

Utdrag ur: Kvalitetsutmärkelse 2016 sida 8-9

KBT-teamet - vägen till förändring

Resursenheten
Skärholmens stadsdelsförvaltning

..... Behandlarna i KBT-teamet har ett ständigt pågående samtal med varandra kring arbetet och hur brukarna kan få den hjälp de behöver. Ibland sätter behandlarna av särskilda tider för att reflektera noggrannare, men de korta funderingar som delas med varandra kring arbetet är också ovärderliga för att ge perspektiv på arbetet. Vid uppföljningsmöten och i kontakt med socialsekreterare lyfts även upplevelsen av bemötandet. Det blir en naturlig del av uppföljningen att fråga brukaren hur den tycker att kontakten med behandlarna fungerar, både i uppföljningsmöten med behandlare och brukare, samt i de telefonkontakter socialsekreteraren oftast har med brukarna däremellan.

Förutom att på olika sätt försöka säkerställa att behandlarna lyssnar i mötet med brukare, sker också ett mer strukturerat arbete med bemötandefrågor inom verksamheten. Två gånger per år lyfts bemötandefrågor på enhetens arbetsplatsträff (APT).

Exempel på hur enheten arbetat med bemötande är ett bemötandespel som användes på APT för att diskutera olika svåra situationer och hur man kan tänka kring bemötande i dessa. Exempel på frågor är: *Hur gör du för att få kommunikation att fungera med en krävande kund? Hur kan du märka om en kund är orolig eller nedstämd och hur anpassar du ditt beteende efter det? eller Vad menar du med rak kommunikation? Vad finns det för fördelar och risker med att använda rak kommunikation?*

Delaktighet

En viktig del av arbetet med att göra brukarna delaktiga är den genomförandeplan som utformas tillsammans med brukaren samt socialsekreteraren. En genomförandeplan är en skriftlig planering av hur uppdraget från socialsekreterare ska konkretiseras i en behandling. I denna planeringsfas är det viktigt att realisera visionen om att vara flexibla och lägga upp behandlingen utifrån brukarens behov och inte efter hur det brukar vara eller vad som passar verksamheten eller behandlarna bäst.

Mål

Sara lever ett drogfritt liv.....