



Övergångsbostäder i Örebro kommun – Brukarnas, hyresvärdarnas och socialarbetarnas syn på viktiga utvecklingsområden

Februari 2009

Lene Engstrand
Marie Gustafsson
Mikael Ramnerö



Övergångsbostäder i Örebro kommun –

Brukarnas, hyresvärdarnas och socialarbetarnas syn på viktiga utvecklingsområden

Lene Engstrand, Marie Gustafsson, Mikael Ramnerö

Rapport 2009: 01

Dnr: 09-177

Förord

Forsknings- och utvecklingsverksamhet, FoU, bedrivs inom Regionförbundet Örebro med inriktning mot Individ- och familje-, Äldre- och Handikappomsorg. FoU-verksamheten ska skapa förutsättning för ett samarbete kring forskning, utveckling och utbildning inom socialtjänstens områden i regionen. FoU-verksamheten inom IFO-området stödjer länets kommuner i utvecklings- och kvalitetsarbete. Verksamheten ska initiera och inspirera forskning, utvärdering och kunskapsutveckling inom detta område i regionen.

Verksamheten bedrivs i olika former:

- Seminarieserier med externa föreläsare
- Frukostmöten i länsdelarna med medverkan från forskare
- Handledning till länets kommuner i utvärderings- och projektarbeten

I denna rapport beskrivs det samarbete som på Lene Engstrands initiativ genomfördes under 2008 med syfte att utforska Örebro kommuns Övergångsbostäder och identifiera verksamhetens utvecklingsområden. Samarbetet med Örebro kommuns vuxenenhet är ett gott exempel på hur verksamhetens egna medarbetare med stöd från chefer och från FoU Välfärd kan bidra till utvecklingsarbetet i den egna kommunen. Samarbetet mellan Örebro kommuns vuxenenhet och Övergångsbostäder är också ett gott exempel på hur man med enkla medel kan göra verklighet av begreppet brukarperspektiv.

Marie Gustafsson
Utvecklingsledare

Innehållsförteckning

Sammanfattning	6
Övergångsbostäders verksamhet	7
Örebro kommuns uppföljningssystem	11
God kvalitet i socialtjänsten	12
Brukarnas, hyresvärdarnas och socialsekreterarnas syn på Övergångsbostäder	13
Analys och reflektion	26

Sammanfattning

I denna rapport beskrivs det samarbete som på Lene Engstrands initiativ genomfördes under 2008 med syfte att utforska Örebro kommuns Övergångsbostäder och identifiera verksamhetens utvecklingsområden.

Tillsammans med Övergångsbostäders personalgrupp, Lene Engstrand, Mikael Ramnerö och personal från FoU Valfärd genomfördes några planeringsmöten för att klargöra förväntningar och möjliga vägar för att genomföra en utvärdering av Övergångsbostäder. Det förväntade resultatet av utvärderingen var att få fram förbättringsområden som skulle bli grunden för ett fortsatt utvecklingsarbete av verksamheten.

Olika perspektiv på verksamheten identifierades. Vi bedömde att det var viktigt att få fram brukarnas, hyresvärdarnas, handläggande socialsekreterares och personalens synpunkter på vad som var de viktigaste förbättringsområdena. Vi valde olika metoder för att möta de olika intressentgrupperna.

15 brukare från Örebro kommuns Övergångsbostäder deltog i en gruppintervju - fokusgrupp. Brukarna var inbjudna via personlig kontakt med sin kontaktperson på övergångsbostäder. Tio representanter från hyresvärdarna deltog i en gruppintervju- fokusgrupp inbjudna av Övergångsbostäder. Hyresvärdarna hade själva utsett deltagarna. Cirka 25 handläggare från socialkontor öster, väster och från försörjningsstöd öster och väster deltog i en sk mini-verkstad. Arbetsgrupperna hade själva utsett deltagare. Tema för miniverkstaden: Vad kan förbättras när det gäller Örebro kommuns övergångsbostäder? Slutligen genomfördes ett Open-Space-möte med Övergångsbostäders personal och chefen för Vuxenheten.

Brukarnas uppfattning om att delta i detta har varit mycket positiv. Brukarna har uppskattat mycket att de har blivit tillfrågade. Hyresvärdar och socialsekreterare har på olika sätt uttryckt det positiva med de träffar som genomförts. Det viktiga med det genomförda arbetet är att en dialog med brukarna har kommit till stånd, att Övergångsbostäder vågade göra detta och att detta uppfattades så positivt.

En sammanfattning av intervjuerna är att Övergångsbostäders verksamhet får mycket goda omdömen från brukare, från socialsekreterare och från hyresvärdar. Intervjuerna pekar på att samarbetet internt inom vuxenheten inte är så bra som det kunde vara – här finns förbättringsområden. Behov finns också av att än mer tydliggöra uppdraget för just Övergångsbostäder.

Övergångsbostäders verksamhet

Övergångsbostäder erbjuder bostäder till människor, som på grund av social problematik inte kan få bostad på den öppna marknaden. Målet är att med boendestöd ge människor möjlighet att klara ett eget och självständigt boende.

Övergångsbostäder tillhör Vuxenenheten inom Örebro kommun. Vuxenenhetens arbetar på uppdrag från socialkontor Öster och Väster och erbjuder vuxna personer över 20 år med missbruks- eller beroendeproblematik strukturerad öppenvårds- och efterbehandling samt individuellt anpassat boendestöd i en sammanhållen boendekedja.

Övergångsbostäder är den enda arbetsgruppen i Vuxenenheten som jobbar med människor som inte har alkohol/drogproblematik.

Övergångsbostäders vision

På uppdrag av socialchefen formulerades 2007 en vision för Övergångsbostäders verksamhet. Visionen ska spegla ett önsketillstånd om fem år:

Att vi ingår i en bra boendekedja där alla har samma värdegrund med en ständigt pågående diskussion om etik och moral. Informationen och strukturen är bra så att alla kan och vet sin arbetsuppgift. Oavsett var vi jobbar gläds vi åt våra brukares framsteg och kan ge en kollega uppskattning för arbetet med den brukaren. Bättre samarbete och samverkan inom Vuxenenheten. Det kan ske genom att vi fortsätter ha gemensamma utbildningar och friskvårdsdagar.

Många fler sysselsättningsmöjligheter som leder vidare mot den öppna arbetsmarknaden för de som klarar av det. Fler nivåer i vår boendekedja. Förstärkta boendeplatser eller boende för personer med dubbeldiagnos som inte är socialpsykiatrins målgrupp.

