

Verksamhetsberättelse för Brukarstödcentrum 2009

Bakgrund

Brukarstödcentrum i Göteborg har funnits i sin nuvarande form sedan den 1 november 2006 och är en del av Handikappföreningarnas Samarbetsorgan (HSO) i Göteborg. Brukarstödcentrum drivs på uppdrag av Göteborgs Stad. Unikt för verksamheten är att det inte finns något medlemskrav eller krav på en viss diagnos. Brukarstödcentrum inkluderar istället alla som bor i Göteborgs stad och som har en fråga som gäller funktionshinder. Ungdomar såväl som vuxna med psykiska såväl som fysiska funktionsnedsättningar vänder sig till Brukarstödcentrum, men även närstående eller exempelvis personer som genom sitt arbete har frågeställningar och behov av hjälp med förfrågningar, ingår i målgruppen.

Genom att kunna informera om den enskildes rättigheter och skyldigheter, vara ett personligt stöd och en länk till de resurser som finns i samhället, syftar Brukarstödcentrums verksamhet till att människor med funktionsnedsättningar skall uppnå full delaktighet i samhällslivet samt goda och jämlika levnadsvillkor.

Personligt stöd – personlig framgång

Brukarstödcentrum erbjuder alltifrån kortare rådgivning per telefon till stöd vid besök hos Försäkringskassa eller socialtjänst, LSS-handläggare, på läkarmottagning, etc. De som kontakter verksamheten kan själva välja telefonrådgivning, kontakt via e-post eller inbokade besök – på Brukarstödcentrum, i hemmet eller på annan plats, allt efter behov och situation.

Medverkan i samband med olika samhällskontakter och myndighetsbesök handlar ofta om att skapa struktur inför och efter ett besök och om att underlätta för brukaren eller den närstående i att framföra de frågor eller behov som finns. Ofta visar det sig att båda parter upplever vår medverkan som mycket positiv, mötena kan bli effektivare och brukaren eller den närstående kan inte sällan gå på framtida möten själv när insatsen väl kommit igång eller trygghet finns etablerad genom en förmedlad första kontakt. Missförstånd minskar när brukaren får möjlighet att återkoppla med och få stöd av någon som varit med vid samma möte. Att förstå hör i sin tur ofta samman med upplevelsen av delaktighet och av att kunna ta makten över sin egen situation.

En bred samlad kompetens med såväl jurist och samhällsvetare som hälsopedagog och beteendevetare, möjliggör en helhetssyn och stöd efter individens situation.

Ärenden under 2009

”... min handläggare ringde idag och lät meddela att jag beviljats stöd hemma! Jag är så nöjd som jag kan bli, jag har ju inte haft något stöd tidigare! Om jag får vänta ett tag till är det inte hela världen. Jätteskönt att det över huvud taget gick igenom så här långt!”

Brukare som fått stöd vid kontakter med Försäkringskassa och stadsdel efter att ha efterfrågat boendestöd under drygt ett års tid

”De berättar och så, men de tror ju inte att jag kan vara kär i någon.”

Brukare om att prata med personal på särskilt boende om sex- och samlevnadsfrågor

Under 2009 har Brukarstödcentrum till stor del, liksom under föregående år, arbetat med ärenden som rör hjälp med ansökningar om olika sociala förmåner, men även överklaganden av beslut från Försäkringskassan eller ärenden där Göteborgs Stad ansvarar för insatsen, exempelvis olika insatser enligt SoL och LSS. Frågor kring patientförsäkring, primärvård, den nya influensan (A H1N1) samt sex- och samlevnadsfrågor, är andra exempel som Brukarstödcentrum tagit sig an. Många brukare och deras närstående behöver information om vilka insatser som finns att få, vart man kan börja och vem man kan vända sig till.

Det övergripande målet för Brukarstödcentrums verksamhet under 2009 har varit att få ännu fler människor i Göteborg medvetna om verksamheten och att fler personer kontaktar oss när de har behov av att få råd och stöd från en fristående verksamhet i funktionshinderfrågor.

Under 2009 kontaktades Brukarstödcentrum av sammanlagt 144 brukare, 51 närstående och 29 personer från övriga personkretsar, bl.a. företrädare för myndigheter. Det är en minskning med 14 % jämfört med föregående år. En topp på 29 nya kontakter ses under oktober månad. Antalet besök på Brukarstödcentrum blev 129 stycken under 2009, att jämföra med 121 stycken år 2008. 2009 genomförde Brukarstödcentrum 74 besök på annan plats, att jämföra med 81 stycken föregående år. Den minskning som ses avseende nya kontakter är troligtvis resultatet av att tillgängligheten och den utåtriktade verksamheten på Brukarstödcentrum periodvis kraftigt reducerats då flytt och ombyggnation istället tagit resurser i anspråk. Samtidigt har antalet kontakter i form av besök hållit sig på ungefär samma nivå, vilket troligtvis hänger samman med en ökad andel komplexa ärenden. Vad gäller övrig statistik hänvisas till Brukarstödcentrums statistiksammanställning för 2009. Det personliga stödet som Brukarstödcentrum erbjuder, främst i samband med olika samhällskontakter, är fortsatt mycket efterfrågat.

