



Medborgardialog 2017

Psykisk funktionsnedsättning/
psykisk ohälsa 2017-11-22

Vård- och omsorgsförvaltningen



BAKGRUND

Vård och omsorgsnämnden har ett Brukarråd för personer med psykisk funktionsnedsättning. Vid Brukarrådets möten har det förts en diskussion om att utveckla arbetet, förstärka brukarinflytandet och att göra Brukarrådet mer känt.

Vid Brukarrådets möte den 5 maj 2017 beslutades att Brukarrådet och Vård- och omsorgsnämnden anordnar ett öppet möte/medborgardialog tillsammans. Vid Brukarrådet den 19 september 2017 planerades formerna för en medborgardialog riktad till målgruppen. Politiker från Vård- och omsorgsnämnden och Socialnämnden samt representanter från brukarorganisationerna deltog. På mötet beslutades att en medborgardialog genomförs den 22 november 2017 mellan klockan 18.00 – 20.30.

Syfte

Syftet med medborgardialogen var att inhämta idéer och synpunkter från målgruppen för att förbättra kommunens stöd till personer med psykisk funktionsnedsättning/psykisk ohälsa.

Ämnesområden och frågeställningar

Nedanstående områden och frågeställningar valdes ut:

Inflytande

Hur kan kommunen ta vara på dina idéer och synpunkter när du söker stöd eller redan har stöd från kommunen?

Kontakt/Tillgänglighet

Om du vill ha kontakt med kommunen, hur vill du att det ska gå till?

Om du redan varit i kontakt med kommunen är det något du saknar eller önskar skulle fungera annorlunda?

Exempel:

- Samordna kontakter
- Tillgänglig information och kontaktvägar på kommunens hemsida

Meningsfull vardag

Hur kan kommunen ge dig förutsättningar till en meningsfull vardag?

Exempel:

- Anpassade öppna träffpunkter för samvaro, aktiviteter eller återhämtning
- Sysselsättning/jobb

Metod

- Information via webb och informationsblad
- Inbjudan två veckor före mötet via webb, affischering, inbjudningskort
- Planerad medieträff med representant från Brukarrådet och vård- och omsorgsnämndens ordförande
- Öppet, allmänt dialogmöte vid ett tillfälle i kommunen, utifrån frågeställningar kring nämnda ämnesområden
- Frågeformulär med öppna frågor på kommunens webbsida
- Frågeformulär med öppna frågor personligt överlämnade till de personer som har boendestöd

GENOMFÖRANDET

Medborgardialogen genomfördes den 22 november 2017 mellan klockan 18.00 – 20.30 i Samlingsalen, Länsbiblioteket. Ett tjugotal medborgare kom till mötet. Representanter från Brukarorganisationerna, Vård- och omsorgsnämndens ordförande, två biståndshandläggare och tre tjänstemän från Vård- och omsorgsförvaltningens Uppdragsenhet deltog.

Nedan sammanfattas det som framkom vid rundabordsamtalen under medborgardialogen och i inkomna enkäter.

INFLYTANDE

Medborgardialoger är ett bra sätt att ge medborgarna inflytande. Möjligheten att lämna synpunkter på internet borde synliggöras bättre och vara mer lättillgängligt. Låt den som har synpunkter vara med i olika arbetsgrupper. Ett förslag lämnades om ett ”klotterplank” på Östersunds kommuns hemsida där man kan komma med idéer, förslag och synpunkter .

Genom att skicka ut enkäter och frågeformulär kan man se vad som fungerar och vad som inte fungerar och ge medborgarna möjlighet att lämna förslag till förändringar. Brukarrevisioner, fokusgrupper och intressepaneler är andra sätt att ge inflytande. SIP (Särskild Individuell Plan) borde vara en självklarhet.

KONTAKT OCH TILLGÄNGLIGHET

Det sätt på vilket man vill komma i kontakt med kommunen varierar. Det kan också vara skillnad på hur en person vill komma i kontakt vid olika tillfällen, det är måendet som avgör detta.

Kontaktvägar

Kontaktvägar kan vara via mail, brev, sms och telefonsamtal. Önskemål finns om att kommunikationen ska ske på det sätt personen vill, det ska inte vara den enskilde tjänstemannen som avgör. Att få namn på den man ska kontakta samt att få prata med samma person under en längre tid lyftes fram.