Övergångsbostäder får fram boendalternativ snabbare. En del övergångsbostäder där sysselsättning eller skola är ett villkor för att du skall kunna bo. Gäller främst ”unga vuxna” där vi idag ser ett stort behov för mer insatser än bara boende. Fler insatser knutna till våra boende som har problem att klara sitt boende. Till exempel Resursteamet, öppenvårdsinsatser och frivilligorganisationer. Ibland även praktisk hjälp kring dessa personer. Naturlig och regelbunden kontakt med frivilligorganisationerna för att lättare slussa en del av våra boende in i deras föreningsverksamhet.

Vi fortsätter sätta våra brukare i centrum, jobba utifrån deras behov och förmåga. Finns nära dem i deras vardag för att kunna motivera och stötta. Samt se och kunna förstå deras behov.

Barnen som bor i våra lägenheter garanteras att bo kvar med sina föräldrar som inte sköter hyresinbetalningarna. Detta borde ske genom förvaltare eller egna medel konto. För att hindra avhysning från Övergångsbostad. Vi använder MI som en naturlig del i vårt arbete. Vi följer regelbundet upp vår verksamhet i "focusgrupper" där våra boenden, personal från myndighetskontoren, våra hyresvärdar samt bovärdar hos ÖBO ingår i grupperna

Ingången till Övergångsbostäder

Alla som kommer till Övergångsbostäder har ett biståndsbeslut från Socialkontor Väster/Öster eller Försörjningsstöd Väster/Öster. Arbetet utgår från en boendeansökan som socialsekreterarna skrivit. Utöver den samlas all nödvändig information om den tilltänkta boenden. Dels för att ge rätt stöd, dels för att minska betydelsen av förutfattade meningar, detta för att kunna ge en andra chans. Detta sker vid träffar där den framtida boenden och Övergångsbostäder ger och får information om varandra, och genom ett nära samarbete med socialsekreterarna. Efter detta skrivs gemensamt en genomförandeplan. I en del ärenden är andra enheter inom Vuxenenheten som "Resursteamet", "Stöd och Struktur" och "Behandlingsgruppen" samarbetspartner. Men i övervägande delen av uppdrag är Övergångsbostäder den enda insatsen förutom myndighetskontoren.

Våra boenden

Övergångsbostäder hyr ut lägenheter genom andrahandskontrakt med tilläggsbestämmelser. Mestadels finns lägenheterna i ÖBO:s hyresbestånd, men verksamheten har även nio hus som hyrs via Kommunfastigheter. I dessa nio hus som ligger spridda utanför Örebro finns personer boende som har gjort förbättringar i sitt liv så de kan bo kvar i sina hus, men inte tillräckligt för att i nuläget bo i kommunens boendekedja eller i en lägenhet i Örebro. Flera av dessa har sanitära problem förutom alkohol/drogproblematik och behöver även en del praktisk hjälp.

Verksamhetes olika boendetyper:

- traditionella Övergångsbostäder; hyrs ut med andrahandskontrakt med tilläggsbestämmelser
- Skuldsaneringslägenheter; som ovan med där brukaren har en hyresskuld som ska avbetalas under två år
- Husboende; hus på landsbygden som hyrs med samma villkor som övergångsbostad

Det dagliga arbetet i de olika boendetyperna ser väldigt olika ut utifrån den boendes behov.

Verksamheten sköter även praktiskt/har tillsyn av Försörjningsstöds fyra akutlägenheter som utnyttjas för barnfamiljer med hyresskulder.

Kvantitativa data 2008

Genomsnittligt antal lägenheter per månad	95
Totalt antal lägenheter under året	118
öster	26
öster skuldsanering	16
väster	33
väster skuldsanering	41
Antal personer som flyttat in under 2008	31
Antal personer som flyttat ut under 2008	15
varav egna kontrakt eller annan egen lägenhet	15

Den största gruppen av brukare är ensamstående män och de flesta brukarna är äldre än 40 år.

Arbetsmetoder

Övergångsbostäder använder sig av Motiverande samtal (MI) eller ett MI-inspirerat arbetssätt. MI är en förkortning av Motivational Interviewing, ett strukturerat förhållningssätt, en rådgivningsstil, en lyssnandeteknik och en samtalsmetodik. Verksamheten försöker ge hjälp till självhjälp, att i samtal och praktiskt försöka få de boende att se sina styrkor och brister och bli delaktiga i ansvarstagandet för sin situation. Syftet är att brukarna ska våga stå på egna ben, på sikt klara sig själv. Lösningfokuserat förhållningssätt och ett kvalificerat närverksarbete är metoder som tillämpas.

Mycket omsorg och tankeverksamhet ägnas åt de boende som har sina barn boende hos sig. Det blir ett annat arbetssätt, där mycket hänsyn tas till barnen bland annat genom lägenhetens placering nära skola/barnomsorg. Till förälder som har umgänge med sina barn, försöker Övergångsbostäder hitta lägenhet nära barnets bostad samt stöttar alltid de boende att vid drogfrihet delta i sina barns liv.

Regelbundna hembesök är en viktig del av arbetet, liksom många uppföljningar och arbetsmöten med myndighetskontoren. Vid kontakter med olika sysselsättningsåtgärder, Arbetsförmedlingen, Beroendecentrum, Frivården samt inom Vuxenenheten krävs tydlighet i vem som gör vad.

Verksamheten innebär en del praktiskt arbete vid ut- och in-flytt, allt från att bära in/ut möbler, städa själva eller få den utflyttade att städa själv. Med en del bedrivs nästan ADL träning för att det inte finns kunskaper vad gäller städ/matlagning och andra boendefrågor. Medarbetare hjälper till med storhandling, speciellt runt pensionen och hos de boende som har barn.

Övergångsbostäder är med och transporterar stora saker eftersom många av de boende inte har något nätverk och oftast en ansträngd ekonomi. Arbetet innebär skjutsar och påminnelser om tider till läkarbesök, möten på UBB, besök på behandlingshem, häktet och att hjälpa boende till Beroendecentrums avgiftning när dessa insatser ingår i genomförandeplanen eller behövs för att rädda boendet. En del av de boende får hjälp med att tyda och fylla i blanketter, hjälp med bankbesök och kronofogdekontakter för att få dem att ta tag i ogjorda saker och komma vidare i sina liv.

