrad service.

Inom målområde 3 kopplat till nämndsmålet *Malmöns barn och unga som får stöd och hjälp från arbetsmarknads- och socialnämnden ska vara delaktiga och ha inflytande över hur deras insatser planeras* pågår ett utvecklingsarbete gällande den barnenkät som används för att inhämta barns upplevelser och synpunkter efter avslutad

utredning. I delårsrapport 2 2018 hade endast nio procent av barnen som avslutat en utredning har svarat på barnenkäten. Det finns behov av att utveckla nya former för att inhämta kunskap om barns synpunkter och upplevelser, exempelvis via digitala hjälpmedel vilket bedöms bli mer användarvänligt och tillgängligt för både barn och socialsekreterare.

Den granskningsrapport avseende familjehemsplaceringar som genomförts av revisorskollegiet i Malmö stad slår fast att barnenkäter som eventuellt genomförs på arbetsmarknads- och socialförvaltningens socialtjänstavdelningar används inom avdelningen, d.v.s. ingen formell rapportering har skett till arbetsmarknads- och socialnämnden. Ett utvecklingsarbete avseende barnenkäterna för familjehemsplacerade barn färdigställs hösten 2018, varefter enkäterna ska undersöka barnens upplevelse av vården, deras delaktighet och tillgång till information.

På avdelningsnivå sker också ett utvecklingsarbete kopplat till brukardialoger. Följande aktiviteter har planerats inom området för 2018:

- Avdelning social resurs enheter myndigheter nyanlända och integration och boende har under år 2018 haft till uppgift att skapa referensgrupp med ungdomar för integration av ensamkommande barn.
- Avdelning socialtjänst Väster hade under 2018 en planerad aktivitet att anordna ett brukarforum för att inhämta tankar och synpunkter kring brukarnas delaktighet.
- Avdelning boende, etablering och myndighet ska skapa organisatoriska förutsättningar för hyresgästerna att själva få inflytande över sin boendesituation. Bostad först har under 2018 inrättat ett boenderåd som fungerar väl. Lönngården och Hasselgården har infört husmöten vilka lämpar sig bättre än brukarråd för målgruppen. Invandrarservice och sektion bosättningslagen har gemensamt sökt och beviljats §37medel hos Länsstyrelsen i syfte att samarbeta med civilsamhället och utveckla en metod där hyresgästerna själva har inflytande över sin boendesituation. Avdelningen har anställt en projektsamordnare och Rädda Barnen har anställt två trygghetsguiden från år 2019.

Arvodering av brukare förekommer endast i undantagsfall. Inom en avdelning – boende, etablering och myndighet, har man under 2018 i två fall använt sig av arvodering av brukare.

- Sektion bosättningslagen har en brukare, så kallad ”självförvaltare”, i varje byggnad med rum/lägenheter som endast bebos av nyanlända flyktingar och som anvisats enligt bosättningslagen. Självförvaltarna hjälper till med enklare vaktmästaruppdrag som ersättning får de en hyresreducering på 300 kr/månad. Under 2018 fanns fem stycken självförvaltare.
- Genomgångsboendena har arvoderat en brukare i två fall det senaste året. Det har rört sig om medverkan vid nationellt nätverksmöte och ett seminarium med politikerna i nämnden.

Sammantaget sker en rad aktiviteter inom området brukardialog för de brukare som berörs av arbetsmarknads- och socialförvaltningens arbete. För att arbetet ska kunna överblickas och utvecklas systematiskt föreslår handlingsplanen framtagande av en **modell för arbete med brukardialog**.

Modell för arbete med brukardialog

Inom området för evidensbaserad praktik finns fyra områden som tillsammans ska ge evidens för hur socialtjänsten ska arbeta. Det första området handlar om att ta tillvara på bästa möjliga kunskap. Det andra området rör de professionellas kunskaper. Det tredje området handlar om att ta tillvara på den enskildes kunskaper. Det fjärde området handlar om kontext och sammanhang – att utifrån situationen göra en sammantagen värdering av vad som är det bästa alternativet¹. En av de utmaningar som finns för att arbeta enligt en evidensbaserad praktik är att systematiskt tillvarata brukares synpunkter och åsikter. Därför föreslås en modell för fortsatt arbete med brukardialoger i arbetsmarknads- och socialförvaltningen.

I skriften *Projekt medborgardialog – Medborgardialoger 250 exempel från Sverige* från Sveriges kommuner och Landsting (SKL) beskrivs ett system för medborgardialog som även kan tillämpas inom området brukardialog. För att skapa ett framgångsrikt arbete med brukardialoger behöver arbetet utföras systematiskt. SKL framhåller fyra steg för att säkerställa systematik i arbetet.