När det gäller frågor om sex- och samlevnad är det främst unga brukare som under året hört av sig till Brukarstödcentrum med bekymmer och oro. Personal på särskilda boenden, i särskolan, men även exempelvis ute på ungdomsmottagningar, verkar inte kunna bemöta frågorna på ett bra sätt när det involverar fysiska eller psykiska funktionsnedsättningar. På vissa mottagningar går det inte ens att komma in om man använder rullstol. Brukarstödcentrum behöver därför knyta kontakter och inom ramen för den verksamhetsutveckling som pågår inom HSO inbegripa ett arbetssätt som säkerställer såväl kompetens som ett nätverk för att kunna hänvisa till stöd av hög kvalitet.

Brukarstödcentrum har under verksamhetsåret fått insyn i hur barn påverkas i familjer där en förälder med funktionsnedsättning inte får rätt stöd, eller stödets verkställighet drar ut på tiden. En funktionsnedsättning kan bli en stor och orosskapande påfrestning för hela familjen. Barnperspektivet lyser förvånansvärt ofta med sin frånvaro.

En ojämlikhet mellan stadsdelarna i Göteborgs Stad är någonting som Brukarstödcentrum erfar. Boendestöd är nästintill omöjligt att få på vissa håll, medan det på andra ställen fungerar mycket smidigt och är ett mycket bra verktyg för personer som behöver struktur och hjälp i att kunna ta kommandot över sin vardag.

Förändringar i socialförsäkringen har blivit en stor fråga för Brukarstödcentrum. Personer som bedöms som helt eller delvis arbetsföra, trots att den behandlande läkare och brukaren själv är av en annan åsikt, behöver stöd för att orka med och hamna rätt i kontakter med Arbetsförmedling och Försäkringskassa. Det är också ofta nödvändigt med besök hos socialtjänst, då många drabbas av påföljande ekonomiska svårigheter som i sin tur innebär en oro. Förändringarna i socialförsäkringen har för Brukarstödcentrum inneburit ett ökat antal komplexa ärenden där brukarens agerande får stora konsekvenser för försörjning och framtid.

Andelen ärenden där flera frågeställningar går i varandra och där personer har stora svårigheter på grund av funktionsnedsättning har överlag ökat. Därmed ökar också behovet av att utveckla och stärka arbetsflöde samt arbetssätt på Brukarstödcentrum. Detta har ett nära samband med den verksamhetsutveckling och de prioriteringar som gemensamt initierats på HSO.

Sammantaget är individstödet viktigt för att personer med funktionsnedsättning skall kunna ta makten över sin situation och inte hamna i en ond cirkel när det gäller frågor som försörjning, sysselsättning och olika typer av stöd från samhället. Stödet behöver inte alltid vara vare sig långsiktigt eller omfattande, men att det finns någon fristående part som kan skapa sig en helhetsbild, ge rådgivning eller ta den där kontakten den enskilde själv behöver och vill ha, men inte orkar med just då, kan ofta vara precis det som behövs. Motsatsen blir inte sällan öppnade kuvert, upplevelser av att vara kontrollerad eller ifrågasatt, beslut som inte verkställs eller att brukaren eller en närstående inte ens vet om att en viss typ av stöd, som skulle kunna förbättra vardagen avsevärt, finns att få.

Handledning

Brukarstödcentrum har som planerat haft regelbunden extern handledning. Områden vi särskilt arbetat med under året har bland annat varit bemötande av brukare och närstående, struktur vid möten tillsammans med tredje part, situationer som rör svårare psykisk ohälsa, avslut i brukarstödskontakter samt hur vi kan arbeta med att motivera individer i att kunna ta emot samhällets stöd.

Externa kontakter och nätverksbyggande

Brukarstödcentrum har utvecklat det nätverk för brukarstöd i Göteborg där bland andra SRF, NHR, LaSse Brukarstöd samt Föreningen Autism ingår. Under året har Göteborgs Dövas förening blivit ett välkommet nytilskott i nätverket. Nätverket har bland annat bjudit in experter inom ramen för insatsen ”Råd och Stöd enligt LSS” för diskussion och kunskapsutveckling som kommer det vardagliga arbetet till del.