En stor del av arbetsinsatsen är att ”driva in hyror” bland annat i Skuldsaneringslägenheter där huvuduppdraget är att lära de boende att betala sina hyror genom att följa en uppgjord avbetalningsplan med ÖBO på sina hyresskulder. Detta innebär att den boende skall betala minst 1000 kr/mån under högst två år. Därefter skall skulden slutregleras kontra ÖBO, det sker oftast genom att försörjningsstöd betalar resterande skuld. Övergångsbostäder ansvarar för allt ekonomiskt arbete och överför avbetalningarna till ÖBO.

I en del av Övergångsbostäders andra lägenheter och hus pågår ett ständigt arbete med ekonomiplanering och hyresinbetalningar. De boende har små ekonomiska marginaler, många är mycket skuldsatta. Det krävs en del motiverande och handfast arbete för att få in hyrorna. Bland de boende finns det exempel på några där medarbetare hämtar personen vid pensionsutbetalningen och följer med in på banken så hyran blir betald, till boende som betalar sina hyror regelbundet via Internet. Försök sker också med att knyta upp de boende med autogiro och automatiska överföringar för att de skall klara sig själva i ett framtida boende.

Övergångsbostäder är också till stor del bollplank för de boende kring deras bekymmer och vardagsproblem. Mycket stöd och peppning ges för att få ”dem att göra det dem skall göra”. Personalen jobbar kvällar och helger och har möjlighet att stimulera till fritidssysselsättningar och hjälpa till att få kontakt med frivilligorganisationer.

Värdegrund och metoder

Övergångsbostäder har en människosyn som utgår från att alla som kommer till verksamheten kan och vill förändras för att förbättra sin livssituation. Verksamheten vill alltid ge fler chanser och tror på att människor har förändrats och vuxit under tiden som de varit borta från verksamheten. Med

bra boende och boendestöd kan de boende vara rädda om sitt boende, vilket oftast leder till minskat missbruk och färre vårdinsatser.

I arbetet är timing och fingertoppskänsla viktigt, men också förmågan att samverka och att vara uthållig i förändringsarbetet. Samtidigt ska verksamheten inte bli möjliggörare och ta över ansvaret för de boende. Genomgångsbostäder försöker att alltid ge de boende ett respektfullt bemötande.

Hinder

Ibland är tillgången till lägenheter ett hinder. Kring de boende med svåra problem är det inte så lätt att få till resurser för att möjliggöra att de kan bo kvar. Ibland ställs lite för mycket krav på eget ansvar vilket de bevisligen inte klarat på många år. Detta gäller främst de boende som inte har alkohol- eller drogmisbruk samt de med sanitära problem. Ett stort hinder är när socialtjänsten inte kan samverka utan drar åt olika håll i boendeärenden där ett gemensamt uppdrag finns med andra utförare inom socialtjänsten.

Örebro kommuns uppföljningssystem

Medborgaren ska vara i centrum för kommunens verksamhet. Kommunens uppdrag definieras alltid av medborgarnas krav på vad den offentliga sektorn ska utföra slår man fast i Budget- och verksamhetsplanen för 2009 – 2011.

Den politiska majoriteten skriver vidare att implementeringen av kommunens plan mot hemlöshet fortsätter och intensifieras. Arbetet med att motverka hemlöshet är en viktig politisk fråga och en utmaning för det svenska välfärdssamhället. Det handlar både om att se till att de som i dag är hemlösa får ett värdigt boende och att förhindra att hemlöshet uppstår. Orsakerna till hemlöshet är många och ofta komplicerade. Inom detta arbetsområde befinner sig personalen inom Övergångsbostäder.

För att veta vad medborgarna förväntar sig måste kommunen på olika sätt ta reda på deras uppfattning. I verksamhetsplanen för 2008 slås fast att varje verksamhet inom Vuxenheten ska ta reda på brukarnas uppfattning om våra tjänster. Inom Vuxenheten har verksamheterna valt olika vägar att ta reda på brukarnas uppfattning. Vanligast har varit att genomföra enkäter med ett regelbundet intervall. Det visar sig snart att enkäter ger svar på några frågor, men det leder knappast till någon djupare kunskap eller insikt om verksamheten eller brukarnas uppfattning om den.

Arbetsgruppen inom Övergångsbostäder har istället valt att ta reda på brukarnas, uppdragsgivarnas och hyresvärdarnas uppfattning om deras tjänster genom att söka dialog. Metoden beskrivs nedan i detta dokument.

För att kunna utveckla verksamheterna är det helt avgörande att följa upp insatserna för att se om de verkligen ger önskat resultat. Denna uppföljning kan ske dels genom att man på olika sätt mäter förändringar före, under och efter insatsen. För att ytterligare öka kunskapen om vad som är verkningsfullt och effektivt i kommunens insatser är det naturligt att söka dialog med brukarna.

God kvalitet i socialtjänsten

Bestämmelserna i 3 kap. 3 § socialtjänstlagen (SoL) och 6 § lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), de så kallade kvalitetsparagraferna, ska tillämpas i socialtjänstens alla verksamheter. Kvalitetsbegreppet i SoL omfattar socialtjänstens verksamhet på alla nivåer: strukturinriktade, allmänt inriktade och individinriktade insatser. Den nya föreskriften och det allmänna rådet är ett gemensamt dokument för hela socialtjänsten inklusive LSS. Till skillnad mot de tidigare allmänna råden om systematiskt kvalitetsarbete inom socialtjänsten innehåller det nya dokumentet ett antal föreskrifter. Kännetecknande för föreskrifter är att de är bindande och gäller generellt. Allmänna råd består av generella rekommendationer om hur en författning kan eller bör tillämpas. En viktig avsikt med Socialstyrelsens handbok ”God kvalitet i socialtjänsten” är att koppla ihop klient-/brukarperspektivet med ledningsperspektivet. Medborgare och den enskilde klienten/brukaren förväntar sig att få adekvat stöd och hjälp av god kvalitet.

Ledningssystem för kvalitet

I Socialstyrelsens föreskrift om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete anges ett antal punkter som ska säkerställas. Av dessa punkter följer bl a

- Att uppföljningsbara mål ska fastställas. Dessa mål kan följas upp genom t ex intervjuer eller fokusgrupper.
- Att klienterna/brukarna ska ges möjlighet att påverka arbetet med att förbättra tjänsternas kvalitet
- Att personalen görs delaktig i kvalitetsarbetet och att den politiska och administrativa ledningen efterfrågar och tar tillvara resultaten i kvalitetsarbetet
- Att kvalitetsarbetet dokumenteras.

