



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevision

Socialkontoret Västra Hisingen ett pilotprojekt

okt-nov 2012

GÖTA
PRISET

Nominerad 2009



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

INLEDNING

Syftet med brukarrevisionsarbetet är att söka finna nya och bättre sätt att ta reda på vad "de vi är till för" inom verksamhetsområdena funktionshinder och boendeverksamheten tycker om verksamheten. Brukarrevisionsmetoden utgör ett komplement till metoder såsom tex. enkäter. Brukarrevisionsarbetet ska ses som en del av Göteborgs stads kvalitetsarbete.

Ett brukarrevisionssteam består av fyra personer (två brukare, en närstående och en samordnare). En hel dag ägnas åt "platsbesök" då gruppen besöker en verksamhet och ställer frågor till brukare och personal om inflytande/delaktighet respektive bemötande. Efter intervjuerna träffas teamet för att prata ihop sig om det samlade intrycket av verksamheten. Gruppen gör en färgbedömning där verksamheten ges grönt, gult eller rött kort inom olika delområden. Några dagar senare träffar brukarrevisionssteamet brukarna och personalen för återföring då teamet delar med sig av vad de upplever att verksamheten har för styrkor respektive förbättringsområden. Den här rapporten är en sammanfattning av teamets slutsatser.

Sammanfattning – helhetsbedömning

Denna brukarrevison är ett pilotprojekt. Brukarrevisionen föregicks av över ett års planering i form av diskussioner och förtydliganden mellan enhetschef, personalgrupp och företrädare för brukarrevison. Enheten var intresserad av att pröva ytterligare metoder för att fånga upp klienternas synpunkter samt önskemål runt försörjningsstödet. Därför är denna rapport och denna sammanfattning lite speciell. Första delen i sammanfattningen handlar om erfarenheter av att använda modellen och frågebatteriet inom detta verksamhetsområde. Därefter följer en analys och resultatet utifrån de intervjuer som teamet har gjort, i detta fall sex intervjuer med bidragstagare från försörjningsstödet. De som intervjuades valdes ut av socialsekreterarna och ur den grupp bidragstagare som befinner sig nära arbetsmarknaden och har;

- haft kontakt under minst ett år samt har haft någon form av kontakt (telefon eller möte) minst en gång/månaden.

Teamets erfarenheter av pilotprojektet

Vi undrade lite runt grundförutsättningarna som den roll som bidragstagarna får och tar. Denna roll påverkar vad de förväntar sig av kontakten på socialkontoret. Vi tror att i och med beroendeställningen som klienterna har gentemot socialsekreterarna samt att det handlar om myndighetsutövning så påverkar det förväntningarna. Det blev tydligt då en del klienter ställde sig frågande till en del

frågor som handlar om ifall man informerats om möjligheter till att söka ytterligare ekonomiskt stöd och om man fått insyn i kontorets arbetssätt. Vi mötte uttalanden som ”det finns alltid någon som har det värre” och ”jag får vänta på min tur”. Dessutom uppfattade klienterna att de var tvungna att svara på frågor även om de uppfattades vara ovidkommande eller av privat karaktär. Att klienterna är i en verksamhet som kännetecknas av myndighetsutövning behöver tas i övervägning när det gäller hur de svarar. Revisionsteamet har därför fört en diskussion runt hur mycket man som klient kan påverka socialkontorets rutiner och handräckning?

Vi jämförde också resultatet med resultaten från fokusgruppdiskussionerna 2010 som gjordes vid enheten. Vi ser att ”drömsocialen” definierades lite annorlunda i denna gruppen som intervjuades 2012. Klienterna för fram ”Starta eget hjälp” och körkort vilket kanske beror på att de som intervjuades valdes ut med tanke på att de befann sig nära arbetsmarknaden. Det är mycket tydligt att även i intervjuerna liksom i fokusgrupperna förmedlas känslan av att komma till socialkontoret; vara mindre värd, skam, sista halmstrået och förnedrande. Dessutom kunde vi se en viss rädsla av att klaga då en genomgående positiv attityd i början av intervjuerna efter ett tag kompletterades med förslag på förbättringar. Det verkar som att klienterna vid intervjuerna uppfattar sig mer respektfullt bemötta än den tidigare fokusgruppen.

