

Återbesök Ängelholms boendestöd

Datum: 2022-08-16

Närvarande: Brukarrevisionsamordnare Erika Wilhelmsson och chef för boendestödet i Ängelholms kommun Liselott Perlhagen.

Bakgrund:

Brukarrevisionen genomfördes under januari 2020 - november 2020 avseende boendestöd i Ängelholms kommun.

Sammanlagt genomfördes åtta djupintervjuer och resultatet återkopplades muntligt till ledning och personal den 24 mars 2021. På grund av pågående pandemi skedde återkopplingen senare än planerat samt via digitalt möte. I samband med redovisningen av resultatet överlämnades också Brukarrevisionsrapporten. Rapporten finns att läsa i sin helhet på www.nsphskåne.se.

Rapporten tar upp vad som upplevs som bra, mindre bra, samt innehåller ett antal utvecklingsförslag. I samband med redovisningen gavs verksamheten i uppgift att påbörja ett utvecklingsarbete och skapa handlingsplaner för att komma vidare med arbetet kring utvecklingsförslagen. Verksamheten gavs också information om att ett återbesök kommer att genomföras för att följa upp arbetet kring utvecklingsförslagen. Återbesöket genomfördes därefter den 16 augusti 2022. Vid återbesöket ställdes frågor kring såväl hur det upplevts att använda sig av Brukarrevision som metod för extern utvärdering och ökat brukarinflytande, men också frågor kring hur arbetet med utvecklingsförslagen sett och ser ut. Resultatet av detta återbesök redovisas nedan.

Tema 1: Att välja Brukarrevision och upplevelsen av att använda Brukarrevision

1. Hur tänkte ni innan det att ni valde att använda er av Brukarrevision (förväntningar, tankar innan vi satte igång)?

När brukarrevisionen genomfördes var det Ann-Margreth Lövgren som var chef för boendestödet i Ängelholms kommun. Liselott kan inte svara på dessa frågor då hon inte varit närvarande under denna tid utan började sommaren 2021. Erika tar upp att när hon kom för att berätta om brukarrevision var personalen nyfikna och frågade en del under presentationen.

2. Hur upplevde ni att Brukarrevisionen genomfördes?

Liselott kan inte ge svara på det då hon inte var närvarande, men anser att det är bra att det görs en genomlysning av verksamheten för att kunna mäta hur brukarna upplever insatserna.

3. Hur upplevde ni själva rapporten och återkopplingen av den?

Liselott tycker att rapporten är bra och välskriven, men önskat att det var flera i urvalet än åtta brukare för att få en bredare bild över deras upplevelser. Erika höll presentationen av rapporten digitalt via ett videomöte därav svarare att få respons på hur personalen upplevde rapporten och återkopplingen.

Tema 2: Att använda resultaten och utvecklingsförslagen till verksamhetsutveckling

4. Vilka utvecklingsförslag har ni valt att arbeta vidare med?

Utifrån chefsbytet har överlämningen kring detta inte riktigt skett, men Liselott har gått igenom alla utvecklingsförslag och sett att det skett många förändringar utifrån de förslag som togs upp.

5. Genomgång av valda utvecklingsförslag med vad som genomförts och hur det görs.

Sociala kontakter

- Ett par brukare uppgav i intervjuerna att de saknade sociala kontakter och stöd från boendestödet i det.
 - Sedan april 2022 finns det möjlighet två kvällar i veckan att träffa andra på en mötesplats. Boendestödet är behjälplig med att ta de brukare som vill till dessa kvällar. Boendestödet finns även på plats under kvällarna. Här kan brukarna själv välja vad de vill göra under denna tid, men är en möjlighet för att skapa och öka på det sociala nätverket.

Involvering i ansökningsförfarandet

- Ett par brukare uppgav att de var osäkra på om de fick information om boendestöd eller var med vid ansökningstillfället.
 - Det är ett pågående utvecklingsområde vad det gäller samarbetet och kontakten med biståndshandläggarna. Liselott eftersöker ett sätt att kunna notera i ansökan om biståndshandläggaren gett information om boendestöd. Viktigt att brukarna får rätt insats och vet vad insatsen innebär.
 - Även efterfrågan avseende kontinuerliga uppföljningar med biståndshandläggaren pågår.
 - De ingår numera även i FACT team som har medfört att flera ansökningar gällande boendestöd har inkommit.

Genomförandeplaner

- Ett par brukare uppgav att de var osäkra om de hade en genomförandeplan och när de iså fall uppdaterades senast.
 - Samtliga brukare med boendestöd har en genomförandeplan som uppdateras minst var sjätte månad. De brukare som inte vill ha en genomförandeplan försöker boendestödjarna i alla fall få dem till att läsa igenom den.

- De har även klientgenomgångar varannan vecka med fem ärenden åt gången för att kvalitetssäkra ärendena och uppdatera planerna om behovet finns.

Kontakt vid problem och konflikter

- Ett par brukare uppgav att de var osäkra om de hade en genomförandeplan och när de i så fall uppdaterades senast.
 - Samtliga brukare med boendestöd har en genomförandeplan som uppdateras minst var sjätte månad. De brukare som inte vill ha en genomförandeplan försöker boendestödjarna i alla fall få dem till att läsa igenom den.

6. Hur har ni upplevt att ha utvecklingsförslag som underlag för ert arbete?

Svårt att svara på utifrån att Liselott inte var med under denna tid, men en del av det som tagits upp har förändrats och utvecklats under tiden som Liselott varit chef för boendestödet.