Kvalitetsindikatorer

Vad är då god kvalitet i socialtjänsten? Socialstyrelsen och Sveriges Kommuner och Landsting har under senare år arbetat med att ta fram så kallade kvalitetsindikatorer. Ett antal kvalitetsområden har identifierats som sammanfattas nedan:

De sociala tjänsterna ska

- bygga på respekt för människors självbestämmande och integritet
- utgå från en helhetssyn, vara samordnade och präglas av kontinuitet. Detta innebär att brukarens samlade livssituation ska vara utgångspunkt
- vara kunskapsbaserade och effektivt utförda
- vara tillgängliga och jämlikt fördelade. Samtliga medborgare ska ha rätt till socialtjänstens insatser
- ska vara trygga och säkra och präglas av rättsäkerhet i myndighetsutövningen.

Behov och kvalitetsbrister upptäcks både av klienten/brukaren och av personalen. För att åstadkomma en kvalitetsutveckling behövs det därför både ett externt och ett internt perspektiv. Det externa perspektivet uppnås genom kommunikation med klienten/brukaren (eller andra intressenter), t.ex. genom fokusgrupper, enkäter och klagomålshantering. Det interna perspektivet uppnås dels genom klarläggande och utvärdering av arbetsprocesserna, dels genom att det finns rutiner för hur fel och brister som upptäcks av brukare eller personal ska åtgärdas.

Information om verksamhetens kvalitet kan hämtas in med både kvantitativa och kvalitativa metoder. Många förhållanden som är viktiga för kvaliteten är svåra att mäta i kvantitativa mått, varför det är viktigt att även genomföra kvalitativa studier.

Brukarnas, hyresvärdarnas och socialsekreterarnas syn på Övergångsbostäder

Lene Engstrand, föreståndare på Övergångsbostäder, kontaktade Regionförbundets FoU Valfärd under hösten 2007 med en önskan om samarbete kring en utvärdering av Övergångsbostäder. Lenes önskan var att hitta en alternativ form till enkäter då hon bedömde att enkäter gav en för ytlig information för att ligga till grund för det utvecklingsarbete hon ville starta. Ett verksamhetsmål för Regionförbundets FoU Valfärd är att verka för god kvalitet i socialtjänsten i Örebroregionens kommuner. Ett verktyg för detta är att handleda och stödja socialtjänsten i kommunerna med egna utvärderingar och uppföljningar av verksamheten.

Hur gick vi tillväga?

Tillsammans med Övergångsbostädernas personalgrupp, Lene Engstrand, Mikael Ramnerö, chef för Vuxenenheten, och personal från FoU Valfärd genomfördes några planeringsmöten för att klargöra förväntningar och möjliga vägar för att genomföra en utvärdering av Övergångsbostäder. Uppdraget var tydligt; Det förväntade resultatet av detta arbete var att få

fram identifierade förbättringsområden som skulle bli grunden för ett fortsatt utvecklingsarbete av verksamheten.

I dessa förberedande diskussioner identifierades de olika perspektiv som kan finnas på verksamheten. Vi bedömde att det var viktigt att få fram brukarnas, hyresvärdarnas, handläggande socialsekreterares och personalens synpunkter på vad som var de viktigaste förbättringsområdena. Vi valde olika metoder för att möta de olika intressentgrupperna utifrån en bedömning av de olika gruppernas möjlighet att avsätta tid.

Fokusgrupp

Fokusgrupp är en enkel och snabb metod för en gruppintervju som skapar delaktighet. I detta fall har fokusgruppen använts som ett kartläggningsverktyg där vi har tagit fram gruppernas bedömning av Övergångsbostädernas styrkor och svagheter. Fokusgruppen bygger på dialog och delaktighet.

15 brukare från Örebro kommuns Övergångsbostäder deltog i en gruppintervju - fokusgrupp. Brukarna var inbjudna via personlig kontakt med sin kontaktperson på övergångsbostäder. Alla brukare var inbjudna med undantag från där det på grund av psykisk ohälsa eller missbruk bedömdes som olämpligt. Gruppintervjun genomfördes i Vuxenhetens lokaler. Intervjun leddes av Marie Gustafsson och Per Sandén. Brukarna fick först tid för egen reflektion kring frågorna som redovisas nedan, varefter en gruppintervju genomfördes där alla gavs möjlighet till att uttrycka sig. Intervjun spelades in på band och dokumenterades på blädderblock.

Tio representanter från hyresvärdarna deltog i en gruppintervju- fokusgrupp inbjudna av Övergångsbostäder. Hyresvärdarna hade själva utsett deltagarna. Gruppintervjun genomfördes i Vuxenhetens lokaler. Intervjun leddes av Marie Gustafsson. Deltagarna fick först tid för egen reflektion kring frågorna som redovisas nedan, varefter en gruppintervju genomfördes där alla gavs möjlighet till att uttrycka sig. Intervjun spelades in på band och dokumenterades på blädderblock. Deltagarnas svar har i redovisningen nedan kategoriserats.

Miniverkstad

Cirka 25 handläggare från socialkontor öster, väster och från försörjningsstöd öster och väster, inbjudna av övergångsbostäder, deltog. Arbetsgrupperna hade själva utsett deltagare. Tema för miniverkstaden: Vad kan förbättras när det gäller Örebro kommuns övergångsbostäder? Två frågeställningar formulerades:

- Övergångsbostäder om 5 år: - vill/hoppas jag att detta ska finnas/förändras osv?
- Övergångsbostäder om 5 år: - är jag rädd för/finns det risk för...?

Gruppintervjun genomfördes i form av en s k Miniverkstad enligt en modell som utarbetats av stiftelsen Cesam där arbetssättet växlar mellan enskilt arbete och grupparbete.

Open Space

Open Space-metoden är en beprövad och demokratisk mötesform som gör det möjligt för alla deltagare att komma till tals på lika villkor. Metoden bidrar till att möten och konferenser blir kreativa. Utifrån en tydlig struktur sätter deltagarna agendan utifrån sina egna idéer, frågeställningar och sitt engagemang. Samtalen fokuseras på de frågor som är allra viktigast för deltagarna och med stöd av metoden utvecklas nya nätverk på ett unikt sätt. Vi genomförde ett Open Space med personalen på Genomgångsbostäder samt chefen för Örebro kommuns Vuxenenhet, Mikael Ramnerö

Vad tyckte dem?

