

Medborgarna som medskapare – Gävles väg i omställningen till nya socialtjänstlagen

Pia Pernu & Mona Wikland

2025.12.01

Omställning till nya Socialtjänstlagen



Övergripande

Lars Lodin

Vård och omsorg

Mona Wikland

Funktionsnedsättning

Pia Gabrielli

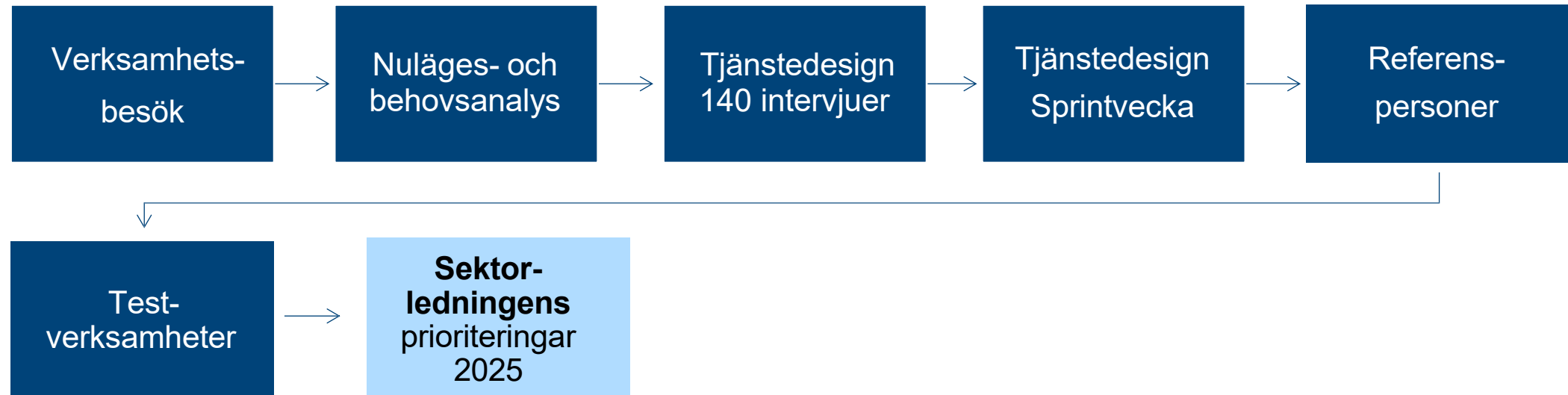
IFO Vuxen

Siv Nyberg

IFO Barn och ungdom

Pia Pernu

Bakgrund

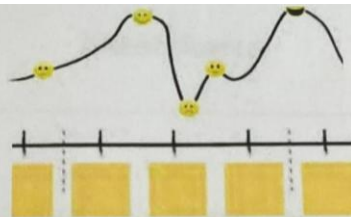


Val av metod för att förstå målgruppen



Service safari

Agerar själv användare och prova tjänsten



Användarresa

Kartlägg användarens väg genom tjänsten



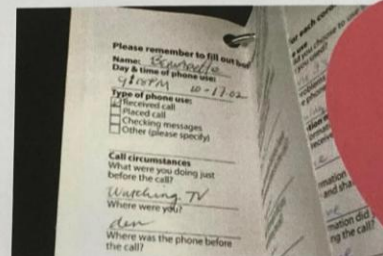
Observation

Observera och deltag i användarens liv och vardag



Intervju / Samtal

Fråga för att förstå och få fram orsaken bakom



Dagbok

Användaren dokumenterar själv sin upplevelse över tid

Välj metod för att
förstå er målgrupp
på bästa sätt

1. GEMENSAM ÖPPNINGSTIDER 24/7
2. DU HAR KOMMIT RÄTT - VI KOPPLAR PÅ RÄTT PERSONER * ÄR TYDLIGA
3. ÄR TYDLIGA MED ATT VI HAR SEKRETESS HÖN PRISAR ALLTID OM MEDSIVANDE
4. VAD BÄR ATT DU RINGDE, VI BEKRÄFTAR ATT KÄN HÄR KOMMIT RÄTT * LYSSNAR IN
5. BYGG SOCIALTJÄNSTENS HUS: UTGÅR EFTER BEHOV
6. KLIENEN SÖK PÅ HJÄLP OM/ÖVER TYDLIG INFO OM GÄLLANDE RÖSTLÖSER

Brainwriting

Underlätta för klienten att känna förtroende för sig

Skicka nu vidare till en annan person!

Var på 2 minuter

Bli lyssnad på i tagen på allvar. Allt utredning är handläggare

Ge mig faktiska förhållanden som inte kan uppfyllas.

Byt till nästa!

