

HÄSSELBY  **VÄLLINGBY**

STADSDELSNÄMND

Kartläggning av

Medborgardialog och brukarmedverkan

vid

*Hässelby-Vällingby
Stadsdelsförvaltning*

Medborgardialog och brukarmedverkan vid

Avdelningen för Barn, ungdom och skola

Förskola och familjedaghem

Arenor för medborgardialog

Policy för föräldrasamverkan - ett dokument som alla föräldrar får

Föräldramöten

Föräldrar inbjuds under hösten till föräldramöte. Föräldrar informeras om verksamheten och förskolans organisation.

Utvecklingssamtal

Utvecklingssamtal genomförs en gång per termin, där framförallt barnets utveckling och trivsel diskuteras mellan personalen och barnets föräldrar.

Föräldrar och personal gör gemensamt en utvecklingsplan för sitt barn.

Föräldraråd

Det ska finnas föräldraråd vid samtliga av stadsdelens förskoleadresser och inom samtliga familjehemsgrupper.

Enhetsråd

En förskoleenhet består oftast av flera förskolor, med gemensam förskolechef. Enhetsrådet är ett partsammansatt råd som består av personal och föräldrar från samtliga förskolor inom enheten.

Statsdelens förskoleråd

Stadsdelens förskoleråd är ett forum för dialog mellan föräldrar, personal och politiker.

I förskolerådet igår förutom minst en föräldrarepresentant från samtliga förskoleenheter i stadsdelen även representanter från Barn,- ungdom- och skolavdelningen (BUS avdelningen).

Medborgardialog och brukarmedverkan vid

Avdelningen för

Barn, ungdom och skola

Skola

Arenor för medborgardialog

Elever

Klassråd

Eleverna har inför elevrådsmöten, klassråd som förberedande möte.

Elevrådet.

Elevrådet leds av en vuxen på skolans. Representanterna får framföra synpunkter som tagits upp på klassrådet. Mötena protokollförs.

Matråd

På många skolor finns matråd. Den gruppen kan bestå av husmor/ kock, föräldrar, elever, lärare och en från skolledningen.

Utvecklingssamtal

En ggr/ termin har läraren utvecklingssamtal med förälder och elev. Vid detta samtal som är ett trepartssamtal ska läraren, eleven och föräldrar gemensamt följa upp elevens utveckling. Alla elever ska ha en individuell utvecklingsplan

Föräldrar

Klassombudsmöten

Klassombudsmöten hålls 2-3 ggr per termin. Ombuden informerar föräldrar om skolans och föräldraföreningens verksamhet.

Föräldramöten

Föräldramöten hålls minst en ggr per termin. Läraren håller i mötet

Utvecklingssamtal.

Trepartssamtal mellan lärare elev och förälder

Föräldraförening

Föräldraföreningen sammanträder ca 5ggr.per termin. Skolans representeras av rektor, lärare, fritidshemspersonal, samt en från förskoleklasser. Övriga är föräldrarepresentanter.

Avdelningschefsmöte.

Avdelningschefen för barn, ungdom och skola har återkommande möten med representanter för föräldraföreningarna från stadsdelens alla skolor, framförallt inför verksamhetsprogrammet.

Medborgardialog och brukarmedverkan vid

Avdelningen för

Individ- och familjeomsorg

Barn och ungdom, arbete och bistånd

Arenor för medborgardialog

Samtal

Dagligen samtalar och träffar tjänstemän inom individ- och familjeomsorgen hundratals Hässelby- och Vällingbybor som är brukare/klienter samt deras anhöriga etc. Samtalet är först och främst en central del i det goda sociala arbetet men kan dessutom ofta ses som en dialog mellan myndighet och medborgare, en *medborgardialog*.

Det professionella sociala samtalet handlar bland annat om stärka enskilda människors inflytande över det egna livet samt att utveckla fungerande samspel med andra. Samtalet kan vara utredande, stödjande, behandlande, rådgivande etc. I dessa samtal ingår ofta en betydelsefull förmedling av samhällskunskap från socialarbetaren till klienten. I socialarbetarens uppgift ingår även att informera om medborgerliga rättigheter och skyldigheter. Det förekommer således att socialarbetare informerar sin klient om andra lämpliga instanser, exempelvis myndighet, företag, förening, politiker etc. Vid sådana tillfällen kan samtalet direkt leda till att den enskilde (klienten/brukaren) får förbättrade möjligheter att agera som medborgare i vårt demokratiska samhälle. Ett väl fungerande exempel på detta är individ- och familjeomsorgens gruppträffar med invandrarkvinnor.

Enkäter

Återkommande enkätundersökningar görs bland individ- och familjeomsorgens klienter för att följa upp hur personalen motsvarar nämndens generella åtaganden. (Bemötande, punktlighet och tillgänglighet.) Resultatet redovisas i nämndens verksamhetsberättelse.

Fokusgrupper

Samtalsgrupper förekommer som ett led i det sociala arbetet. Avd chefen träffar handikapprådet inför VP.