Brukarna

Tema: Hur kan boendestödet och verksamheten på övergångsbostäder förbättras?

Fråga 1: Vad är det positiva för dig med övergångsbostad?

- Att ha någonstans att bo
- Möjligheten till eget boende
- Att lära sig ta ansvar
- Att visa att man klarar sig själv
- Att kunna ha barnen hos sig
- Att ha en fast punkt
- Trygghet
- Möjligheten att få eget kontrakt
- Bra boende i Baronbackarna
- Bra personal och bra service
- Möjligheten att stänga en dörr
- Att rå sig själv
- Ger energi
- Övergångsbostaden räddar liv
- Bra i samband med ekonomiskt strul
- Att lära sig betala hyran
- Kontroll med respekt
- Personalen positiv och stöttande
- Jag älskar Tybble
- Alla med olika behov får en chans
- Alternativet är bostadslöshet, att bli en uteliggare
- Bättre än i många andra kommuner

Fråga 2: Hur kan det bli bättre för dig att bo i övergångsbostad

- Kan vara negativt med grannar som stör
- Dåliga tapeter
- Renoverings- och rustningsbehov i många lägenheter
- Krångliga kontaktvägar till hyresvärdarna – att kontakten ska gå via övergångsbostädens personal
- Jobbigt att vänta på övergångsbostad
- Enstaka negativ bovärd
- Inget negativt om övergångsbostäder, handlar mer om själva boendet

Budskap till chefer och politiker från brukarna:

- Behåll övergångsbostäder!
- Ger många möjlighet att klara sig – alternativet är kappsäck
- Enda möjligheten för många till ett värdigt liv

Hyresvärdarna

Tema: Vad kan förbättras när det gäller Örebro kommuns övergångsbostäder

Fråga 1: Vad fungerar bra i samarbetet med övergångsbostäder? Vad är det positiva med övergångsbostäder?

Om brukarna

- Medvetna tydliga ramar för brukarna gör att konflikter undviks
- Att det finns en andra chans för brukarna
- Ramarna ger chanser för gränsfallen
- Att det finns stöd i boendet
- Ett antal boende får chans igen

Om förhållningssätt

- Lättnådada
- Snabba åtgärder vid behov
- Liten grupp – bra medarbetare – snabb hjälp
- Positiv och lättsam personal
- Ansvarstagande – väl fungerande verksamhet
- Månar om sina brukare
- Bra kännedom om brukarna
- Stor empati för de utslagna
- Att det finns en instans som har helhetssyn
- Bra tydligt ledarskap

Om handläggning – samarbete

- Regelbundna träffar för ansökningar
- Man lär känna varandra i den lilla gruppen
- Samtycke för att undanröja sekretess är en nödvändighet
- Tydliga gränser mellan övergångsbostäder och hyresvärden
- Snabba och enkla beslut

Om arbetsmetoder

- En kontaktyta – Lene
- Snabba kontaktvägar
- Skuldsaneringar fungerar
- Trädgårdar blir skötta
- Bra information och statistik
- Hänsyn till grannar och omgivning från övergångsbostäder

Allmänt

- Väl förankrat i ÖBO
- Väl inarbetat sedan 40 år

Fråga 2: Hur kan samarbetet med övergångsbostäder förbättras? Hur kan övergångsbostäder förbättras?

Om brukarna

- Utökat boendestöd – vissa behöver mer
- Tidsbegränsning av övergångsbostad för ökat flöde
- Möjlighet till alternativt ”eget” boende, d v s tidigare länk i kedjan

- Fler nivåer i boendet (trappa)
- Utvägar vid störningar/ missbruk
- Gruppboende behövs
- Förener stödboendet med sysselsättning
- Flexiblare hyresnivå

Om handläggningen

- Viktigt att handläggarna från socialkontoren finns med även fortsatt
- Utförligare, mer genomtänkta ansökningar t ex med referenser

Arbetsmetoder

- Finnas mer ute på plats
- Att jobba i lokalsamhället
- Mer kunskap om personalen – vet inte vilka de är idag, t ex folder
- Bättre lösningar vid tvister om skador eller liknande
- Listor på kontaktpersoner behöver uppdateras
- Rutiner i samband med jour/ reparatörer för att undvika hot
- Hembesök, kontroll innan hembesök från hyresvärderna
- Infoträffar med bovärdar och andra
- Lokala boendestödsgrupper i de områden där man har många övergångskontrakt
- Tydligare profil – vad är just övergångsbostäder
- Klargöra att det är andrahandskontrakt
- Brister i tillsynen av tomma fastigheter – hur ser organisationen för detta ut?
- Bättre statistik för uppföljning

Allmänt - övergripande

- Problem vid bostadsanpassning pga regelsystemet för detta
- Mer privata aktörer behövs
- Inneboendepolicyn behöver diskuteras
- Disk om socialpsykiatri – risk för negativ syn på övergångsbostad pga neg syn på socialpsykiatrins boende
- Sprid mera kunskap om hur den sociala verkligheten ser ut
- Nödvändigt att andrahands-marknaden finns – stora risker om denna verksamhet försvinner med ökad hemlöshet som följd

Socialarbetarna

Tema: Vad kan förbättras när det gäller Örebro kommuns övergångsbostäder?

- Frågeställning 1: Övergångsbostäder om 5 år: - vill/hoppas jag att detta ska finnas/förändras o s v
- Frågeställning 2: Övergångsbostäder om 5 år: - är jag rädd för/finns det risk för...?