Sammanfattning utifrån intervjuerna

Trots denna mer allmänna inställning till att inte kräva och förvänta sig så mycket stöd så undrar vi hur information ges generellt till bidragstagarna? Finns det rutiner på hur man ger information alltså skriftligt muntligt och/eller båda delarna? Arbetar man med att försäkra sig om, att säkerställa att personen har förstått informationen? Klienterna vet inte vilken information de kan förvänta sig de utgår från de egna behoven. Klienterna uppfattar att det sätt på vilket information ges är personknutet vilket kan betyda att det inte finns en allmän rutin på vilken information som ges.

En liknande fråga handlar om socialkontorets policy och i relation till SoL när det gäller möjlighet till försörjningsstöd kopplat till obetald praktik och antal sökta arbeten. Denna fråga handlar om vilken typ av motprestation som förväntas av klienterna då de får försörjningsstöd. Klienterna verkar inte känna till andra möjligheter till ekonomiskt stöd som exempelvis fonder.

En del av synpunkterna handlar om samhällsfrågor och politik som exempelvis svårigheten att få en praktikplats att övergå till anställning.

Klienterna känner väl till var de kan vända sig vid behov och deras förväntan på socialkontoret är delvis mött. Klienterna uppskattar att utbetalningarna alltid är i

tid och de uttrycker uppskattning att de kunnat påverka plats och tid för praktik. Klienter uppskattar kontakterna ut mot arbetsmarknaden med den stötning, bollplank, samtal de fått.

Klienter menar på att en förbättring skett, generellt när det gäller kontakten med socialsekreterarna om de jämförde med ett år tillbaka. De får nu tätare återkopplingar, färre besök fast istället mer mailkontakt och mer tid vid varje möte.

Klienterna ställer sig ovetande till att de kan överklaga ett beslut och hur det går till. Det kan vara så att alla får en skriftlig information som kanske inte förstås eller uppfattas på rätt sätt. Har man på enheten kollat upp detta? Revisionsteamet undrar hur information ges, är det skriftligt, muntligt och hur försäkras man sig som socialsekreterare att personen har förstått?

Klienterna vet inte vilken information de kan förvänta sig de utgår från de egna behoven. Då de flesta klienter visar en uppgivenhet behöver socialsekreteraren stärka deras röst och lyfta fram åsikter när de kommer. Det är annars en risk att en uppgivenhet att inte kunna och/eller ges möjlighet påverka sin situation kan ge orsak till frustration. Något man kan göra är att förbättra återkopplingen till klienter då de kommit med förbättringsförslag. Klienterna har ingen uppfattning om några regler eller policy finns på socialkontoret. Klienterna har vissa tankar om hur det kan gå till att lämna synpunkter men ser inte riktigt möjligheterna.

Vid frågan om sociala kontakter och fritid nämndes behov som inte mötts som semester, fritid för barnen. Någon nämnde behov av glasögon.

Vi fick 10 beskrivningar som fungerar som socialkontorets kvalitetsdeklaration. Vi kan inte dra några slutsatser från graderingen av påståendena. Klienterna fick betygssätta påståendena mellan 1-5 och alla påståendena fick medel på under 4.

Diskussion vid avrapportering

Gruppen vid återrapporteringen bestod av enhetschefer och socialsekreterare. Gruppen diskuterar utifrån att "Språket är makt". Och centrala begrepp som; självförsörjande, skäligt, skäl vilka kan behöva förklaras. Orsakerna till en praktikplats diskuteras och att dessa orsaker kan behöva klargöras för klienterna. Information diskuteras. Framtidstankar kommer upp som att rikta in sig på andra grupper som de som inte talar svenska, göra massutskick för inbjudan för intervju + ersättning som biobiljett vid genomförd intervju, att klienter kan anmäla sig själv till de som skall intervjua eller att "sitta" i väntrummet och fånga in synpunkter vid ett antal dagar.

