

# Arbetsgrupp för ökad tillgänglighet

## 15 april

**Deltagare:** Rebecka Glimsjö (Bryggan) , Bosse Pettersson (Ria), Frida Ulwemann (socialförvaltningen, boendehandläggare) , Helen Håkansson (socialförvaltningen, mottagning), Susanne Tidblad (RFHL QvinnoQulan), Leif Redestig (socialförvaltningen, utvecklare), Kristin Holm (socialförvaltningen, utredning/uppföljning), Luis Olsson (socialförvaltningen, boendehandläggare), Johanna Callegari (socialförvaltningen, utvecklare)

### 1. Att förstå brukares upplevelse av "väntetid"

Gruppens uppgift är att försöka förstå och förändra väntetiden som uppstår när en människa söker hjälp på socialförvaltningen till att man får en ansvarig handläggare. Idag kan den väntetiden vara upp till två månader och alla är överens om att väntetiden är negativ för den enskilde.

På förra mötet bestämde gruppen att vi ska försöka få en djupare förståelse för hur den enskilde upplever väntetiden. Alla handläggare som träffar en klient för första gången ska nu ställa fyra korta frågor kring detta:

- När tog du kontakt med mottagningen för första gången?
- Hur såg din situation ut då?
- Vad hände under väntetiden? Hur har du upplevt den?
- Finns det något som hade gjort väntetiden mer meningsfull/positiv?

Det här ska göras i några veckors tid, sedan samlar vi ihop materialet, analyserar och funderar kring det tillsammans. Tisdagen den 26 maj kl. 13-15 kommer alla handläggare som deltagit, den här arbetsgruppen samt vår gemensamma utvecklingsgrupp som träffas på Bryggan bjudas in till ett möte för att gå igenom materialet och tillsammans fundera på hur vi kan förbättra väntetiden.

Vi började prata om hotbilder för enskilda klienter och olika svårigheter kring det. Om det finns en hotbild kan väntetiden vara katastrofal, hur hanterar vi det?

### 2. E- tjänster

Arbetsmarknadsförvaltningen som jobbar med försörjningsstöd har jobbat fram en e-tjänst där man som klient kan följa sitt eget ärende. Vi diskuterade om vi på socialförvaltningen kan göra något liknande, kan det påverka synen på väntetiden?

Vi kommer överens om att vi behöver ta del av arbetsmarknadsförvaltningens erfarenheter, likaså Försäkringskassan och eventuellt Arbetsförmedlingen.

För den som väntar eller ännu inte riktigt vill söka hjälp hos förvaltningen skulle det kanske hjälpa med lättillgänglig information om vad man egentligen kan förvänta sig av socialförvaltningen. Vad kommer hända med mig när jag kommer hit? Vilka steg tar man? Gruppen var överens om att vi behöver jobba med sådan information i flera former, t.ex. text, bild, film.

### 3. Att fylla "väntetid" med mer innehåll

Vi fortsatte vår diskussion om hur väntetiden kan fyllas med ett mer positivt innehåll, vad kan förvaltningen göra och vad kan brukarorganisationerna göra?

Det är Helen eller någon av hennes kollegor i mottagningen som har det allra första mötet med en människa som söker hjälp hos förvaltningen. Helen berättar att det brukar vara väldigt positiva möten. Hon berättade också att hon redan då brukar berätta att det kommer ta lite tid innan man får kontakt med sin handläggare, hon brukar fråga om man har kontakt med t.ex. Bryggan och om det är något man kan göra under väntetiden. Oftast går personen därifrån med en liten "to-do-list" med saker den kan göra under väntetiden.

Vi diskuterade hur förvaltningen och brukarorganisationerna kan haka i efter de första mötena på mottagningen. Vi kommer att använda materialet från intervjuerna med klienterna (se punkt 1) och fundera på lösningar tillsammans, exakt vad det blir vet vi inte ännu, även om vi redan nu har idéer:

- Om det är en person med hemlöshet kan Frida och Luis kanske kopplas på och stötta under väntetiden, t.ex. att hjälpa till och pricka av saker på personens to-do-list.
- Brukarorganisationerna kan också hjälpa till, inte minst med information om sina verksamheter. Bosse berättade att Ria håller på att jobba fram nytt informationsmaterial som kan finnas i mottagningen. Det man ofta behöver hjälp med är att få rätt på alla papper, där kan också de olika föreningarna hjälpa till.
- Det finns en idé om att mottagningen/socialsekreterare skulle ha fasta tider när de besöker de olika föreningarna. Det får vi fundera vidare på i våra respektive organisationer.

### 4. Övrigt

Vi pratade om hemsidan Öppna soc, <http://oppnasoc.helsingborg.se>

Vi pratade om vår gemensamma Facebookgrupp, [utveckling av socialt arbete i Helsingborg](#).

### 5. Nästa möte

Vi har två möten till inbokade under våren:

- Tisdagen den 5 maj
- Onsdagen den 27 maj

Vid pennan,  
Johanna Callegari