Grupp 1

Önskvärt och möjligt i prioriteringsordning

1. Tätare stöd från boendestödjarna vid behov
2. Klart med vem som dokumenterar i verkställigheten; soc sekr/ beh ass övergångsb / kurator vuxenheten?
3. Fler lägenheter i andra områden
4. Kortare kötider
5. Mer strukturerat kring övergången till eget kontrakt

Inte önskvärt men troligt i prioriteringsordning

1. Att kraven ökar på personer som behöver boende så färre får möjlighet till övergångsbostad
2. Att övergångsbostäder inte kan verkställa de beslut som soc sekr fattat; vad gör vi med de klienterna? Icke-verkställda beslut
3. Att brukarna inte får det stöd han/ hon behöver framöver

Grupp 2

Önskvärt och möjligt i prioriteringsordning

1. Mer individanpassat stöd och bredare uppdrag – om andra insatser finns; samarbeta med dessa, genomföra gemensam planering
2. Jobba mot tydliga mål för att personer ska bli självständiga - tydligare kring regler och genomförande av konsekvenser – inte försämra sin flexibilitet i kontakten med klienterna
3. Att man kan söka om skuldsaneringsbostad direkt hos övergångsbostäder - Fler udda boendialternativ
4. Kontakt med handläggare direkt vid avsteg från planering
5. Mer tydlig dokumentation

Inte önskvärt men troligt i prioriteringsordning

1. Högre krav från hyresvärdar
2. Färre bostäder

Grupp 3

Önskvärt och möjligt i prioriteringsordning

1. Socialtjänsten har eget mandat att beslut vem som ska bo i övergångsbostad (vid skuldsanering ska hyresvärd träffa avtal med hyresgäst)
2. Det måste finnas fler s k ”udda” boenden till alla ”udda” boende
3. Det ska gå snabbare att få ett boende
4. Fler boende hos privata hyresvärdar
5. Att det ska finnas fler lägenheter
6. Att man hör av sig om det finns oro kring en boende
7. Erfaren personal
8. Flexibilitet
9. Smidiga övergångar
10. Regelbundna hembesök
11. Önskas: städkurser/tvätt, hur sköter man sin lägenhet/ hus

Inte önskvärt men troligt i prioriteringsordning

1. Att politiker bestämmer att lägga ner eller lägga över er på privata marknaden
2. Att ÖBOs hyresrätter blir bostadsrätter
3. Att det kommer att bli svårare att få en övergångsbostad t ex genom att det saknas boenden
4. Ni ska sluta driva in pengar åt ÖBO då boende har övergångsbostad – var ej KFM!
5. Att det blir ”marknadsmässiga” hyror och än mer bostadssegregering – vart hamnar då våra?
6. Antalet bostäder att anvisa minska – Örebro kommun säljer av ÖBO
7. Att de som arbetar med boendestöd har för mycket att göra så de ej hinner med
8. Lene – gamla räven; hur långt är det till pension? Eldsjälar behövs. Utan Lene och resten av gänget. Måste tänka på nyanställning.

Grupp 4

Önskvärt och möjligt i prioriteringsordning

1. Utökade stödmöjligheter, tätare kontakt, bra flexibelt stöd
2. Fler bostäder med mer personal – akutlägenheter för de som är mitt emellan psyk och missbruk – fler udda boenden

3. Ge snabb signal när det inte fungerar
4. Ha kvar samma goda samarbete som idag mellan försörjningsstöd och övergångsbostäder
5. Vara klart vem som ansvarar för behandling av den boende i övergångsbostad
6. Att även andra hyresvärdar än ÖBO och ÖKF är med och tar ett aktivt bostadssocialt ansvar för att ytterligare arbeta för integration i samhället
7. Målet vara klart o tydligt att eget kontrakt ska erhållas inom en inte alltför lång tid

Inte önskvärt men troligt i prioriteringsordning

1. Tillgången på bostäder har försämrats och kraven ökat för våra klienter
2. Att delar av ÖBO säljs ut – minskade möjligheter få tilldelning av lägenheter till övergångsbostäder
3. Att det blir svårare att få lägenhet genom övergångsbostad pga ÖBO, lång väntetid
4. Färre boenden . tillgängligheten blir svårare – myndighetskontorets beslut går ej att verkställa

Bearbetade tema med stödfrågor

Grupp 1:

Önskvärt och möjligt : Tätare stöd från boendestödjarna vid behov

Vad är det viktigaste med denna idé?

Att tillgodose klientens behov: t ex ADL, kurativt arbete, stöd i kontakt med andra myndigheter

Vad vill vi uppnå med denna idé?

Lättare för vissa i Boendekedjan at gå vidare – bättre flöde

Att klienter ska klara eget boende

Sker något i denna riktning idag?

Nej

Vad behövs för att förverkliga denna idé?

Helhetsgrepp över hela Boendeenheten. Kanske omfördela resurser inom Vuxenenheten

Vilka kan vi samarbeta med?

Vuxenenheten

Inte önskvärt men troligt: Att kraven ökar på personer som behöver boende så färre får möjlighet till övergångsbostad

Vad är det mest negativa med detta hot?

Större tryck på Boendekedjan

Vad kan hända om detta hot inträffar?

Fler bostadslösa, längre köer

Sker något i denna riktning idag?

Ja

Vad behövs för att förhindra att detta hot blir verkligt?

Se över och ev utöka Boendekedjan

Grupp 2:

Önskvärt och möjligt: Ökad självständighet gm att arbeta mot tydliga mål

Vad är det viktigaste med denna idé?

Stötta individen mot självständighet

Vad vill vi uppnå med denna idé?

Smidigare, effektivare behandlingsprocess. Snabbare resultat.

Sker något i denna riktning idag?

Påbörjat genomförandeplaner

Vad behövs för att förverkliga denna idé?

Samverkan kring olika insatser och tydliggöra vem som gör vad.

Flexibilitet och individanpassat stöd.

Tydlighet kring regler och genomförande av konsekvenser.

Vilka kan vi samarbeta med?

Alla aktuella insatser t ex inom övriga delar av Vuxenenheten, Beroendecentrum, Försörjningsstöd etc.

Inte önskvärt men troligt: Högre krav från hyresvärdar/ färre bostäder

Vad är det mest negativa med detta hot?

Att människor blir bostadslösa

Vad kan hända om detta hot inträffar?

Ökad utsatthet hos enskilda individer

Sker något i denna riktning idag?

ÖBO visar på högre krav redan idag – ökade kontroller hos andra hyresvärdar t ex

Vad behövs för att förhindra att detta hot blir verkligt?

Ett förändrat politiskt klimat.

Socialtjänsten behöver individanpassa insatsen

Fler förebyggande insatser och tidiga insatser

Fler resurser

Vilka kan vi samarbeta med för att förhindra hotet?

ÖBO, politiker

Grupp 3:

Önskvärt och möjligt: Socialtjänsten har eget mandat att beslut vem som ska bo i övergångsbostad

Vad är det viktigaste med denna idé?

Ingen annan ska kunna motverka den planering som socialtjänsten gjort upp

Vad vill vi uppnå med denna idé?

Smidighet

Tydlighet

Kortare tid att nå målet (självständighet)

Sker något i denna riktning idag?

Nej

Vad behövs för att förverkliga denna idé?

