

## Gemensam Utvecklingsgrupp 10 september 2018

### Daniel Blake

Den 23 augusti hade vi arrangerat en filmvisning, I, Daniel Blake. Filmen handlar om en arbetslös engelsmans kamp mot byråkrati och digitalt utanförskap.

Efteråt fick personer som upplevt samma problematik berätta om sina upplevelser och erfarenheter.

I samband med mötet i gemensamma utvecklingsgruppen och med inriktning på filmens budskap så bjöd vi in Anna Rosengren för att berätta om Helsingborgs stads servicepolicy. Anna berättade om de 6 olika grundprinciperna i servicepolicy:

- Vi visar omtanke.
- Vi är lätta att nå och förstå.
- Vi är kompetenta och nyfikna.
- Vi bemöter alla olika.
- Vi hittar lösningar.
- Vi värdesätter synpunkter och klagomål.

Här kan du se en kort film om servicepolicy: <https://youtu.be/f7WZfZgyKFA>

Hon ställer sedan frågan om vi lever upp till servicepolicy.

*"Nej, men vi är på god väg."*

Vi diskuterar om huvudämnet samt filmen och det återkopplas till mycket som sades på föreläsningarna på medarbetardagarna som var den 6-7 september. Bland annat diskuterades det om hur vi fördelade servicen rättvist eller "lika mycket till alla", oavsett behov. Ska den som behöver mer hjälp än den andre få mer hjälp?

- Hur vet vi hur mycket hjälp som den enskilde behöver?
- Diskussion kring arbetsförmedlingens regelverk kring hur många jobb varje person behöver söka för att få "levebröd" medan de väntar på att få ett positivt svar från någon arbetsgivare.
- Hur det skiljer sig mellan olika handläggare på arbetsförmedlingen om hur många jobb som ska sökas.
- Folk som upplever att de blir slussade fram och tillbaka för att den ansvariga inte har tillräckligt med kunskap, eller handlar det om oförmåga att möta varje klient med eget ansvar för service? (Är vi lata?)
- Behöver vi bli bättre på att möta kritik och få bättre självinsikt mellan "jaget" och vår arbetsroll?

Vi kan däremot fastslå att servicen blivit snabbare och bättre i samband med utveckling av teknik. Idag finns det appar där du lätt kan nå ansvarig förvaltning och därefter få information samt bekräftelse av frågan i ditt ärende. Ett alternativ att nå socialförvaltningen om man har svårigheter att ringa samtal borde vara att kunna chatta. I Malmö har detta testats och gett väldigt goda resultat.

## Digitalt utanförskap

Digitalt utanförskap är ett projekt som ständigt växer. Vi är igång på biblioteket och kommer utöka till två gånger i veckan. Vi har kunnat se en väldigt god effekt av projektet. Många äldre som kommer för att få just hjälp med sin datorkunskap och teknikkunskap. Man har även sett stor framgång i att använda sig av personer som har förståelse och erfarenhet av utanförskap som instruktörer. Just nu kikas det på en finansiering till projektet då det finns ett ökat behov.

Bästa resultatet har man hämtat hos de nyanlända. De blir snabbare självgående då de lär sig mer om samhällskunskap. De får större förståelse för hur samhället fungerar och hur de ska komma runt i samhället med att betala räkningar samt en inblick i hur till exempel kronofogden fungerar. Men vi upptäcker hela tiden flera som vågar erkänna att de inte förstår dagens teknik. Det finns även mycket digitalt utanförskap bland nära kollegor. Många skäms lite för att inte hänga med i dagens samhälle.

Vi är i stort behov av fler instruktörer.

## Hemlig gäst

När vi sitter där och diskuterar så kliver ett nytt ansikte in. Vår hemliga gäst som vi bjöd in till Fontänhuset Helsingborg att delta på vårt möte, nämligen stadsdirektör Palle Lundberg.

Han berättar om sin del av att vara förmedlaren mellan Helsingborgs invånare och politiker och att han i grund och botten är en vanlig hederlig idrottslärare.

## Kommande möten

Gemensam utvecklingsgrupp inför hösten:

8 oktober – socialdirektör Dinah Åbinger kommer för att utvärdera vårt arbete med brukardelaktighet.

Vi planerar också ett tillfälle där vi tar upp synpunkter på socialförvaltningens SoL-boenden för psykiskt funktionsnedsatta.

Förslag på teman eller övriga frågor kan du skicka till [david.bergstrom@helsingborg.se](mailto:david.bergstrom@helsingborg.se).

Trevlig höst!

