**Protokoll från brukarråd**

* Digital genomgång av den nya medborgartjänsten gjordes på storbild under brukarråd.

**Synpunkter och önskemål:**

* Medborgare önskar få information om kommande brukarråd i god tid innan, många uppger att de fått information kort inpå och vissa samma dag som mötet ägde rum.
* Medborgare önskar information om aktiviteter- detta ska samverkas mellan Mobila Teamet och kommunikatör.
* Medborgare efterfrågar en mall från myndighet där rubrikerna som finns i beställningarna förtydligas, så att det blir tydligare för medborgarna. Mobila teamet lyfter detta med myndighet under samverkan.
* Medborgare lyfter också att det uppfattas oklart vad exakt boendestöd kan hjälpa till med. Mobila Teamet lyfter detta med myndighet under samverkan, för att se hur detta kan förtydligas.
* Medborgare upplever det otydligt gällande information kring ledsagning från myndighet, det upplevs också som att information kring ledsagning är bristfällig på kommunens websida. Mobila Teamet kommunicerar det vidare till kommunikatör och myndighet.

**Synpunkter kring bemötande, personal, kompetens och dokumentation:**

* Synpunkter på boendestödjares bemötande framkommer, enhetschefer arbetar vidare aktivt med frågan och tar fram åtgärder för förbättring.
* Synpunkter gällande vikarier, enhetschefer arbetar aktivt med frågan gällande hur vikarier kan bli mer involverade i verksamheten och ser över rutin för introduktion för att se om någon punkt där kan åtgärdas och förbättras.
* Synpunkter kring att personal arbetar olika förs fram, enhetschefen arbetar aktivt med åtgärder kring detta och vikten av att all personal arbetar enligt genomförandeplan.
* Synpunkter kring upplevelse av brist på kunskap i lågaffektivt bemötande framkommer. En stor del av personalen har gått utbildning i detta, enhetschefer ser över om det finns personal som är i behov av det. Enhetschefer arbetar även vidare med detta under planeringsdagar och lyfter det under verksamhetsmöten.
* Synpunkter kring upplevelser av att det saknas kompetens gällande kognitivt stöd i personalgruppen. Enhetschefer ser över kompetensutveckling inom området.

*Enhetschef planerar att ta in extern handledning i frågorna ovan*

* Synpunkt kring upplevelse om att personal inte läser genomförandeplan innan besök. Detta finns som rutin redan, enhetschef ser över rutiner och lyfter i personalgruppen.
* Synpunkter kring dokumentation framkommer och att medborgarna upplever att information missas personal emellan. Frågan gällande hur vi kan arbeta med det framöver lyfts och arbetas vidare med i personalgruppen.
* Synpunkter kring hur personalen avslutar stödpasset. Medborgare önskar ett tydligt avslut, bekräfta och sammanfatta information medborgaren vill att man ska föra vidare till nästkommande personal.
* Synpunkter om att personal ska vara mer drivande under stödpass. Punkten tar enhetschef vidare och det kommer att arbetas med fortlöpande under verksamhetsmöten.