Politiska beslut. Kommunen äger ÖBO vilket ger stora/full möjlighet till styrning av verksamheten.

Vilka kan vi samarbeta med?

Våra politiker!

Inte önskvärt men troligt: Att politiker bestämmer att lägga ner eller lägga över er på privata marknaden

Vad är det mest negativa med detta hot?

Hysesrätter blir bostadsrätter

ÖBO säljs

Övergångsbostäder försvinner

Vad kan hända om detta hot inträffar?

Vi kan inte erbjuda människor boende/tak över huvudet.

Sket något i denna riktning idag?

Diskussioner förs om att sälja ut allmännyttan

Marknadshyror införs successivt.

Vad behövs för att förhindra att detta hot blir verkligt?

Engagemang – opinionsbildning

”En annan politisk majoritet”

Vilka kan vi samarbeta med för att förhindra hotet?

Samverkan och dialog mellan socialtjänstens olika verksamhet – Påverka politiken.

Grupp 4:

Önskvärt och möjligt: Att övergångsbostäder i vissa fall har möjlighet att ha tätare kontakt med de boende än idag

Utökade stödmöjligheter ex ADL-träning

Att övergångsbostäder kan ge de boende ett fortsatt bra stöd och vara flexibla

Vad är det viktigaste med denna idé?

Att ge våra klienter bra stöd för att klara av ett eget boende och få ett eget kontrakt

Vad vill vi uppnå med denna idé?

Individuella lösningar utifrån behov

Sker något i denna riktning idag?

Ja det tycker vi

Vad behövs för att förverkliga denna idé?

Fler personal

Vilka kan vi samarbeta med?

Andra huvudmän ex sjukvård, psykiatri

Resursteamet – och de behöver vara flera för att täcka behovet

Inte önskvärt men troligt: Tillgången på bostäder har försämrats och kraven ökat för våra klienter

Vad är det mest negativa med detta hot?

Svårare att komma in i systemet och därmed svårare att få ett eget kontrakt

Vad kan hända om detta hot inträffar?

Stopp i boendekedjan! Nya som blir bostadslösa löper risk att aldrig komma in i systemet igen.

Sker något i denna riktning idag?

Blivit en ”hårdare” attityd från ÖBO

Vad behövs för att förhindra att detta hot blir verkligt?

Att det finns lägenheter som är tillgängliga för alla

Vilka kan vi samarbeta med för att förhindra detta?

Med ÖBO och andra hyresvärdar

Personalen

Tema: Vilka är Övergångsbostädernas viktigaste utvecklingsområden? - analys av genomförda gruppintervjuer och diskussion i personalgruppen

Ämne 1: Boendestödjarens roll i framtiden

Initiativtagare: Lene

Övriga deltagare: Micke, Ingrid och Lene

Minnesanteckningar:

Det var endast Lene som kände oro. Så gruppen slutade diskussionen.

Ämne 2: Samarbetet med övriga vuxenenheten och psykiatri

Initiativtagare: Jan och Birgitta

Övriga deltagare: Alla

Minnesanteckningar:

Ökat samarbete med resursteamet och stöd och struktur.

Hur ska det se ut? Vem gör vad?

Vem ska informeras socialkontoret el, resursteamet?

Hur kan de ärenden som tillhör psykiatri men hamnat hos oss få hjälp?

Kan de få hjälp av psykiatri när de bor via oss eller behöver de annat boende.

Ämne 3: Handläggarnas realistiska förväntningar på ”önskvärda och möjliga” utvecklingsidéer/ hur ska vi på ett tydligt och bra sätt få fram vårt uppdrag? Framtid: udda hus? Behandlingsplatser i lägenhet?

Initiativtagare: Micke och Lene

Övriga deltagare: Janne, Anki, Birgitta och Ingrid

Minnesanteckningar:

Udda boenden? – NEJ!

Hur ska vi på ett bra sätt informera om övergångsbostäders uppdrag och vilka förväntningar som är rimliga?

Svar: Många oklarheter, okunskap och (motstridiga) förväntningar finns hos våra uppdragsgivare. Kvaliteten mäts i relation till förväntningar, för att förväntningarna ska vara rimliga och förankrade i övergångsbostäders uppdrag behöver vi informera och kanske göra en tydlig infofolder att lämna till handläggarna

Ämne 4: Vem och Vad runt dokumentation

Initiativtagare: Anki och Ingrid

Övriga deltagare: Anki, Ingrid, Jan och Birgitta

Minnesanteckningar:

Vad ska vi dokumentera och för vem?

”Vilka är Övergångsbostäders viktigaste utvecklingsområden?”

-

resultat av prioritering vid OS-möte

1	Boendestödjarens roll i framtiden	
2	Samarbetet med övriga vuxenenheten och psykiatri	5
3	Handläggarnas realistiska, möjliga och önskvärda förväntningar/ hur ska vi på ett tydligt och bra sätt få fram vårt uppdrag? Framtid: udda hus? Behandlingsplatser i lägenhet?	6
4	Vem och Vad runt dokumentation	1

Analys och reflektion

Mikael Ramnerö, chef för Örebro kommuns vuxenenhet, Lene Engstrand, gruppleddare på Övergångsbostäder och Marie Gustafsson, utvecklingsledare på regionförbundet har tillsammans läst och resonerat kring materialet i denna rapport. Tillsammans med en del annat redovisas några av dessa tankar och reflektioner.

Metod

I samband med de olika gruppintervjuer som genomfördes tillfrågades de deltagande om vad de tyckte om arbetssättet. Vad tyckte då brukarna om att delta i fokusgruppen?

- Jättetrevlig trots stor oro att komma
- Glad att jag kom
- Bra
- Upplyftande
- Bra att få säga vad man tycker
- Roligt att någon intresserar sig för vad vi tycker
- Nervöst i förväg men jätteskönt nu
- Jättestpositivt att ventilerat sina åsikter
- Roligt
- Kul att se vad andra tycker

Reaktionen från de brukare som deltog har varit mycket positiv och flera har frågat när detta ska göras om och när dokumentationen kommer. Brukarna

har uppskattat mycket att de har blivit tillfrågade. Lene beskriver hur brukarna kom ganska nervösa till fokusgruppen och hur stämningssläge och humör snabbt ändrades. Vid kaffepausen kom deltagarna ut glada, pratsamma och avslappnade.

Hyresvärdarna uttryckte vid fokusgruppen att de önskar liknande sammankomster runt andra typer av verksamhet, t ex inom socialpsykiatri.