Projekt

Strategi Hässelby-Vällingby, SHV, är ett flerårigt arbetsmarknadsprojekt. SHV skulle också kunna beskrivas som ett demokrati- och integrationsprojekt. SHV syftar nämligen i hög grad till att hjälpa människor från arbetslöshet och bidragsberoende till riktigt jobb med riktig lön.

Medborgardialog och brukarmedverkan vid

Avdelningen för

Individ- och familjeomsorg

Vuxen

Arenor för medborgardialog

Klienter/brukare är vuxna personer med missbruksproblem och psykiska funktionshinder. Dessa grupper hörs inte på möten. De kommer sällan själva och framför sina synpunkter till olika möten. Vi måste därför hitta andra sätt att nå dem, så att deras röst kan göras hörd.

Ett av våra generella åtaganden lyder:

Brukarna ges möjlighet till inflytande över verksamheten

Enheterna har själva fått bryta ner detta till enhetsspecifika åtaganden:

Vi åtar oss att hålla frukostmöten på fredagarna med de boende för att inhämta synpunkter på verksamheten. (Paradsängens gruppboende)

Vi åtar oss att erbjuda Dig och de andra deltagarna återkommande möten en gång varannan månad på Kompassen för att Du skall få tycka till och påverka verksamheten. (Kompassens träfflokal)

Vi åtar oss att alltid ha en förslagslåda på plats (Kompassens träfflokal)

Vi åtar oss att göra en enkätundersökning en gång per år. (Kompassens träfflokal)

Vi åtar oss att i den dagliga verksamheten ge förutsättningar för en öppen dialog för att alla skall kunna påverka den dagliga verksamheten. (Kompassens träfflokal)

Vi kommer att under året starta ett brukarråd (Kompassens träfflokal)

Vi åtar oss att innan bistånds- eller avslagsbeslut enligt Socialtjänstlagen informera den/de beslut berör och att dessa fått lägga fram sina synpunkter på förslaget (Hässelbymottagningen)

Vi åtar oss att i samband med avslutning av behandlingsgrupp i den egna öppenvården bjuda in deltagarna till en fokusgrupp där de kan ge sina synpunkter på verksamheten. De som håller i fokusgrupperna är personal som inte själva hållit i behandlingsgruppen. (Hässelbymottagningen)

Vi åtar oss att i verksamheten Vistet ha kontinuerliga och protokollförda möten med deltagarna för att följa upp och vidareutveckla verksamheten. (Hässelbymottagningen)

Vi åtar oss att regelbundet hålla våningsmöte med de boende 1 gång per kvartal för att inhämta de boendes synpunkter på verksamheten. (Ekeby gruppboende)

Vi åtar oss att i allt vi gör tillsammans göra det i samråd med Dig. Vi lyssnar på dina behov och önskemål och har en ständig dialog med Dig. (Boendestödet)

Vi åtar oss att så långt det är möjligt ta hänsyn till Dina synpunkter på verksamheten. (Boendestödet)

Vi åtar oss att erbjuda Dig och de andra deltagarna återkommande möten en gång per termin på ArbetsCentrum för att Du skall få tycka till och påverka verksamheten. (ArbetsCentrum)

Vi åtar oss att göra en enkätundersökning en gång per år. (ArbetsCentrum)

Vi åtar oss att i den dagliga verksamheten ge förutsättningar för en öppen dialog för att alla skall kunna påverka den dagliga verksamheten (ArbetsCentrum)

Vi åtar oss att alltid ha en förslagslåda på plats (ArbetsCentrum)

Vi kommer under året att starta ett brukarråd (ArbetsCentrum)

Grupper

Psykiatrins anhörighetsförening

Anhörigförening

Intresseföreningen för schizofreni IFS

Avdelningschef träffar ordföranden kontinuerligt.

Enhetschef träffar styrelsen.

Handikapprådet

Medborgardialog och brukarmedverkan vid

Avdelningen för Äldreomsorg

Arenor för medborgardialog

Fokusgrupper

Lokala pensionärsrådet

Anhörigråd

Förtroenderåd

Brukarråd

Avdelningschefen träffar pensionärsrådet inför VP.

Möten

Biståndshandläggare har brukarsamverkan i samband med biståndsbeslut.

Lokala pensionärsrådet träffas 10ggr/år där avdelningschefen är föredragande.

Pensionärsrådets ledamöter är från PRO och SPF.

Skolörtens och Hässelby gårds äldreboende har förtroenderåd där deltagarna är brukare och anhöriga.

Räcksta sjukhem har anhörigråd

Avdelningen har under våren 2004 haft medborgarmöten 2 gånger om äldres boende i Hässelby och Vällingby.

Medarbetare från avdelningen går även ut till äldres föreningar och informerar om äldreomsorgen.

På alla gruppboenden och även på servicehus och ålderdomshem anordnas 2-4 anhörigmöten/år.

I anslutning till Friskvårdscenter på Hässelby Gårds äldreboende finns en referensgrupp bestående både av brukare och samverkansparter.

I samband med beviljandet av verksamhetsbidrag sker kontakter med föreningslivet för äldre.

