

## Socialnämndens mål 2022 – workshop 1

Socialförvaltningen har genom samtal med invånare försökt kartlägga vad man upplever som betydelsefullt i kontakt med oss. Vi fick veta vad man upplevt som positivt och betydelsefullt, men även vad man önskar vore annorlunda. Dessa insikter från er invånare vill vi ta till vara och använda oss av i kommande målformuleringar. Vi har delat in dem i tre grupper och delat upp workshopen efter dessa.

### Relation och kontinuitet

Bland annat har vi förstått att en god relation till en socialarbetare och kontinuitet i relationen är viktigt för många.

### Begriplighet och tillgänglighet

Att en kontakt, vård eller stöd är begriplig ansågs grundläggande för att en förändring ska ske. Tillgänglighet lyftes på olika nivåer. Både om ens individuella stödkontakt men också om information man sökte efter.

### Helhet och delaktighet

Vi har även förstått att invånaren önskar bli sedda som en helhet och inte uppdelade i olika diagnoser eller problemsymptom. Delaktighet i såväl sin utredning som vård och stöd är också ett område som tagit stor plats i de intervjuer vi genomfört.



# Grupp 1 – relation och kontinuitet

## Vad är viktigt? Varför?

- Att göra rätt! Det finns en känsla av att verksamheten vet vad som är rätt, men ändå gör man det inte. Verksamheten säger att den vill förstå verkligheten, men lyckas ändå inte ge stöd där det behövs. Det ideella får fylla ut med stöd som verksamheten inte lyckas att ge.
- Bjud in till brukarforum kvällar och helger så att flera kan delta.
- Verksamheten har ett eget fackspråk då uppstår friktion i mötet mellan individ och verksamhet. Vi pratar inte på samma frekvens, vilket är skadligt för relationen. Ofta tycker vi samma men förstår inte varandra.
- Mera förvaltningsövergripande helhetssyn. Din ekonomi ska inte behöva innebära att du tvingas tacka nej till stöd.
- Viktigt att du inte bli behandlad olika bara för att du har kontakt med en viss del av socialförvaltningen.
- Utökad flexibilitet för att kunna ge stöd när behovet uppstår (även utanför kontorstid).

## Hur ska vi veta att vi gör rätt?

- Vi behöver mötas – hitta samsyn och låta individen vara en del av lösningen.
- Att arbeta vidare med relationer är viktigt. Stort värde finns i det personliga mötet, framförallt nu när det har varit begränsat under pandemin.
- Vara mer öppna från verksamhetens sida med att tydligt och konkret visa och berätta vilket stöd som finns (som en del i relationsbyggandet).



# Grupp 2 – begriplighet och tillgänglighet

## Vad är viktigt? Varför?

- Vet du som invånare inte om att du ska vidare i processen (i socialförvaltningen) blir det väldigt rörigt.
- Vi använder ett språk som inte alltid är begripligt.
- Det är stor skillnad på när du blir anmäld och när du ansöker. Vid anmälan blir du helt synad i stort. I ansökan pratar du enskilt om det specifika. Upplevs detta ibland som obegripligt? Du kan vara rädd om du har blivit anmäld eller är under utredning (maktförhållande). Det blir en stress som påverkar din möjlighet att förstå och tolka information.
- Mottagningen är gott exempel på relationsskapande. Fantastiskt bemötande. Har varit där med en del invånare och bara hört positivt. Engagerande, frågande, personliga och intresserade av människan.
- Relationen påverkar ens uppfattning av begriplighet och tillgänglighet. Invånare har gett exempel på att relation, begriplighet och tillgänglighet skiljer sig stort inom olika delar av förvaltningen.
- Socialförvaltningen har blivit bättre på att lägga ut kontaktuppgifter och information om vad som händer på internet. Invånare går mycket på vad man "hört".
- Du får information i verksamhet 1, sen går du till verksamhet 2 och så är det stängt. Där måste du få vidare information om verksamhet 3. Men det finns ju ingen verksamhet 3?

## Hur ska vi veta att vi gör rätt?

- Det är bara personerna som är i situationen som kan svara på vilka mål vi bör ha.
- Antal sökningar och antal besökare på internet kan vara ett mått på tillgänglighet.
- Kan alla barn få med sig en folder med information om socialförvaltningen hem från skolan?
- Tydlig och tillgänglig information om hur du kan söka stöd.



# Grupp 3 – helhet och delaktighet

## Vad är viktigt? Varför?

- Vi måste alla bli bättre på att se helheten och ha vägar att jobba med den. Vi måste se och greppa hela människan över tid – inte snuttifiera.
- Går det att ha en person som guidar genom systemen, som han hålla ihop helheten?
- Det är viktigt med trygghet och att bli sedd och bekräftad. "Hur vill du ha det?"
- Idag är det olika bemötande från olika socialsekreterare. Hur väljer just du att bemöta människor?
- En god relation är avgörande för personlig utveckling. Det är två människor som ska klicka. Om man inte klickar måste det finnas en lösning på det.
- Idag kan du uppleva att du inte har något att säga till om och du rättar dig efter dem du upplever har makten och pengarna (om du har ekonomiskt bistånd).
- Det är viktigt att möta personer mer där de behöver stödet. Fysiskt. Kanske ta en promenad. Det är bra för relation, tillit och att knyta band.
- Du känner mer kontroll och delaktighet om du får all information om dig själv.
- Ta fasta på det som fungerar och utgå från det.

## Hur ska vi veta att vi gör rätt?

- Målet är att så få som möjligt ska behöva resurserna.
- Vi ska stärka människor i sin återhämtning och i att ta tillbaka sitt liv och klara sig så självständigt som möjligt. Det är det de flesta vill.
- Starkt stöd i början betalar sig över tid. Fånga in människor och ge ett större stöd från början.
- Plocka bort insatser som inte ger resultat för att ge utrymme för rätt insatser, genom en grundlig förståelse för individen.
- Fråga individen: "Vad behöver du? Vad vill du ha?" Fungerande samordnade individuella planer (Sip:ar) är viktigt som uppföljning.
- Uppföljning något år efter att du kommit i kontakt med socialtjänsten: "Hur ser det ut idag? Har du fått det du behövde?"