APP

"JAG BLIR INTE LYSSNAD PÅ"

"HAND-LÄGGAREN JOBBAR FÖR MITT BÄSTA & HAR GOD KÄNNEDOM OM BEROENDE"

"DE HÖR AV SIG OCH SEN BLIR DET TYST, OCH JAG VET INTE VAD SOM HÄNDER"

Låt en genomgå

Ingång

DITT BEMÖTANDE KAN FÖRÄNDRAS

BEMÖT MED HJÄRTA OCH HJÄRNA

DIN ATTITYD SPELAR ROLL FÖR PERSONENS UPPLEVELSE

UTBILDNING - BEMÖTANDE FRÅN BÖRJAN TILL SLUT

"HON VAR GENUIN OCH BRÖDDE SIG FAKTISKT OM HUR JAG MÅDE"

"JAG FÖRVÄNTAR MIG ETT GOTT BEMÖTANDE"

"DET ÄR MÅNGA ENHETER INBLANDADE & IBLAND SKALLER DE PÅ VARANDRA"

Geografi? Flexibilitet

Kom inte till ors, vi kommer till dig.

Soc finns där människor finns

Samverkan

God lärbekning till annan funktion

På riktigt samarbetsvilliga mot andra parter

Inte ta över andras "ansvar" & lösa klienter

Beslut som fattas är förtärliga

Meddelat statistik

FÖRFÖR

Inte leva vad hon inte kan

Få en känsla av det som sägs tas på allvar

Bli lyssnad på

Skapa enklare vägar för att kommunicera

Gör det vi säger

Slippa återupprepa sig

En utvärdering av klientens förhållande till förhållanden

Läraren ska inte vara enbart en lärare

Idékort / gör din idé konkret

Konkretisera er idé och se för vem det är en bra lösning.

” Om idéerna är tydligt beskrivna är de lättare att prioritera mot varandra och lättare att kommunicera.



Namn på idé:
Sambandsinformation

Beskriv er idé:
Beskriv kortfattat kärnan - det viktigaste i er idé

Finns på plats där information kan behövas

(Hc, Agnes, träffpunkt, sjukhus, kyrkor mm)

Hålla i öppna infodagar regelbundet

Samordning av information

Samarbete mellan olika aktörer - handl. aktörer, kyrkan, stadsmyndigheter

Användaren
Hur förbättrar idéen situationen för användaren?

Får lättare tillgång till information om vad som finns & där med även lättare tillgång till stöd man har rätt till

Verksamheten
Hur påverkar/förbättrar idéen situationen i den egna verksamheten?

Jobba på annat sätt på annan plats.
Jobba mer med information kan behövas mer resurser

Utförare
Hur påverkar/förbättrar idéen situationen för utföraren av tjänsten?

ex: handläggare, sjuksköterska, kvalitetsstrateger, socialsekreterare...

På en skala från 1-7, hur skulle ni ranka er idé?

(1 = inte alls, 7 = mycket stor)

Relevant för användaren: 1 2 3 4 5 6 7

Genomförbarhet: 1 2 3 4 5 6 7

Resultat: 1 2 3 4 5 6 7

(någon annan variabel som är viktig för er)

Stöt och blöt...

Om er idé t.ex. fått högt värde på "relevant för användaren" men lågt på "genomförbarhet"

- tänk ett varv till:

- Kan ni förenkla idéen för att göra den lättare att genomföra utan att "tulla" på användarvärdet?

- Vad skulle krävas för att höja värdet på "relevant för användaren"-skalan?

Behöver ni mer inspiration - ta hjälp av perspektivkorten.

Idékort / gör din idé konkret

Konkretisera er idé och se för vem det är en bra lösning.

” Om idéerna är tydligt beskrivna är de lättare att prioritera mot varandra och lättare att kommunicera.



Namn på idé:
Forum för uppsökande verksamhet

Beskriv er idé:
Beskriv kortfattat kärnan - det viktigaste i er idé

ansöka om enkla insatser på träffpunkt

Komma närmare de personer som ex. har behov av vård i familjen

Få information av en fysisk person, kunna ställa frågor och få svar.

Informera om våra insatser, ge möjlighet att samtala om hjälp. Beskriva det behövande arbetet vi har.

Någon som kan beskriva hur mitt liv skulle kunna fungera hemma. Vad behöver jag som individ tänka på för att klara mitt liv, och även ansöka om olika insatser.

Användaren
Hur förbättrar idéen situationen för användaren?

- att samtala med någon, ställa frågor och få svar gör individerna tryggare.

Inför mer behövande insatser så jag inte behöver komma längre.

För kontakt med verksamheten, lättare att söka rätt hjälp i tid.

Verksamheten
Hur påverkar/förbättrar idéen situationen i den egna verksamheten?

Kan vi arbeta behövande minskar vi belastning på egna verksamheter.

Etablera kontakt med blivande kunder.

Utförare
Hur påverkar/förbättrar idéen situationen för utföraren av tjänsten?