Regelbundna träffar för erfarenhetsutbyte och avstämning har som planerat fortsatt inom ramen för det nätverk som initierats med Personligt ombud vid Bräcke Diakoni. Träffarna är ett viktigt redskap för att kunna ge brukare ett så bra stöd som möjligt, då vi båda kommer i kontakt med varandras målgrupper.

Brukarstödcentrum har haft kontakt med utvecklingsledare för boendestöd för att utbyta kunskap om respektive verksamhet och diskutera hur vi kan komplettera varandra. Det blev ett mycket givande möte och det är nödvändigt för Brukarstödcentrum att nå ut med verksamhet och arbetssätt liksom att kontinuerligt få en bild av stadens resurser.

Träffar planerades med politiker och representanter för myndigheter. Syftet är att göra vår verksamhet känd, lyfta aktuella frågor och kunna ha ett ömsesidigt utbyte där våra erfarenheter utifrån olika brukarstödsärenden kan lyftas fram och användas på ett övergripande plan. Detta har inte kunnat uppfyllas i den utsträckning som var planerat, även om vissa kontakter knutits med Försäkringskassa samt Arbetsförmedling. Brukarstödcentrum har haft olika former av utbyten med bland andra ADHD-projektet vid Bräcke Diakoni, Traineeprojektet för funktionshindrade, social- samt SIUS-konsulenter vid Arbetsförmedlingen, REDA-programmet i Dalheimers hus, Hälsotek samt Social resursförvaltning vid Göteborgs Stad.

Översättning av information om Brukarstödcentrum till de tio vanligaste språken i Göteborg har fått avvakta. Detta av ekonomiska skäl.

Brukarstödcentrum har som planerat fortsatt att samverka med övriga HSO kring det intressepolitiska arbete som bedrivs, och exempelvis medverkat i referensgrupper kring anhörigstöd, arbetat med brukarrevison samt insiktsutbildningar för Gunnebo slott. Brukarstödcentrum har under verksamhetsåret 2009 fortsatt sitt utbyte med Passalen och det kartläggningsprojekt som under rubriken ”Fritid för alla” syftade till att ta reda på

huruvida barn och ungdomar med funktionsnedsättning inkluderas i kommunal fritidsverksamhet.

I enlighet med verksamhetsplanen för 2009 har det arbete med målformulering som vi påbörjat under 2008 fortsatt. Vi hoppas att arbetet skall leda till ett tydliggörande av vår verksamhet som i sin tur leder till mer mätbara mål och mål som kan användas på ett mer konkret sätt i verksamhetsplanering och budgetering. Aktiv verksamhetsutveckling är ett absolut måste med kvalitet och kvantitet som kommer den enskilde brukaren till del.

Samtalsgrupp för föräldrar

Brukarstödcentrum har i verksamhetsplanen för 2009 identifierat föräldrar med barn som har en funktionsnedsättning som en särskilt utsatt målgrupp att erbjuda utvidgat stöd. En samtalsgrupp för föräldrar till ungdomar med funktionsnedsättning har under året startats upp i samverkan med Anhörigcentrum. Ungdomarna har fysiska och/eller psykiska funktionsnedsättningar. Gruppen leds av Elisabeth Karlsson från stadsdelen Centrum och Sara Klevmar från Brukarstödcentrum. Syftet med gruppen är att stärka föräldrarna i familjens situation, ge dem möjligheter att utbyta erfarenheter och behov samt erbjuda ett andningshål i vardagen. Samtalsgruppen har sammanlagt sju träffar under hösten 2009 respektive våren 2010. Deltagarna har tillsammans bestämt olika rubriker för samtalen. Exempel på dessa rubriker är ”Samhällets stöd – erfarenheter och tips” samt ”Tonårsfasoner – pengar, tider, relationer”.

Kompetensutveckling

Som ett led i kompetensutveckling och erfarenhetsutbyte har Brukarstödcentrum deltagit i konferensen ”Funktionshinder i tiden – Delaktighet för alla, utmaningarna kvarstår” i Stockholm där vi samtidigt ordnade ett möte med övriga Brukarstödcentra i Sverige.

Ombyggnation och reovering av Dalheimers Hus

2009 präglades av ombyggnationen av Dalheimers hus, flytt till tillfälliga lokaler på Åvägen och slutligen en nyöppning och tillbakaflytt till Dalheimers hus. Flytt och ombyggnation har periodvis påverkat tillgängligheten och kapaciteten på Brukarstödcentrum, och vi ser nu fram emot att vidareutvecklas och stärkas tillsammans med de många andra resurser i form av exempelvis föreningar och friskvård, som nu finns under samma tak.