Kundcenter är bra på att informera och slussa vidare men det borde också finnas möjlighet att maila till Kundcenter. Ibland vill man inte berätta allt för Kundcenter och då ska möjligheten finnas att bli kopplad direkt till den funktion man söker. Kundcenter är bra på att informera men ibland behövs bättre och mer ingående information om hur man kan få hjälp och vad varje insats betyder. ”Hur ska jag veta skillnaden mellan boendestöd, personligt ombud och god man?”

En del medborgare tycker inte om att ringa till okända människor. Det ställs väldigt höga krav på en person att ringa upp en myndighet när man knappt orkar lyfta telefonen. När man väl tagit mod till sig att ringa ska man inte behöva vänta så länge i telefonen. Om man får besked om att kommunen kommer att ringa upp, bör man få bättre information om hur lång tid det tar innan den man söker tar kontakt. Uppgift om när man kommer att bli uppringd bör meddelas, specifik dag och klockslag, inte ”inom två arbetsdagar”.

Ett förslag är att man ska kunna beställa en telefontid på nätet och sedan bli uppringd på en bestämd tid. Man kan antingen få en specifik tid direkt eller ett automatiskt sms med uppgift om vilken tid man kommer att bli uppringd. Att gå och vänta på ett telefonsamtal och inte veta när det kommer upplevs mycket stressande och det är svårt att göra andra saker under tiden.

Tänk på alla med social fobi som inte vågar, orkar eller kan ringa eller delta fysiskt. Telefontider försvårar för personer med social fobi då man hinner få "kalla fötter" medan man väntar på sin tur. Ofta avstår man helt från att ta kontakt i stället.

Det kan även skapa ångest att få vetskap om ett planerat hembesök av till exempel en biståndshandläggare. Det borde, utifrån individuella behov, erbjudas olika möjligheter till mötesplatser. En del vill ses någon annanstans än i hemmiljön, särskilt första gången man träffar någon. Andra vill endast träffas i sitt hem. Slutsatsen är att all kontakt och alla möten måste vara individuellt anpassade.

Information

Det ska vara lätt att få information. Det är svårt att sortera på kommunens hemsida. Ingångarna är svåra och otydliga. "Kundcenter är bra men jag vill hitta informationen själv". Hemsidan ska vara uppdaterad och den ska gå att läsa på mobiltelefonen. Information kan även ges via Facebook eller Instagram. Tydlig information om de olika insatserna ska finnas. Det finns så mycket hjälp att få men det är svårt att veta vad man kan få hjälp med. Ibland tror man att hjälpen ska sökas via socialförvaltningen men sedan visar det sig att det hade varit bättre att söka vård och stöd. "Hur ska jag som individ veta att jag kommer till rätt instans?"

Det ska vara lätt att få information om vem man ska vända sig till för att få snabbt stöd. "Informera mig om mina rättigheter, vad jag kan söka och hur det kan hjälpa mig i mitt liv." Man ska inte bli bollad från den ena till den andra.

Teknik

Använd ny teknik. Utveckla kommunens App (applikation) eller utveckla en särskild App med lättillgänglig information.

En del personer vill kommunicera vis sms, andra via mail, chatt eller skype. För de som inte har så stora behov men behöver stöd ibland, till exempel med myndighetskontakter, kan en så kallad "Hjälptelefon" vara ett alternativ. Utveckla en inloggningsbar webbtjänst med e-legitimation, liknande "Mina vårdkontakter" med inloggning via Mobilt BankID. Använd sociala medier. Teletal och Treparsamtal med möjlighet att skriva ut samtalet efteråt är ett förslag.

Bemötande

Det personliga mötet är viktigt men måste anpassas utifrån personen. En möjlighet är möten där personen finns i telefonen. Tänk efter vilka som absolut måste vara med på mötet så det inte blir för många. Ett alternativ är att personen kan sitta i ett rum bredvid med öppen dörr och lyssna och att någon går in och kollar med jämna mellanrum att allt uppfattas rätt.

Vid introduktion av ny personal är det viktigt att all personal får utbildning i bemötandet av just den aktuella personen. "Prata om mina resurser och vad jag är intresserad av. Lyssna noga och lyssna på mina erfarenheter." Mer dialog efterlyses. "Lyssna, om jag har idéer är de redan genomtänkta".

