

Gemensam utvecklingsgrupp 15 april 2024

Delaktighet

Nyttodialog

Anette Svingstedt, forskare i tjänstevetenskap vid Lunds universitet och Pernilla Kvist, utvecklare på socialförvaltningen presenterar socialförvaltningens satsning på metoden nyttodialog, som ett sätt att systematiskt fråga invånare med egen erfarenhet. Gör vi rätt saker på rätt sätt?

Metoden innebär att man gör intervjuer med nyligen avslutade invånare/brukare/klienter, tar del av intervjuerna i arbetsgruppen och använder lärdomarna för att skapa lösningar för invånare, medarbetare och verksamhet.

Den första verksamheten på socialförvaltningen som började använda metoden var stödboendet Fenix, som intervjuade personer som nyligen hade flyttat ut.

Nyttodialogprocessen

1. Uppstart med arbetslaget – bilda projektgrupp, gå igenom syfte och upplägg
2. Genomföra intervjuerna – arbetslaget, metodstödjare eller extern resurs
3. Ta del av intervjumaterialet – arbetslaget läser de anonymiserade intervjuerna
4. Genomföra analysseminarium – reflektera över klientens upplevelse, diskutera övergripande utvecklingsområden
5. Bearbeta insikter och utvecklingsområden
6. Uppföljning – efter cirka ett halvår

Lyssnande är en bristvara i många organisationer. Många vill sända ut budskap, mer än lyssna. Nittio procent av kommunikationsarbete generellt går år till att sända.

Användarna är ofta mer kreativa när det gäller utveckling än vad verksamheten själv är. Verksamheten lider ofta av "hemmablindhet".

Gör stödet nytta i klienternas liv? Ofta är det enkla saker som man vill förbättra, som matrutiner eller aktiviteter.

"De vi intervjuade ville gärna dela med sig och hade mycket att berätta."

Om man väl bjuder upp, vill ganska många vara med och berätta om sina erfarenheter. Drivkraften kan vara allt från en personlig upprättelse eller bekräftelse på att man blir lyssnad på, till att känna ett ambassadörskap.

Intervjuteknik är viktigt, att inte gå in och förklara eller försvara.

Vi ser också att det blir en nytändning för medarbetare som får göra intervjuerna, att lyssna på dem de är till för. Men det är också en utmaning.

Nyttodialog är ett första steg att jobba med tjänstedesign, som är kopplat till socialnämndens mål att "minst 70 procent av invånarna som använder sig av socialförvaltningens tjänster ska uppleva att det stöd de har fått har varit till nytta".

Nu ska nyttodialog spridas som arbetsmetod till alla arbetsgrupper i verksamheten. Vi har ännu inte börjat på myndighetsdelen. Det krävs ett engagemang från cheferna som ger utrymme för det här i verksamheten.

Viktigt att det leder till resultat. Vi har sett att vi måste parallellplanera mer i organisationen, mellan olika insatser. Återkoppling på hur vi jobbar med bemötande är också viktigt för de enskilda medarbetarna.

Peer support

Nicole Tobiasson har jobbat som peer support i 2,5 år och är nu processledare för att utveckla arbetet i Helsingborgs stad och Region Skåne. Peer support är personer som har egen erfarenhet av psykisk ohälsa och som får en anställning inom vård och omsorg. Arbetet ska vara ett stöd till brukare/patienter, och baseras på egen erfarenhet av återhämtning, egenmakt och minskat självstigma.

Det är en unik yrkesroll genom att det förutsätter egen erfarenhet. Peer support är förhållandevis nytt i Sverige, men har använts i andra delar av världen i runt 30 år. Nu har vi 12 peer supporters i Helsingborg. De har fått utbildning via NSPH Skåne.

Arbetsuppgifter kan innebära

- Hålla i stödjande samtal med klienterna
- Gruppsamtal
- Promenader eller aktiviteter med klienter
- Jobba med bemötande i arbetsgruppen
- Föreläsa

Grunduppdrag

- Stötta i återhämtningsprocessen
- Minska stigma, självstigma och skam
- Sprida hopp och kunskap
- Stärka egenmakt
- Arbeta aktivt med brukarinflytande.

Nicole driver en samordningsprocess genom Finsam, där parterna är Helsingborgs stad (socialförvaltningen och vård- och omsorgsförvaltningen) och Region Skåne.

Det är viktigt att organisationen använder resursen på rätt sätt.

De arbetsgrupper som har tillgång till peer support är nöjda och ser att det stärker det återhämtningsinriktade arbete. Det ger också en annan dynamik i arbetsgrupperna.