Vi samarbetar även i olika sammanhang med Svenska Bostäder som har många äldre boende i sina fastigheter. Det blir en mer indirekt kontakt men ger värdefull kunskap om äldres levnadsvillkor i stadsdelen.

Medborgardialog och brukarmedverkan vid

Avdelningen för

Omsorg om funktionshindrade

Arenor för medborgardialog

Avdelningens målgrupp består av personer med olika typer av funktionshinder och olika grad av funktionshinder. Det finns personer med omfattande *utvecklingsstörning* där muntlig och skriftlig kommunikationen grundas på enkla bilder och tecken. Det finns de som har en lindrig utvecklingsstörning och som kan läsa och förstå text som skrivs på lättläst svenska. Genom att anpassa dokument och utveckla IT-stödet för dessa grupper skulle medborgardialogen kunna föras med fler människor.

För personer med olika former av *fysiska* funktionshinder kan tillgängligheten vara ett hinder för att vara delaktiga i den demokratiska processen. För personer med syn- och hörselnedsättningar innebär avsaknad av teckentolkare och hörselslingor i offentliga lokaler begränsningar i möjligheten att påverka och delta i den demokratiska processen.

Enkäter

Brukarenkäter används för att följa upp beslutade insatser och för att följa upp verksamheternas åtaganden. Respektive verksamhet planerar, genomför och bearbetar enkäterna utifrån verksamhetens behov. Inom vissa verksamheter används även enkäter för att ta reda på vad som är viktiga kvalitetsaspekter för brukare på t.ex. ett gruppboende.

Brukarmöten

Anhörigmöten: På boenden och daglig verksamhet har man möten för anhöriga, gode män etc. Vanligtvis har man anhörigmöten minst en gång per år. På mötena informeras om verksamheten, verksamhetsplanering mm.

Boendekonferens/husmöten: På de flesta verksamheter har man boendekonferenser 8-10 ggr/år. Konferensen riktar sig till brukarna och syftet är att diskutera den egna verksamheten, aktiviteter mm.

Dagcenterklubben: Består av representanter från stadsdelens alla dagliga verksamheter och kan liknas vid en "fackklubb" för arbetstagare på daglig verksamhet. Ordförande är en person som inte är knuten till stadsdelsförvaltningen.

Individuella stöd- och serviceplaner: Stöd- och serviceplaner upprättas för brukare på boenden och daglig verksamhet. I samband med inflyttning eller med att en brukare börjar på en daglig verksamhet, upprättas stöd- och serviceplanen i samråd med brukaren och ev. med dennes ställföreträdare. Planen utvärderas årligen eller vid behov.

Stödperson: De flesta brukare på boenden och daglig verksamhet har en eller flera stödpersoner som ska tillvarata brukarens intressen i olika sammanhang och också vara en förbindelselänk till anhöriga/gode män.

Lokala handikapprådet

Handikapprådet ska ges möjlighet att ha synpunkter på beslut som berör personer med funktionshinder. Rådets synpunkter ska redovisas i det beslutsunderlag som går till stadsdelsnämnden. Rådet sammanträder 10 gånger per år. Ledamöterna nomineras från olika intresseorganisationer för personer med funktionshinder.

Medborgardialog och brukarmedverkan vid

Avdelningen för Stadsdelsmiljö och teknik

Arenor för medborgardialog

Enkäter

Gatu- o fastighetskontoret gör tillsammans med stadsdelsförvaltningarna en enkätundersökning var tredje år. Det görs ett statistiskt urval av medborgare som får svara på frågor om gatu- och parkskötsel, tillgänglighet mm. Denna enkätundersökning görs över hela staden. Vilket innebär att stadsdelarna kan jämföras. USK gör urval och sammanställer.

Hässelby- Vällingby stadsdelsförvaltning gör varje år en egen enkätundersökning om standarden på snöröjning och renhållning..
Denna enkät redovisas i verksamhetsberättelserna.

Felanmälningsystemet FASTA.

Alla synpunkter som kommer till SDF slussas vidare till infocenter eller till tjänstemän. Alla synpunkter registreras och statistik tas fram 2 ggr om året. Det går att utläsa typ av ärende och i vilket område det är. T.o.m. september månad 2004 hade det kommit in 829 ärenden. Återkoppling till brukaren ges inom två veckor.

Möten.

Fokusgrupp

Stadsdelsförvaltningen kallar in medborgare som vi vet har synpunkter på verksamheten. Representanter finns från Hässelby gård, Hässelby strand, Hässelby villastad och Vällingby. Gatu- och fastighetskontoret medverkar tillsammans med tjänstemän från stadsdelsförvaltningen. Gruppen träffas 4 ggr/år i SDF lokaler.

Informationsmöten inför upphandlingar.

Förvaltningen gör många upphandlingar med entreprenörer. När dessa ska göras kallar SDF medborgarna via annons, webben till möte om synpunkter på standardnivån vid nytt avtal.

Brukaravtal:

Avdelningen har brukaravtal med ett tiotal villa föreningar eller egna villaägare om skötsel av närliggande områden så som allmänningar.