Skapa en tjänst där en anställd personal arbetar utvecklande och tar medborgarnas förslag på allvar.

Det finns ett "glapp" mellan kommunen och Regionen. Det brister ofta i informationsöverföringen från Regionen till kommunen när det gäller diagnoser.

Mer samarbete mellan kommun, försäkringskassa, arbetsförmedling, psykiatri, somatisk vård önskas.

Att boendestöd inte kostar något innebär att många människor kan ta emot insatsen. Långsiktigt blir det nog dyrare för kommunen om man börjar ta betalt. Även om man endast behöver lite hjälp från kommunen så kan det innebära väldigt mycket för personen, det är ett förebyggande arbete.

Avgiftssystemet bör ses över, det bör baseras på aktuell inkomst och inte inkomsten något år tillbaka. Det kan slå väldigt fel om man är sjuk och inkomsten därför varierar från år till år. Om man tjänar mer ena året, kanske man får betala mer året därpå, även om man då har lägre inkomster.

Man borde kunna få mer stöd dygnet runt och inte bara under kontorstider. Arbetstiderna för boendestöd borde vara längre än till klockan 18. De som behöver hjälp med mediciner morgon och kväll bör kunna få det. Möjlighet till besök och samtalsstöd på kvällar och nätter av boendestöd. ”Man ska inte behöva vara frisk för att orka vara sjuk.”

MENINGSFULL VARDAG

Det är viktigt med social samvaro och vikten av att utveckla och anpassa mötesplatserna lyftes fram. Ett bra exempel är mötesplatsen Prästgatan 58 men där är det ofta fullbokat av äldre pensionärer. Det borde finnas fler liknande ställen som är lättillgängliga och riktade till yngre personer och till alla målgrupper. Mötesplatserna bör utvecklas för föreningarna och det borde vara mer samarbete med andra aktörer. Det bör finnas ”proffs” på plats för att erbjuda hjälp. Exempel är personal från Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, skolan, kommunen och andra som kan ge information och kontaktuppgifter till olika instanser, myndigheter eller organisationer. Det borde finnas personal med olika kompetens på mötesplatserna, till exempel kring HBTQ, neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, psykisk ohälsa eller andra funktionsvariationer. Det ska vara en öppen kravlös verksamhet dit man kan komma när man orkar och har lust, utan krav på att prestera. Det är viktigt att känna tillhörighet och gemenskap. Verksamheten vid K2 är ett bra exempel, det är en trygg plats dit det är okej att gå. Men för att få komma dit måste man vara patient inom psykiatrin och även om man är det så är det inte säkert att man får komma dit. Många med psykisk ohälsa blir aldrig patienter inom psykiatrin utan har kontakt med primärvårdens hälsocentraler.

De individuella behoven varierar. Det bör finnas tillgång till föreläsningar även på förmiddagar. Olika former av kvällsaktiviteter bör också finnas, till exempel att laga mat tillsammans. Utflykter och brukarmedverkansdrivna aktiviteter är andra förslag. Det bör finnas aktiviteter anpassade för alla, det är inte alla som kan eller vill vara i en grupp.

Kommunen borde arrangera och sponsra aktiviteter av olika slag även för vuxna funktionsnedsatta och inte bara för ungdomar. Om man har social fobi, dålig motorik eller andra egenskaper som gör det svårt att till exempel börja träna är det bra med en särskild grupp med en ledare som ger tydliga instruktioner och visar hur man ska göra och vilka regler som gäller. Ett förslag är ”träningsstöd” i mindre grupper, max 10 personer, där en ledare från boendestöd stöttar till en aktiv fritid. Målet är att man ska kunna träna självständigt, hitta vänner och bryta isolering vilket i sin tur främjar fysisk och mental hälsa.

Kommunen borde erbjuda stödgrupper, till exempel för våldtagna kvinnor, incestoffer och offrens anhöriga. Kommunen borde också erbjuda föreläsningar till länets skolor i ämnet sexuella övergrepp.

Kontaktperson är ett bra stöd och det borde finnas fler Personliga ombud. Att ge stöd till anhöriga är viktigt.