De goda effekterna behöver spridas. Det är en resursfråga om man ska satsa på peer supporters i fler verksamheter och då gäller det att förstå rollen veta hur man ska använda den.

I projektplanen finns en önskan om att föra in brukarperspektivet i utvecklingsprocesser i och mellan verksamheterna, på individ- och ledningsnivå.

Sedan augusti 2023 har Nicole varit ute och träffat olika verksamheter i staden och regionen. 4 peer supporters är anställda i processen. Totalt har de nu fått 19 uppdrag mellan de tre organisationerna.

Bland annat tittar de på

- Brister i samverkan om samordnad individuell plan (sip).
- Utforma nya stöd, till exempel med sol-teamet, användarvänlighet i digitala lösningar.
- Hålla i återhämtningsgrupper, både digitalt och fysiskt.
- Arbetsgrupper för att utveckla stöd i psykiatrin.

- Konsultativa uppdrag till ett nytt familjefridscentrum.
- Arbetsgrupp för uppdragsbeskrivning.
- Omvärldsbevakning av vilka möjligheter som finns för individen.

De har fått ett positivt mottagande och efterfrågan på egenlevd erfarenhet är stor.

Det finns organisatoriska utmaningar som försvårar.

Helsingborg är enda kommunen i Skåne med peer supporters, alla andra är anställda i regionen.

Peer supporters i processen får inte ersätta ordinarie anställningar, så de måste försöka uppmuntra chefer att satsa på peer support i respektive verksamhet.

Arbetstiderna är varierande, beroende på verksamheten.

Hälsodagen

Fredagen den 17 maj arrangerar vi en hälsodag tillsammans på Gröningen. Här kan du träffa föreningar, umgås i vårsolen och prova på aktiviteter efter förmåga.

Var: Gröningen (söder om Surflekan)

När: 17 maj, klockan 14.00-17.00

Klara aktiviteter (fler kan tillkomma):

- Ångestloppet (spring, jogga, gå eller rulla 209 meter) med Fontänhuset
- cirkusuppvisning, inklusive prova på-aktiviteter med Studieförbundet Vuxenskolan
- fotboll med Gatulaget
- yoga
- möjlighet att spela kubb, boule och brännboll
- korvgrillning med Pingstkyrkan
- frukt och fika med Värmestugan

Hälsodagen arrangeras av: Helsingborgs stad, Fontänhuset Helsingborg, Hittarps IK/Gatulaget, Omtanke Helsingborg, Pingstkyrkan Helsingborg, Studieförbundet, Studieförbundet Vuxenskolan och Värmestugan.

Den vänder sig till alla som på olika sätt jobbar socialt och hälsofrämjande i Helsingborg och till alla invånare som vill aktivera sig på enkla sätt och träffa nya människor. Alla aktiviteter är gratis och alla är välkomna!

Skåneveckan för psykisk hälsa

Socialförvaltningen kommer att anordna en föreläsning med Frida och Tilda Boisen den 8 oktober, klockan 13.00-15.00, på Dunkers kulturhus.

De berättar om sina erfarenheter som mor och dotter. De berättar öppet och modigt om vad som kan hända när en tonåring mår fruktansvärt dåligt psykiskt och det inte finns hjälp att få. De berättar om föräldrar som kämpar men som inte når fram.

Utanför stora konsertsalen finns det plats för 8 verksamheter/föreningar att visa upp vilket stöd invånare kan få, från klockan 12.30. Kontakta Linnea Hasslin för att anmäla din förening:

linnea.hasslin@helsingborg.se.

Digital utbildning i psykisk livräddning – suicidprevention

Psykisk Livräddning (PLR) BAS är en grundläggande kurs om suicidprevention som i första hand riktar sig till människor utan professionell erfarenhet av omvårdnad. Efteråt hoppas vi att du ska känna större trygghet och beredskap i mötet med suicidrelaterade känslor, tankar och handlingar, inklusive suicidförsök som leder till dödsfall. Kursen genomförs digitalt den 10 oktober, klockan 18.00-20.00.

Skol- och fritidsförvaltningen anordnar en föreläsning om att förebygga våld i skolan, förmiddagen den 8 oktober.

Vård- och omsorgsförvaltningen planerar också att anordna en föreläsning.

Kommande möten

- 20 maj – om att mäta föreningslivets effekter i samhället (Martina Barte)
- 17 juni – om folkhälsa (Elin Turesson, samhällsstrateg social hållbarhet, Helsingborgs stad och Nathalie Johansson Billing, strateg Hej främling)