



Projektrapport från Brukarpanel Östersunds kommun:

Tjänsteinnovation genom utveckling av bättre samverkan mellan tjänsteutövare och brukare

Projektperiod 2016-06-15 – 2019-06-14



Rapport från brukarpanel Östersunds Kommun 2017/2018

Tjänsteinnovation genom utveckling av bättre samverkan mellan tjänsteutövare och brukare

Inledning

Projektet skall genom ett gränsöverskridande samarbete utveckla verksamheten inom psykisk hälsa och missbruk. Samt komma fram till bättre samarbete mellan tjänstemän, brukare, anhöriga och brukarorganisationer.

Bakgrund

- Brukare av tjänster är för lite involverade i utvecklingen av tjänsteutbudet.
- Viktiga behov och anpassningar blir inte så optimala som om brukares åsikter hade blivit mer tillvaratagna.
- Brukare har en potential att utmana tjänsteutövare att tänka nytt.
- Anpassningar utifrån brukares behov behöver inte kosta mer.

Mål

- Målet med projektet är innovation i befintliga och eventuellt nya tjänster och produkter, som tex utveckling av teknologi.
- Utveckla samspelet mellan brukare och tjänsteutövare på olika nivåer och områden, ta bättre tillvara på brukarkompetens och erfarenhet.
- Projektets fokus skall vara användbarhet för brukare, tjänsteutövare, administrativa och politiska beslutsfattare. Innovationen skall vara nytt, nyttig och nyttjbar!

Metod

Vi har bjudit in brukare med egna erfarenheter av tjänster inom psykisk ohälsa, representanter från brukarorganisationer och anhöriga till en brukarpanel.

Panelen har bestått av 7 personer med relevanta erfarenheter och bakgrund.

Vi har haft 15 träffar mellan oktober 2017 - juni 2018.

Panelen har haft aktiva diskussioner utifrån egna erfarenheter och behov, befintliga tjänster och bristen i dessa tjänster.

Vi har ”gått bordet runt” för att säkerställa att alla deltagare ska få komma till tals.

Vi har i förväg skickat ut den aktuella frågeställningen genom att skapa en SMS-grupp för panelens deltagare.

Vi har använt SMS-gruppen för att kommunicera mellan träffarna i panelen.

Vi har haft ett socialt perspektiv på våra träffar, vi har tex ätit middag eller fikad tillsammans.

Brukarpanelen har deltagit vid en medborgardialog som Vård och omsorgsförvaltningen inom Östersunds kommun anordnat med politiker och tjänstemän, se bifogad bilaga.

Vi har haft en träff med brukarpaneler från samtliga kommuner i projektet under våren 2018, där brukarna delade med sig av sina erfarenheter av tjänsterna i respektive kommun och landsting.

Projektledare från Sverige och Norge samt deltagare från brukarpanel från Östersund och Norge har varit i Oslo på studiebesök. Vi besökte Ung arena, en kommunal verksamhet som är en mötesplats med ett team bestående av erfarenhetsmedarbetare, socionomer, familjeterapeut, psykolog och frivilliga.

<http://www.ungarenaoslo.no> Här fick vi inblick i arbetet med att stötta och hjälpa utsatta ungdomar.

Vi besökte även Pio pårörendesenter, <http://piosenteret.no> som erbjuder stöd och konkret hjälp till anhöriga för människor med psykisk ohälsa och missbruk.

Samtliga deltagare i brukarpanelen har varit mycket aktiva i diskussionerna och det har varit hög närvaro. I sammanfattningen finns det med citat från deltagare i brukarpanelen som vi valt att skriva med kursiv text.

Diskussionsfrågor till brukarpanel

- Erfarenheter av tjänster och insatser.
- Vilken typ av insatser är viktiga?
- Vad är viktigt för att du skall fungera?
- Vilka insatser fungerar?
- Vilka insatser behöver utvecklas?
- Kunde du vara hjälpt av teknologi?
- Hittar du information på tjänsteutövares hemsidor?
- Hur kan man utveckla tjänsteutövares hemsidor/informationsutbud?

- Nya kontaktmöjligheter till tjänsteutövare.
- Ser du några möjligheter till förbättringar?

Sammanfattning av panelens diskussionsfrågor:

Några återkommande teman i våra diskussioner har varit bristen på information om vilka tjänster och insatser som finns när psykisk ohälsa infaller, både från kommun och sjukvård *”Jag vet en hel del om sjukvården och psykiatrin men jag har ingen aning om vem som kan hjälpa mig från annan myndighet tex kommunen”*.

Svårigheter att komma i kontakt med myndigheter och sjukvård, man behöver tydliggöra skillnaden på de olika insatserna/tjänsterna som finns. *”Hur ska jag kunna veta skillnaden på personligt ombud, god man och boendestöd?”*. Det finns många tjänster/insatser men det är svårt att hitta information om dessa. *”Att få vetskap om vilka insatser som faktiskt finns i samhället”*.

Kontaktvägarna bör utvecklas till både mail, sms, chatt, brev och telefonsamtal hos myndigheter som erbjuder tjänster och insatser.

En gemensam önskan hos samtliga i panelen, anhöriga och tjänsteutövare är att det skulle finnas en plattform med samlad information om vilka insatser som finns när man insjuknar i psykisk ohälsa. Där det bör finnas enkelt och tydligt beskrivet vart man steg för steg kan vända sig för att få hjälp.

Teknologi så som en app eller webbportal med samlad information som är tydlig och lättillgänglig från de tjänster som region och kommun kan erbjuda skulle kunna vara till stor hjälp för tjänstemottagare och utövare.

Nedan följer förslag på utövare som bör finnas med:

- Psykiatrin
- Psykosociala enheter inom primärvården
- Försäkringskassan
- Arbetsförmedlingen
- Socialtjänsten
 - Ekonomiskt bistånd
 - Kontaktperson
 - Missbruksvård
 - Boendesamordnare
- Kommunen
 - Boendestöd
 - Personligt ombud
 - God man
 - Skuld och budgetrådgivning
 - Biståndshandläggare
 - Anhörigstöd
 - LSS-insatser
 - Kontaktperson
 - Hemtjänst
 - Navigatorcentrum
- Brukarorganisationer

Det behövs bättre samverkan mellan myndigheter, kommuner och sjukvården, *”Myndigheter tar beslut utan att meddela varandra, jag blir splittrad när kommun/soc/region inte har kontakt”*.

En stor svårighet som är gemensamt för målgruppen är att ta kontakt genom telefonsamtal, *” När jag mår dåligt förstärks min ångest av att måsta ringa någon för att få hjälp”*

En samlad arena/träffpunkt saknas för att kunna träffa människor med liknande erfarenheter, dit man kan komma utan att måsta vara hänvisad av kommun eller sjukvård. En plats att kunna umgås samt delta i aktiviteter både dag och kvällstid, där man även kan erbjudas sysselsättning/bidra efter egen förmåga. *”Det är viktigt att känna tillhörighet och gemenskap. Verksamheten vid K2 är ett bra exempel, det är en trygg plats dit det är ok att gå. Men för att få komma dit måste man vara patient inom psykiatri”*.

”Ett ställe att träffas på som inte är psykiatri”.

Brukare av tjänster är för lite involverade i utvecklingen av tjänsteutbudet. Viktiga tjänster och insatser blir inte så optimala som om brukares åsikter hade blivit mer tillvaratagna, brukare har en potential att utmana tjänsteutövare att tänka nytt.

”Att få dela med mig av min kunskap baserat på egen erfarenhet hjälpte mig att komma vidare och fick mig att känna mig värdefull”.