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + personerna är nöjda med mötet och känner sig välkomna
- + socialsekreteraren har förståelse för situationen
- + generellt är socialsekreterarna bra på att meddela sig runt tider
- + generellt lugn atmosfären vid mötena
- + personerna hade relativt god insyn i arbetssättet att det fanns ett team
- + överlag tycker man sig bli respektfullt bemött
- + socialsekreterarna uppmuntrar och lyfter fram förmågor
- + socialsekreterarna uppfattas vara tillgängliga och de mailar eller ringer tillbaka
- + socialsekreterarna visar respekt och intresse genom sitt kroppsspråk och det uppfattas som viktigt

Förbättringsområden (-)

- någon gång hände det att man ej meddelats att socialsekreteraren är sjuk
- den egna situationen kan uppfattas att man känner sig mindre värd och i underläge
- klargöra för personen än mer varför frågor av personlig karaktär ställs

Frågor (?)

- ? svårt när personen behöver berätta om igen samma sak vid exempelvis ny socialsekreterare
- ? någon upplevde mötet stressigt och utelämnande
- ? vet klienterna hur teamet arbetar? Finns det en vinst med om de skulle veta?
- ? hur ser kontakten mellan fastighetsägare, sjukvård och socialtjänsten ut (när det gäller trygghet vem stödjer?)

Färgbedömningar

Mötet	Brukarna är nöjda med mötet.
Hänsyn, omtanke och lyssnande	Stödet personalen ger är ganska bra men förbättringsområden finns.
Tillgänglighet	Personalen är tillgänglig på olika sätt utifrån behov.
Problem- och konfliktlösning	Konflikter och problemsituationer hanteras bra.
Totalbedömning bemötande	Bemötande är bra.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + klienterna känner väl till var de kan vända sig vid behov
- + klienternas förväntan på socialkontoret är delvis fyllt
- + klienterna uppskattar att utbetalningarna alltid är i tid
- + flera klienter uttrycker uppskattning att de kunnat påverka plats och tid för praktik
- + klienter uppskattar kontakterna ut mot arbetsmarknaden med stöttning, bollplank, samtal
- + klienter menar på en förbättring generellt med kontakten; tätare återkopplingar, färre besök, mer mailkontakt, mer tid.
- + klienterna uppfattar att de får stöd med att fylla i formulär och liknande

Förbättringsområden (-)

- klienterna vet inte vilken information de kan förvänta sig utifrån egna behov
- klienterna uppfattar att det sätt på vilken information ges är personknutet
- klienterna verkar inte känna till andra möjligheter till ekonomiskt stöd som fonder
- klienterna ställer sig ovetande till att de kan överklaga ett beslut
- då de flesta klienter visar en uppgivenhet behöver socialsekreterare stärka deras röst och lyfta fram åsikter
- det är en risk att en uppgivenhet att inte kunna och/eller ges möjlighet påverka sin situation kan ge frustration
- behov att förbättra återkoppling till klienter då de kommit med förbättringsförslag

Frågor (?)

- ? klienterna har ingen uppfattning om några regler eller policy finns på socialkontoret
- ? klienterna ställer sig undrande till frågan om de kan förvänta sig information om kulturella aktiviteter
- ? klienterna har vissa tankar om hur det kan gå till att lämna synpunkter men ser inte riktigt möjligheterna
- ? Vid frågan om sociala kontakter och fritid nämndes behov som inte mötts som semester, fritid för barnen

Färgbedömningar

Information	Brukarna får inte den information de behöver för att kunna leva ett gott liv.
Forum för påverkan	Brukarna ges få möjligheter för att kunna påverka den egna situationen såväl som verksamheten.
Aktiviteter, sociala kontakter och fritid	Brukarna har stora möjligheter att komma till social gemenskap. De får tillräckligt stöd att engagera sig i olika sammanhang för den egna utvecklingen.
Planering	Brukarna till viss del möjlighet att påverka hur de använder sin socialsekreterarkontakt.
Arbete och sysselsättning	Brukarna ges goda möjligheter att exempelvis komma i praktik.
Delaktighet och inflytande	Brukarna har inflytande till viss del och är ganska delaktiga