

Diplom för Sveriges finaste väntrum inom socialtjänsten?

Jag håller Stockholms läns landstings fastighetsbolags tidning RUM i min hand. På framsidan annonserar man "Friskare – Med stöd av evidensbaserad design" och tidningen redovisar flera spännande ombyggnationer av sjukvårdsmiljöer.

Men hur är det med miljön inom socialtjänsten – bidrar den till psykiskt välbefinnande?

Jag fick en omfattande erfarenhet av socialtjänstens väntrum under en period på 80-talet då jag skulle förhandla Maria Ungdomsenhets avtal med Stockholms läns kommuner och jag på några månader besökte länets samtliga 25 kommuners socialtjänsters väntrum och drabbades av starka olustkänslor, ja ofta klaustrofobiska sådana – trots att jag sällan behövde vänta länge i eftersom jag såsom besökande kollega snabbt blir omhändertagen och fick fika i personalrummet om jag kommit för tidigt.

Det har varit så tydligt att väntrummen speglat kommunens sätt att se på sina mest sårbara medborgare. Det handlar ofta om små fönsterlösa korridortarmar, om galonklädda möbler eller helt oklädda möbler, ingenting på väggarna och absolut inga blomkrukor för dem kan man ju slänga på personalen. Ja, personalen, den finns möjligen bakom en glasruta i väggen och i en del fall handlägger man också ärendet med härdat glas mellan personal och klient.

Det har varit lätt att föreställa sig hur man skulle uppleva miljön om man var nervös, ja kanske rädd, arg, sjuk och utan självkänsla. Om jag i min roll ändå hinner känna mig kränkt, hur ska den då kännas för andra?

Efter dessa erfarenheter försökte jag vara bättre själv och

jag har fått rätt!

Det första, varför särskilt väntrum, varför väntar man inte i samma foajé, reception som andra besökande till kommunen? Så skedde också där jag kunde påverka, såväl i Kista stadsdelsförvaltning som i Värmdö kommun. Man tas emot i en fin kommunhusentré med trevlig reception, konst, informationsmaterial och kaffeautomat. Man kan sitta i en skön soffa med en kopp kaffe och vänta på att handläggaren hämtar sitt besök, oberoende av om det är bygglov eller ekonomiskt bistånd, som det handlar om. Det är väldigt få gånger som socialtjänstens kunder varit svåra, receptionisterna har ofta haft det svårare med folk som är missnöjda med byggloven!

En period var min avdelning förlagd till ett kontorshus för IT-företag i Kista. Vi var den enda kommunala verksamheten, resten var internationella IT-företag. En dag bad receptionen att få träffa mig. Vad tror ni de ville säga? Jo, de ville att vi skulle säga till att våra "kunder" liksom de andra inte skulle vara rädda för att kliva på den äkta matta som låg i receptionen. Våra besökare, som var de fattigaste i Kista, de gick runt mattan och ville inte sätta fötterna på något så fint och nådde därför inte riktigt fram till receptionen. Receptionisterna tyckte också att våra besökare var de trevligaste!

Kanske tidningen Socialpolitik skulle utlysa en tävling? Landets finaste mottagande av socialtjänstens besökare – vare sig det nu handlar om att socialtjänsten har eget hus och därmed egen reception/väntrum eller där man delar den med andra? Kanske ett diplom till den kommunen att hänga bland alla andra utmärkelser?

Carin