

RAPPORT

Att leva med ledarhund Myndigheten för delaktighet

December 2018

Maria Malcus
Stina Behrens

BAKGRUND

Myndigheten För delaktighet (MFD) har i uppdrag att göra en konsekvensanalys innehållande praktiska, budgetära, personalpolitiska och juridiska konsekvenser av ett överfört ansvar för ledarhundsverksamheten från Synskadades Riksförbund (SRF) till MFD.

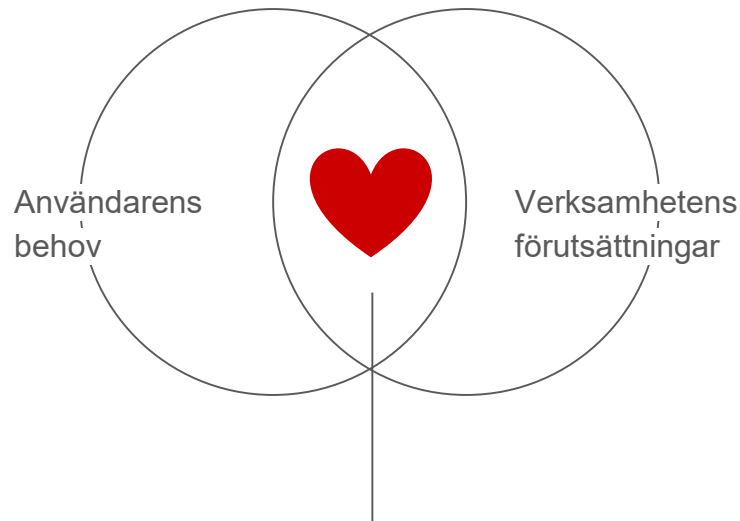
Man har under utredningens gång haft kontinuerlig kontakt med olika aktörer involverade i dagens process, såväl på leverantörssidan som på användarsidan.

Som en del i utredningen beslutades om en fördjupning genom ett antal djupintervjuer för att förstå användarens resa genom processen och tankar kring en eventuell förändring. Intervjuer samt sammanställning och analys av materialet är genomfört med servicedesignmetodik.

VAD ÄR SERVICEDESIGN?

Service Design är ett angreppssätt för att utveckla tjänster och verksamheter där utgångspunkten är kunden/brukaren/användaren. Genom metoden involveras användaren i utvecklingsprocessen och förutsättningar skapas för framtida lösningar som möter både brukarnas och verksamhetens behov.

Genom att involvera användaren tidigt kan vi säkra att vi skapar lösningar och kommunicerar på ett sätt som möter användarens behov. Under projektets gång har hundförare involverats genom intervjuer där de fått beskriva och fått frågor om de olika stegen i att bli med, leva med och byta ledarhund.



Värdeskapande lösningar
- för användare och verksamhet

PROJEKTBESKRIVNING

Djupintervjuer med 12 personer i olika delar av ledarhundsprocessen har genomförts. Syftet var att, med hjälp av servicedesignmetodik, kartlägga deras upplevelse och behov under nuvarande process. Projektet omfattar dessutom att peka på möjlighetsområden - områden med möjlighet att skapa värde för användaren - baserat på användarnas behov. Dessa är tänkta att stötta MFD i prioriteringar, rekommendationer till regeringen och fortsatt utveckling. Resultatet av intervjuerna sammanställs och levereras tillsammans med identifierade möjlighetsområden i denna rapport.

INTERAKTIONER

Intervjuer har genomförts både fysiskt och per telefon samt genom deltagande vid träff hos ledarhundsklubb

INTERAKTIONER


ANTAL INTERVJUER

12 djupintervjuer, ca 45 min-1 h vardera.

9 av de intervjuade var kvinnor, 3 var män.
Varierande ålder. Till stor del bor de intervjuade i Stockholmsområdet.

De flesta har haft fler än en hund men även förstagångsförare och en person som väntar på sin första hund har intervjuats.

Många av de intervjuade är engagerade i ledarhundsverksamheten och man kan anta att de är lite mer insatta i ämnet än "medelanvändaren".



TACK FÖR
ATT JAG FICK
VARA MED!

Respondenterna uppskattade mycket att få delta och är mycket positiva till att MFD lyssnar på dem och involverar dem i övergångsprocessen.

HUVUDINSIKTER

Ur interaktionerna framkom ett antal återkommande insikter om målgruppens inställning, tankar och behov i förhållande till ledarhundsprocessen idag. Dessa summeras under detta avsnitt som ett antal rubriker som kan fungera som inramning för processens kontext och som en bas att stå på i fortsatt utveckling

NYCKELN TILL ETT SJÄLVSTÄNDIGT LIV

“Hunden är min vänstra hand, jag är naken utan honom”

Hund på liv och död! Många inom målgruppen uttrycker starka känslor i förhållande till ledarhundsfrågan. De beskriver den stora livsförändring och ökade livskvalitet det inneburit att få en ledarhund. Man pratar om en stark känsla av frihet och självständighet som man får tillsammans med hunden och att beroende av närstående och ledsagare minskar. Men även psykosociala faktorer har en stor betydelse för många av individerna. En ökad kontakt med omvärlden har gett stärkta sociala kontakter och ökad delaktighet i samhället *“Ingen frågade mig något innan jag hade hund, nu känner alla mig här i huset”*.