Socialekreterarna som deltog på mini-verkstaden var positiva. Flera uttryckte önskemål om att få samma möjlighet till diskussion om andra verksamheter inom t ex Vuxenenheten. Flera socialekreterare uttryckte också det positiva med att träffa kollegor från Försörjningsstöd och från det andra socialkontoret för en diskussion om gemensamma frågor.

Personalen på Övergångsbostäder var positiva till Open- Space-mötet. Metoden är bra för att få personalen att uttrycka sina egna åsikter och stå för dem. Antalet deltagare på detta möte var dock något få vilket skapade viss brist på dynamik i samtalet. Det var positivt att ha enhetschefen med på denna träff.

Enhetschef Mikael Ramnerö vill framhålla att det som arbetsgruppen inom Övergångsbostäder har genomfört med denna utvärdering är ett nytt sätt att öka kunskapen om och förståelsen för vad som är framgångsrikt förändringsarbete och ta reda på brukarnas uppfattning om den kommunala verksamheten. Det viktiga med det genomförda arbetet är att en dialog med brukarna har kommit till stånd, att Övergångsbostäder vågade göra detta och att detta uppfattades så positivt.

Resultat

Brukarnas uppfattning om Övergångsbostäders verksamhet är mycket positiv. Detta är ett resultat som kan förväntas utifrån det sätt som brukarna bjöds in och den metod som användes. Resultatet ska dock inte förringas då brukarna samtidigt uttrycker flera konstruktiva synpunkter. Med styrka och kraft formulerar brukarna sitt stöd till verksamheten och till vikten av att ha en egen bostad.

Resultatet från träffen med socialekreterare signalerar en orealistisk förväntan på vad en bostödjare ska kunna klara av. Ett behov finns av att informera om det specifika uppdrag som Övergångsbostäder har och att skilja mellan bostöd och missbruksvården i sin helhet. Ett resultat av träffen med socialekreterarna är att Övergångsbostäder idag erbjuder mer stöd i samband med övergång till eget fast kontrakt.

Hyresvärdarna uttrycker en hög grad av bostadssocialt ansvar och värnar därför om Övergångsbostäder. Ett problem som uttrycks är att Övergångsbostäder kan riskera att blandas ihop med andra typer av

stödboende vilket kan skapa svårigheter på sikt. Hyresvärdarna tar upp problemet med brister i de ansökningar som kommer från socialkontoren till Övergångsbostäder, ansökningarna är inte tillräckliga som underlag för bedömning.

En sammanfattning av intervjuerna är att Övergångsbostäders verksamhet får mycket goda omdömen från brukare, från socialsekreterare och från hyresvärdar. Intervjuerna pekar på att samarbetet internt inom vuxenenheten inte är så bra som det kunde vara – här finns förbättringsområden. Behov finns också av att än mer tydliggöra uppdraget för just Övergångsbostäder.

Utvärderingen väcker också frågor i ett litet vidare perspektiv: Är Örebro kommuns boendekedja det mest funktionella och optimala sättet att organisera bostödet? Finns det en risk att kedjetänkandet bli ett hinder i utvecklingsarbetet?

Hur går vi vidare?

Rapporten från denna utvärdering kommer att spridas till deltagarna på de olika gruppintervjuerna, till personal samt till övriga intresserade i Örebro kommun. Rapporten kommer att redovisas och diskuteras i Vuxenenhetens ledningsgrupp.

Arbetetssättet och rapporten kommer att presenteras på regionförbundets träff för IFO-chefer i länets övriga kommuner

Övergångsbostäder planerar en uppföljning av utvärderingen under 2010.

Regionförbundet Örebro:s rapporter 2007

- 2007: 01 Kartläggning av den öppna missbrukar- och beroendevården i Örebro län
- 2007: 02 Tillståndet i Örebroregionen, ISBN 978-91-976998-0-8
- 2007:03 Målbild 2015 och 2030 för kollektivtrafiken i Örebroregionen
- 2007:04 Bokrum, läsrum, mediatek, bibliotek – skolbibliotek i Örebro län, ISBN 978-91-976998-1-5
- 2007:05 Örebro i en ny regional samhällsorganisation
- 2007:06 Dynamik och rörlighet i regionala kluster, ISBN 978-91-976998-2-2

Regionförbundet Örebro:s rapporter 2008

- 2008: 01 Revidering av det regionala tillväxtprogrammet – erfarenheter, förbättringsförslag och nulägesbeskrivning
- 2008: 02 Fågelturism en möjlighet till utveckling i Örebroregionen ISBN: 978-91-976998-3-9
- 2008:03 Är Örebroregionen attraktiv för ungdomar? En långtidsstudie om ungdomars flyttmönster.
- 2008:04 Målbild 2015 och 2030 för kollektivtrafiken i Örebroregionen, ISBN 978-91-976998-5-3
- 2008:05 Samordnad stödfunktion för kompetensförsörjning i Örebro län, Slutrapport januari 2008
- 2008:06 Slutrapport projekt länsövervakning mot s.k. hedersrelaterat våld, juni 2007 – maj 2008 samt sammanfattande kommentarer om hela projektperioden
- 2008:07 Örebroregionen år 2030 – framtidsbilder för arbetsmarknad och befolkningsutveckling, ISBN 978-91-976998-4-6
- 2008:08 Utökade läkarinsatser genom hembesök till personer i ordinärt boende med hemsjukvård. En utvärdering
- 2008:09 Översyn av vuxenförvaltningens ledningsfunktion för sjuksköterskor i Eskilstuna kommun ISBN 978-91-976998-6-0
- 2008:10 Anhörigstöd i T-län, slutrapport
- 2008:11 Barns Behov I Centrum – Uppföljning av förändringsarbetet i den sociala barnvården i tolv kommuner i Örebroregionen, ISBN 978-91-976998-7-7
- 2008:12 Entreprenörskap och företagande i skolan – Slutrapport från ett länsövergripande RTP-projekt 2005-2008 NUTEK, delprogram 1
- 2008:13 Särskilda insatser till anhörig/närstående som vårdar svårt sjuka i hemmet Slutrapport november 2008



Regionförbundet Örebro

701 83 Örebro

Tfn: 019-602 63 00

Fax: 019-18 98 29

Besöksadress:

NetCity, Forskarevägen 1

702 18 Örebro.

www.regionorebro.se

regionorebro@regionorebro.se