

## Arbetsgrupp för ökad tillgänglighet, socialförvaltningen 23 mars

**Närvarande:** Helen Håkansson (socialförvaltningen, mottagning), Kristin Holm (socialförvaltningen, utredning vuxen), Luis Olsson (socialförvaltningen, boendehandläggare), Frida Ulwemann (socialförvaltningen, boendehandläggare), David Bergström (socialförvaltningen, utvecklare), Johanna Callegari (socialförvaltningen, utvecklare för delaktighet), Bo Pettersson (Ria), Michael Blomberg (Bryggan), Johnny Nyander (Bryggan) och Leif Redestig (socialförvaltningen, utvecklare).

Leif Redestig drog arbetsgruppens syfte i korthet. Vi ska börja med att ta fram en projektplan under våren, för att fortsätta att driva frågan under hösten 2015.

### Avgränsningar

Vi begränsar oss till socialförvaltningen och personer som tar kontakt med mottagningen för första gången (även personer som tidigare har sökt hjälp, som inte har varit aktuella på länge men som söker igen) eller som kommer i kontakt med våra uppsökande boendehandläggare.

Vi tittar i första skedet på tiden mellan första kontakten (via telefon, besök eller samtal med uppsökande boendehandläggare som leder till att de öppnar ett ärende) och fram till du träffar din ansvariga handläggare för första gången. Den tiden beräknas idag vara ungefär tre veckor för socialpsykiatri och ungefär fyra veckor för missbruk.

### Bakgrund

Problemen vi har att utgå från är att brukare upplever att de har för många olika kontakter och för lång väntetid. Detta leder till att personer som tagit sig mod att söka hjälp hinner tappa motivationen och i värsta fall förvärras i sitt tillstånd (psykisk ohälsa/missbruk). Det förekommer också att personen som sökt hjälp avbryter kontakten helt och inte går att få tag på.

Ärenden går oftast igenom mottagningen snabbt, inom några dagar. Sedan blir det en flaskhals hos utredarna, som har hög arbetsbelastning. Överbelastningen och bemanningen/personalomsättningen på socialförvaltningen är en osäkerhet för alla parter.

### Frågor

- Kan socialförvaltningen påverka väntetiden från första kontakt till första möte med ansvarig handläggare?
  - Kan vi fokusera på några steg som är viktigare än andra?
  - Måste varje ärende ha exakt samma gång?
  - Vad skiljer "ingången" via mottagningen från den via boendehandläggarna? Vad kan de lära av varandra?
  - Kan vi ändra något i vårt bemötande?

- Hur undviker vi byten av handläggare?
- Vad kan brukarorganisationerna bidra med under tiden?

## Vad händer under väntetiden?

Gruppen är överens om att den vänteperioden är destruktiv för den enskilde hjälpsökande. Erfarenhet visar att missbruk riskerar att intensifieras under väntetiden, som en effekt av väntebeskedet, vilket i sin tur ökar skuld känslorna. Motivationen försvinner. På motsvarande sätt riskerar psykisk ohälsa att förvärras.

Räcker det med att säga det, eller behöver vi ta fram konkret underlag för var det innebär? Socialförvaltningen bör samla in uppgifter om detta systematiskt under första mötet med ansvarig handläggare.

## Bemötande och förtroende viktigt

- Rädslan för att berätta allt... "Kan det vändas emot mig?"
- Socialsekreterare kan upplevas "kalla" och formella.
- Det finns olika "språk" på gatan och på socialförvaltningen.

## Hur skiljer sig boendehandläggarnas ingång från mottagningens?

Boendehandläggarna är ute där de hemlösa finns. Många av dessa tar inte ens steget till kontakt med mottagningen. De är uppgivna. De har haft kontakt med soc innan, men med mycket negativa erfarenheter. Livssituationen är "hopplös". Några har inte ens ekonomiskt bistånd.

Boendehandläggarna får börja med att motivera: "Är det inte dags att få tak över huvudet? Vi kan köra och följa med på informationssamtal."

De tar folk från gatan och placerar i boendena, i första hand Fenix, och inleder ett ärende som överlämnas till utredningsenheten. Men vad händer sedan? Många är missnöjda med att det tar tid med handläggning för vidareflytt till andra boendeformer.

Mottagningen är också ute och jobbar uppsökande. De kan även boka in möten på andra platser än i huset, hemma hos någon eller i en föreningslokal. Upplevelsen av underläge för den hjälpsökande är sannolikt mindre på stan än på Bredgatan.

## Förslag på åtgärder på kort sikt

### Frågeformulär

Leif ska ta fram standardfrågor som handläggarna kan ställa vid det första mötet.

- Hur upplevde du väntetiden?
- Vad hade du velat göra under väntetiden?

## **Mottagningen**

Vad kan mottagningen föreslå vid första kontakten?

- Har du ordnat försörjningsstöd?
- Kan en person från frivilligorganisationen XXX ringa upp dig under tiden?

## **Vad kan frivilligorganisationerna erbjuda?**

Sysselsättning viktigt: biljard, vattna blommor, sköta kolonilott, fika, lunch, samtal... Inga måsten, bara vara... För aktiva missbrukare kan det ge nya influenser att "bryta cirkeln", vare sig det är fem minuter eller en timme, genom att göra något annat.

- Frivilligorganisationerna ska formulera ett program för vad som finns för respektive målgrupp och ge till mottagningen.

## **Vad händer med dem som vi "tappar" under väntetiden?**

- Har vi siffror på detta?
- Har vi rutiner för hur vi bemöter och kontaktar dessa?
- Hur många gånger "låter vi det gå" innan ärendet läggs ned?
- Vilka kontaktar vi (Ria, Hemlösas hus, arbetsmarknadsförvaltningen)?

Vid pennan:

David Bergström