1. För att förvaltningen ska vara överens om utgångspunkterna i arbetet bör **principer** fastställas utifrån frågor som *vad ser vi som viktigt när vi arbetar med delaktighet och vilka vinster vill vi kunna se för förvaltning och brukare* i brukardialoger.
2. För att säkerställa att förvaltningen kan leva upp till fastslagna principer behövs ett beslut om vilken **organisation** en brukardialog bör ha när den genomförs. Organisering av dialogen bör alltid planeras utifrån behovet av den faktiska uppgifter. Organiseringen måste följa och harmonisera med övriga delar i befintlig arbetsprocess.
3. Följande parallella **processer** behöver ske i förhållande till det faktiska genomförandet:
 - a. Brukardialogen planeras som en del av styrningen i frågan.
 - b. Beslut om faktiskt genomförande av dialogprocessen – vilken målgrupp är relevant, vilken påverkansnivå förväntas utifrån deltagandet och vilken metod ska användas.
 - c. Beslut om en kommunikationsplan innehållande process för genomförande och resultat från dialogen.
 - d. Beslut om mål för dialogen samt hur dessa ska utvärderas.
4. En tydlig plan för hur **resultat** från brukardialogen ska följas upp och analyseras bör vara en del av beslutsprocessen.

Beskrivet system bör kunna bli en del av förvaltningens arbete med brukardialog och följas upp som en del av målarbetet. Modellen säkerställer att arbetet med brukardialog kan ingå som en del av förvaltningens systematiska kvalitetsarbete. Genom att tidigt planera brukarens deltagande i och inverkan på beslutsprocessen möjliggörs att brukare blir en del av förvaltningens styrprocess.

Ett förslag för på vilka nivåer arbetet kan ske beskrivs nedan under **Förslag till plan för arbete med brukardialog**.

¹ Jönköpings kommun, socialtjänsten 2016. *10 förbättringar från dialogen. En långsiktig strategi för att utveckla en innovativ, sammanhållen och hållbar socialtjänst.*

Förslag till plan för arbete med brukardialog

Utgångspunkt i arbetet bör vara att den enskilde brukaren är expert på sitt eget liv och har möjligheter att bidra till en positiv utveckling på det individuella planet såväl som på verksamhets- och systemnivå. För att kunna arbeta evidens- och deltagarbaserat behövs en tydlig modell för delaktighet och inflytande. Handlingsplan för brukardialog behöver bli en inramning för arbetet med brukardelaktighet i fokusområdena och docka i det utvecklingsarbete som påbörjats i förvaltningen. Handlingsplanen utgör ett ramverk som ska möjliggöra systematik inom området brukardialog. Modellen för arbete med brukardialog blir en utgångspunkt.

Förslag till fortsatt arbete inom området brukardialog som presenteras nedan bör samplaneras med målarbetet för att inte skapa ytterligare uppföljningsområden. De förslag som förvaltningen väljer att arbeta vidare med planeras med fördel som aktiviteter i målkedjan. Allteftersom modellen förankras förväntas en förflyttning inom planerade aktiviteter från att fokusera på information till ett större fokus på dialog.

Planen inbegriper fortsatt arbete inom pågående och planerade verksamheter och projekt som har dialog med brukare och civilsamhälle som utgångspunkt.

Framtagande av modell för arbete med brukardialog

För att ge vikt åt arbetet och skapa samsyn inom området föreslås ett tydligt avstamp genom att arbeta fram en modell för dialogarbetet. Modellen bör utgå från de fyra steg som beskrivs ovan under avsnittet **Modell för arbete med brukardialog**. Handlingsplanen föreslår att en grund för arbetet tas fram hos förvaltningsledningen genom fastställande av **principer**. **Organisation** för arbete med brukardialoger bör alltid planeras utifrån behovet av den faktiska uppgifter för att kunna harmonisera med övriga delar i befintlig arbetsprocess. Vidare föreslås att arbetet med **processer** och **resultat** fortsätter inom fokusområden och berörda styrgrupper för att de tydligt ska höras samman med annat pågående utvecklingsarbete.

Brukarundersökning

Det nätverk för systematiskt kvalitetsarbete som bildades under 2018 bör ha ett fortsatt ansvar för hur brukarundersökningen ska genomföras, följas upp och bidra till förbättringar. Resultaten av brukarundersökningen presenteras på aggregerad nivå till arbetsmarknads- och socialnämnden, avdelningsvis genom kvalitetsnätverket samt genom kvalitetsdialoger i fokusområden. Hur resultaten av undersökningen förankras och bidrar till förbättringar är ett fortsatt utvecklingsområde under 2019. Återkoppling av resultat på aggregerad nivå bör ske centralt, men en utvecklingsmöjlighet finns att fokusområden planerar för återkoppling av resultaten till brukargrupper.