Vi får ge hjälp i rätt tid och rätt omfattning.

ex: handläggare, sjuksköterska, kvalitetsstrateger, socialsekreterare...

På en skala från 1-7, hur skulle ni ranka er idé?

(1 = inte alls, 7 = mycket stor)

Relevant för användaren: 1 2 3 4 5 6 7

Genomförbarhet: 1 2 3 4 5 6 7

Resultat: 1 2 3 4 5 6 7

(någon annan variabel som är viktig för er)

Stöt och blöt...

Om er idé t.ex. fått högt värde på "relevant för användaren" men lågt på "genomförbarhet"

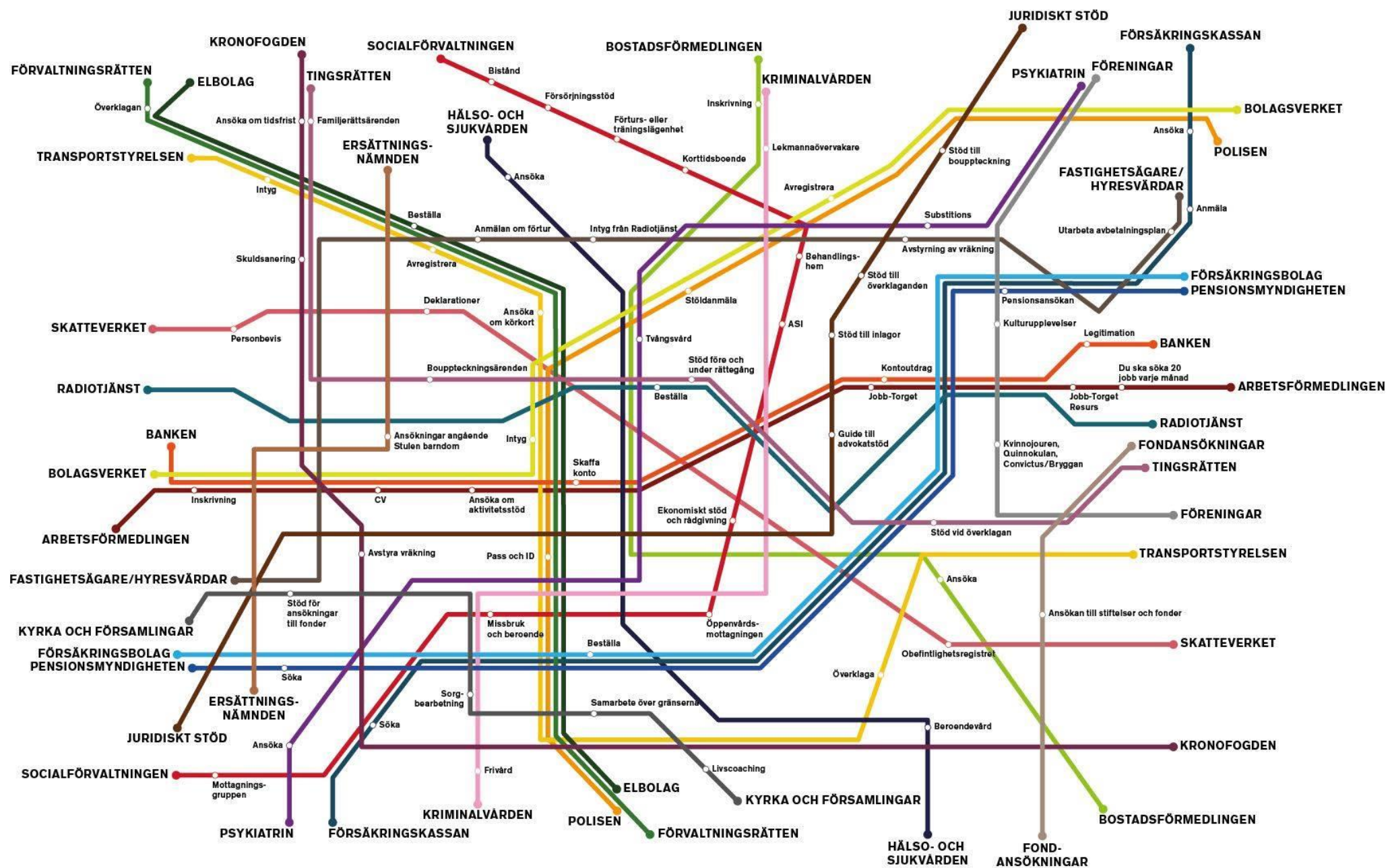
- tänk ett varv till:

- Kan ni förenkla idéen för att göra den lättare att genomföra utan att "tulla" på användarvärdet?

- Vad skulle krävas för att höja värdet på "relevant för användaren"-skalan?

Behöver ni mer inspiration - ta hjälp av perspektivkorten.

Mall från Innovationsguiden.se (SKR)







Tack!