

2015-03-05

Anteckningar från Arbetsgrupp för ökad tillgänglighet

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

Syftet

med bildandet av denna arbetsgrupp är att undersöka hur väl tillgängligheten av socialförvaltningens verksamhet fungerar/upplevs av brukare som är i behov av dess tjänster. Vidare utifrån denna bild undersöka möjligheter till förbättringar. När vi undersöker möjliga förbättringar bör vi även undersöka i vad mån brukarorganisationernas resurser och kompetens kan samordnas med förvaltningens verksamhet för att på så sätt öka Värdet sett ur både brukarens som förvaltningens perspektiv.

Med "tillgänglighet" menar vi inte endast den fysiska aspekten i form av öppettider och lokalers utformning utan kanske i första hand hur brukaren uppfattar kontakten med myndigheten. Bemötande är viktigt men även hur rutinerna fungerar. Hur lång tid det tar innan ansökan behandlas och om brukaren behöver möta, enligt dennes uppfattning för många tjänstemän innan ansökan behandlas.

Ambitionen med vårens träffar är endast att formulera en projektplan för höstens fortsatta arbete.

Bakgrund

Diskussioner om brukares erfarenheter av socialförvaltningens tillgänglighet har förts vid ett antal olika tillfällen, inte minst i den gemensamma utvecklingsgruppen som sedan en tid möts regelbundet. Gruppen består av representanter för socialförvaltningen och de olika brukarorganisationerna.

Den kritik som oftast framkommit har handlat dels om att det tar alltför lång tid innan en ansökan behandlas och att, enligt brukarnas uppfattning, de behöver möta alltför många tjänstemän i denna process. Diskussionerna har även kommit att handla om på vad sätt brukarorganisationerna skulle kunna bidra konstruktivt under den väntetid som trots allt uppstår mellan själva ansökan och att den behandlats. Samtal som resulterat i bildandet av denna arbetsgrupp.

Dagens möte

Vi konstaterar att gruppen består av deltagare som tillsammans har en bred kompetens om den aktuella frågeställningen.

I samtalet om erfarenheter framträder (från brukarrepresentanterna men även socialarbetarna) bilden av förvaltningen som svårtillgänglig. Till en del beroende på att brukaren ofta upplever ett kraftigt underläge i kontakten beroende på den uppenbara skillnaden i maktställning. Känslan av maktlöshet kan till och med leda till en rädsla att faktiskt ta kontakt. Detta förhållande kan inte helt

oväntat leda till att negativa känslor får utrymme och att socialförvaltningen får ett mindre bra rykte bland brukare. Denna bild av socialtjänsten i Sverige bekräftas bland annat genom undersökningar gjorda av Inspektionen för vård och omsorg (IVO) i olika sammanhang.

Vi diskuterade olika möjligheter till förbättringar. Ett sätt som framfördes är att socialarbetarna borde finnas "ute" bland brukarna i högre utsträckning. Finnas i deras miljöer exempelvis vissa tider i brukarorganisationernas lokaler för att på sätt etablera en mer naturlig kontakt. Något som redan görs i mindre omfattning.

Dagens samtal kan ses som en inledning på ett mer långsiktigt arbete om hur vi ska kunna finna konkreta alternativ till den nuvarande situationen.

Inför kommande möten

Vi konstaterar att dels behöver socialförvaltningen fundera över hur den egna arbetsprocessen kan utvecklas. Dels har brukarorganisationernas anledning att börja fundera över på vad sätt de konkret kan bistå brukare under den väntetid som trots allt kommer att uppstå i samband med ansökan.

Ytterligare en konkret möjlighet som togs upp var att undersöka hur brukarna upplever sin väntetid. Vad händer? En hypotes är att väntetiden riskerar att få onödiga negativa konsekvenser för brukaren. Att exempelvis brukaren reagerar med ett fördjupat missbruk. Kanske kan vi undersöka saken genom att samtala med brukaren vid det första mötet som ansvarig socialsekreterare har med denna i samband med att ansökan behandlas. Exempelvis: Hur länge har du fått vänta? Vad har hänt under väntetiden? Hur har du upplevt detta? Finns något särskilt stöd som eventuella brukarorganisationer kunde bidra med under denna tid? Och så vidare...

Tider för fortsatta möten

- 23 mars kl. 14:00 Lokal 122 Bredgatan 19
- 15 april kl. 13:00 Lokal 122 Bredgatan 19
- 27 maj Kl. 13:00 Lokal 122 Bredgatan 19

Vid pennan

Leif Redestig