Målarbete

Aktiviteter rörande brukardialog bör även fortsatt planeras via målkedjan för att undvika separata styr- och uppföljningskedjor. Modellen kan framöver utgöra ett stöd i planeringen av dessa aktiviteter.

Inom målområde 1 och arbetet med att förbättra servicen till Malmöborna med hjälp av digitalisering finns möjligheter till genomförande av brukardialoger exempelvis för att kunna arbeta med tjänstedesign i de nya satsningar som förvaltningen gör. Förvaltningen beaktar risker för digitalt utanförskap i de satsningar som görs. I framtagandet av e-tjänster för bättre tillgänglighet bör modell för arbete med brukardialog beaktas för att säkerställa en evidensbaserad praktik. Flera kommuner i Sverige genomför ett arbete där brukare lär personer som riskerar att hamna i ett digitalt utanförskap att använda datorer och smarta telefoner. Pågående undersökning för hur en sådan satsning ska se ut för arbetsmarknads- och socialförvaltningen bör samköras med arbetet gällande principer och organisation för brukardialog, och därefter beslutas av styrgruppen för IT/digitalisering.

Inom målområde 3 där *arbetsmarknads- och socialförvaltningen ska samordna och organisera det förebyggande arbetet och insatser riktade till barn och unga utifrån förvaltningens kartläggning så att likvärdiga kunskapsbaserade insatser kan erbjudas samtliga Malmöbor* avser fokusområde barn och unga att fortsätta med planerat utvecklingsarbete avseende förvaltningens barnenkäter. Vidare ska möjligheterna till en pilot avseende användande av en interaktiv app utvecklad för att möjliggöra för barn att berätta utan att prata, undersökas. Former för metoder och arbetssätt för att bemöta placerade barn och deras föräldrars behov av att komma till tals och få rätt stöd undersöks fortsatt inom fokusområdet för att säkerställa en evidensbaserad praktik.

Inom målområde 5 – En jämlik stad ser arbetsmarknads- och socialförvaltningen aktivt över de möjligheter som finns för att öka brukarens delaktighet i ärenden som rör dem genom att på boenden erbjuda brukare möjlighet att delta vid anställningsintervjuer.

En ytterligare utvecklingsmöjlighet avseende målområde 5 är att inom fokusområdena identifiera behov av brukarrepresentation för kommande år. Brukare som deltar i förvaltningens verksamhet skulle då kunna erbjudas möjlighet att under kommande år vara kontaktpersoner i de frågor där det finns ett behov av inhämtande av åsikter från brukare.

Revidering av handlingsplan

För att skapa goda förutsättningar för att planera utveckling, genomförande och uppföljning av insatser inom området brukardialog föreslås att handlingsplanen revideras vartannat år. En revidering under hösten möjliggör utvärdering av arbetet inför kommande års planering av nya aktiviteter i målkedjan.

Bilaga 1. Delaktighetstrappan

Steg	Grad av delaktighet	Innebörd
5	Medbestående	Den representativt valda församlingen kan delegera ansvar till nämnd eller styrelse där delegaterna inte är valda utifrån partitillhörighet utan valda som enskilda personer. Fullmäktige kan också besluta om att delegera beslutfatandet till medborgarna genom att genomföra en beslutande folkomröstning.
4	Inflytande	Medborgarna ges möjlighet att vara delaktiga under en längre period utifrån ett övergripande tema, ämne och i denna process få inflytande från identifiering av behov, utveckling av alternativ, val av förslag/lösningar fram till förslag till genomförande som bildar underlag till politiska beslut.
3	Dialog	Medborgarna ges möjlighet att i olika former möta andra för att föra dialog om olika frågor som rör samhällets utveckling. Utgångspunkten är att alla ska få möjlighet att föra fram sin åsikt och argumentera för sin syn på frågan, utveckla och samförstånd och för att säkerställa att medborgares intressen, kunskap och önskemål förstås och beaktas i den fortsatta politiska processen.
2	Konsultation	Innebär att få medborgarnas respons/återkoppling på analysen, förslag, alternativ, till exempel möjlighet till att ta ställning till vilket alternativ man tycker är mest lämpligt att genomföra. Det kan också handla om att ta emot och behandla medborgares synpunkter, förfrågningar, och klagomål.
1	Information	För att kunna bli delaktig behöver man information. Vilket innebär att förse medborgarna med lättillgänglig, balanserad och objektiv information och hjälpa till med förståelse av problemet, alternativ, möjligheter, och/eller lösningar.

Källa: *Medborgardialog som del i styrprocessen*, Sveriges kommuner och landsting, 2013, s. 18-19.