Daglig verksamhet bör marknadsföras för att visa vad som kan erbjudas för de som behöver. Det finns behov av fler praktikplatser och det bör vara lättare att få börja arbetsträna eller få en lönebidragsanställning. Någon form av lågröskelverksamhet med en väg in till arbete eller sysselsättning efterfrågas. Jobb är väldigt viktigt men alla kan inte arbeta heltid, enkla och individuellt anpassade jobb behövs. Lägre priser på kollektivtrafiken är ytterligare ett förslag.

Vid Brukarrådets möte den 27 februari 2018 diskuterades resultatet av medborgardialogen och deltagarna enades om att lyfta några förbättringsområden:

- Inflytande/Information
- Bemötande
- Ny teknik
- Mötesplatserna
- Brukarrådet

NÅGRA ARBETEN SOM PÅGÅR INOM FÖRVALTNINGEN

Inflytande/Information

Medborgarundersökningar

Hösten 2017 genomförde Sektor LSS sin 4:e medborgarundersökning. Med stöd av webbverktyget Pict-o-stat ställdes frågor gällande upplevd kvalitet i sektor LSS, riktad till medborgare som bor i LSS- eller SoL-bostad. Totalt tackade 76 av 128 personer ja till att delta. Detta motsvarar 59 % svarsfrekvens (2016 - 65 %).

Åldersgrupp: 20 – 70 år. Kön: 53 män och 23 kvinnor.

Resultatet visade på några förbättringsområden som kräver ett fortsatt aktivt förbättringsarbete med särskilda åtgärder för att skapa ökad trygghet för alla personer som bor i LSS- eller SoL-bostad.

Brukarrevision

En brukarstyrd brukarrevision är en granskning av en verksamhet som erbjuds till personer med psykisk ohälsa. Idén med granskningen är att ta reda på vad de som deltar i verksamheten tycker om den. Resultatet används för att göra verksamheten bättre. Under 2016 gjordes en brukarrevision vid enheten för boendestöd, Vård- och omsorgsförvaltningen i Östersunds kommun.

Jämtlands läns brukarråd (JLB) fick i uppdrag att genomföra brukarrevisionen och granskningen gjordes av personer som har egen erfarenhet av boendestöd tillsammans med en projektledare/samordnare. Alla som hade beviljat boendestöd 2016-04-20 fick en enkät med 26 frågor som handlade om boendestöd. Enkäten skickades till 75 personer, 35 personer svarade. Alla svar redovisades i en rapport. Chefen för boendestöd och enhetschefen för myndighetsenheten (tidigare biståndsenheten) intervjuades också. Resultatet sorterades på; Bemötande, Tillgänglighet, Inflytande och delaktighet samt Nytt. Därefter skrevs en handlingsplan med påföljande uppföljning.

Delaktighetsmodellen inom Sektor LSS

Delaktighetsmodellen är ett arbetssätt för att skapa ökade förutsättningar för delaktighet och inflytande för de medborgare som bor i LSS- eller SoL-bostad. Sektor LSS har utbildat ett antal vägledare som hjälper enheterna att genomföra samtalsslingor. Slingorna genomförs i dialog med syfte att mötas i samtal på lika villkor. Vägledarnas arbete sker tillsammans med medborgare som bor i LSS- och SoL-bostäder, personal och chef.

Sammanställning om hjälp vid psykisk ohälsa

Ett medborgarförslag föreslog att Östersunds kommun tar fram en guide med en sammanställning över vilken hjälp och stöd man kan få då man drabbats av psykisk ohälsa. Medborgarförslaget fanns på kommunens hemsida från den 15 mars till den 15 juni 2017 och fick 45 underskrifter. Kommunstyrelsen föreslog 2018.05.08 att Medborgarförslaget bifalls så till vida att förslagsställarens synpunkter beaktas i arbetet som pågår genom den länsövergripande handlingsplanen för psykisk hälsa.

Bemötande

Ett ständigt pågående värdegrundsarbete pågår.

Ny teknik

Det pågår ett arbete i ämnet digitalisering och eHälsa inom socialtjänst och hemsjukvård inom Östersunds kommun. Sju halvdags-workshops i ämnet genomförs under våren.

Mötesplatserna

Hälsofrämjande kommun, medborgarens fokus

Vård- och omsorgsförvaltningen har tagit fram en handlingsplan för hur vi inom förvaltningen och tillsammans med andra kan stärka ett mer hälsofrämjande arbete. Handlingsplanen omfattar en rad aktiviteter under åren 2017-2019 där det övergripande målet är:

- Att fler medborgare kan leva självständiga liv utan kommunens insatser
- Att de medborgare som har behov av stöd, erbjuds insatser som utformas för att frigöra och utveckla sina resurser

Aktiviteter planeras in och genomförandet, resultat och måluppfyllelse följs upp efter hand av en arbetsgrupp. Genomförandet av aktiviteter återkopplas till Vård och omsorgsförvaltningens ledningsgrupp och Vård och omsorgsnämnden i januari och augusti. Handlingsplanen revideras vid behov.

Insatser för att bidra till social gemenskap och bryta social isolering genomförs på flera olika sätt. Sociala mötesplatser finns runt om i kommunen, Vård- och omsorgsnämnden delar ut föreningsbidrag till organisationer som anordnar aktiviteter även för dem som inte är medlemmar. Drop-in-verksamhet och stöd av anhörigkurator eller anhörigkonsulent erbjuder socialt stöd och avlastning till anhöriga. Särskild verksamhet ("Fritid och rekreation") anordnar egna aktiviteter och samverkar med föreningar för att erbjuda en stimulerande fritid för personer med funktionsnedsättningar.

Kommentar: De synpunkter som framkom vid medborgardialogen om utveckling av verksamheten samt breddad målgrupp vid mötesplatserna har vidarebefordrats till arbetsgruppen för hälsofrämjande kommun, medborgaren i fokus.

Idéburet Offentligt Partnerskap (IOP)

Vård- och omsorgsnämnden och Jämtlands läns brukarråd (JLB) har tagit fram en långsiktig lösning för samarbete vid kaféet mötesplatsen Prästgatan 58 i form av ett idéburet offentligt partnerskap (IOP). En överenskommelse har tagits fram och beslutats i Vård- och omsorgsnämnden.

Målet med överenskommelsen är att genom samverkan mellan den idéburna sektorn och Vård- och omsorgsförvaltningen i Östersunds kommun skapa förbättrade förutsättningar för människor med psykisk funktionsnedsättning/psykisk ohälsa. Partnerskapet ska erbjuda en trygg plats vid Mötesplatsen Prästgatan 58. Partnerskapet ska erbjuda hälsofrämjande aktiviteter och socialt umgänge i kombination med rutiner och framtidsförberedande insatser som ska leda till att bryta isolering. Den centrala huvudfaktorn är att öka livskraften hos målgruppen. Kommunens samtliga mötesplatser har en öppen verksamhet och riktar sig mot äldre och personer med psykiska ohälsa eller andra funktionsnedsättningar. Samarbetet med olika intresseföreningar leder till att verksamheten har många möjligheter att erbjuda föreläsningar, temaveckor eller andra aktiviteter för målgrupperna.

Kommentar: Avtalet löper under tiden 2018.08.15 – 2019.08.15 med 3 månaders ömsesidig uppsägningstid. Om avtalet inte sägs upp förlängs det med ett år i taget. En årlig verksamhetsplan med aktiviteter ska tas fram av verksamheten och JLB gemensamt.

Brükarrådet

Det pågår en översyn av de olika forum för brukarmedverkan som finns inom Vård- och omsorgsförvaltningen och Östersunds kommun. Enkäter kommer att lämnas ut till olika forum. Synpunkter inkomna från medborgardialogen tas med i utvärderingen.

SLUTSATSER

Under kvällen framfördes många synpunkter och alla var överens om att det var ett bra initiativ som resulterade i ett antal förslag till förbättringar. Rundabordssamtalen upplevdes som positiva, då man i mindre grupper på ett enkelt sätt kunde föra fram sina synpunkter.

Tretton personer besvarade den enkät som fanns på kommunens hemsida. Av de cirka 130 frågeformulär som överlämnades personligen till personer som har boendestöd besvarades åtta.

Det finns önskemål om återkoppling av medborgardialogen genom att bjuda in de personer som deltog den 22 november 2017 till en ny träff under hösten 2018.