“Hunden är min vänstra hand, utan honom är jag naken. Om han blev sjuk skulle mitt liv rasa ihop”, “Man bygger upp ett liv som bygger på hunden”, “Jag har lärt känna så många människor”, “Jag upplever att han känner att han är mina ögon, hundarna tar det på stort allvar”, “Att ha ledarhund är allt”, “Jag ser det här som en sorts sjukdomsvinst”.

Hunden ger trygghet, frihet, självständighet och enkelhet. Man är beredd att göra nästan vad som helst för att få sin hund. Detta innebär att många, även om man egentligen inte tycker det är rätt, går bakvägar, skapar kontakter och trycker på för att se till så att man själv tilldelas en hund, får det stöd man behöver och minskar glappet mellan hundar efter att en pensionerats.

Hunden och föraren får över tid en väldigt djup relation. Hunden blir både en familjemedlem och kompanjon, såsom en sällskapshund ofta blir, men blir även en förlängd del av sin förare.

När en hund pensioneras är fokus för föraren oftast på att se till att få en ny hund för att bibehålla sin självständighet, men alla har tänkt tanken eller hanterat pensionen av en tidigare hund. Många uppskattar att hunden kan få finnas kvar hos någon närstående för att man ska få fortsätta ses och veta att hunden har det bra.

HUNDEN GER SAMHÄLLSVINSTER

“I glappet mellan två hundar fick jag ta tillbaka all hjälp, färdtjänst och ledsagare”

“Man blir sjuk utan hunden” En stark känsla av att bli sin diagnos/funktionsnedsättning när man inte längre har hund uttrycks hos målgruppen. *“Det var fruktansvärt att vänta 2 år på hund. Det är som att ha fått livet tillbaka när jag fått denna fantastiska hund”, “Nu när jag har hunden använder jag ca 10 procent av den färdtjänst jag använde tidigare”* Inte bara på individnivå ger hunden mycket utan även för samhället. Individer som tidigare levt med hund upplever inte bara förlust av livskvalitet i väntan utan blir också tvungna att ta mycket mer hjälp och samhällsresurser i anspråk när de inte har hund. Som hundförare har man många gånger möjlighet att leva ett i stort sett “vanligt” liv, med heltidsarbete och delaktighet i familje- och samhällsaktiviteter. Förutom den personliga vinsten i detta innebär det också att individen blir en ekonomisk tillgång för samhället istället för att ta emot stora resurser i form av ledsagare, färdtjänst och minskad arbetsförmåga.

GLAPPET

Några förare har uttryckt att man “sitter och håller extra länge” på en hund fast man känner att det egentligen inte funkar. Man bävar för väntan på en ny hund och drar sig. *“Tiden med hunden som inte funkade var jättejobbig men samtidigt tänkte jag lämna jag tillbaka den kommer jag få vänta jättelänge”.*

Att hålla fast vid en hund för länge, fast man känner att det inte kommer att fungera, är förödande för alla inblandade. För föraren som inte upplever den frihet hen hoppats på, för hunden som ofta tappar arbetsglädje eller får t.ex. allergi p.g.a. stress och för samhället då hunden ofta måste förtidspensioneras om det gått för långt innan föraren agerar och hunden flyttas och den gedigna utbildning hunden fått då går förlorad.

DELAKTIGHET - VI SOM GRUPP VILL VARA MED OCH BESTÄMMA

“Lyssna på oss som är förare, vi vet vad som funkar”

Ledarhundsförarna beskriver en situation som visar på känslan av att vara i händerna på någon annan och att deras situation är utom den egna kontrollen. Denna känsla förstärks av att hunden fyller en så stor funktion i förarens liv. Öppenhet är viktigt och att få känna sig delaktig uppskattas hos målgruppen, mycket information = bra. *“Uppskattar att få vara med och bli lyssnad på”, “Man blir orolig när man inte får någon information”, “Man har en otrolig respekt för det här, deras jobb gör att vi kan leva det liv vi lever”.*

Att MFD tagit initiativ att lyssna på och bjuda in brukarna i arbetet inför den eventuella ansvarsflyttningen upplevs som mycket positivt. Man upplever att SRF inte varit så bra på att bjuda in dem i processen tidigare. *“De är så dåliga på brukarinflytande”, “Inga stora beslut borde tas utan att det går genom ett brukarråd”, “Vi kan vara med och titta vid beslut så att man inte känner sig överkörd. Vi har ju också erfarenhet så vi skulle bjudas in vid kravställning i nya upphandlingar av t ex selar”.*

GRUPPEN ÄR LITEN OCH MAN KÄNNER VARANN

“Jag uppskattar det sociala i föreningen”

Ledarhundsförare i Sverige är en liten målgrupp. Inom gruppen finns föreningar och sociala kontexter och upplevelsen är att många känner varann. För många förare innebär dessa sammanhang mycket uppskattad social kontakt med individer i samma situation, medan andra har andra drivkrafter för att engagera sig.

Men litenheten i gruppen innebär också en hel del åsikter kring de som väljer att avstå det sociala sammanhanget av olika anledningar. Man funderar och spekulerar kring de som inte engagerar sig i det sociala *“Några uteblir alltid från träffar, antar att de som inte kommer inte är lika lämpade och engagerade förare”*.

Information sprids snabbt från individ till individ inom gruppen. Normer för hur saker ska vara och vad man ska tycka har uppstått, inte minst kring frågan om att ledarhundsverksamheten kan komma att övergå till MFD.

Det finns några tydliga drivkrafter till engagemang i föreningar och sociala sammanhang:

Engagemang för det **sociala sammanhanget**. Man uppskattar gemenskapen, erfarenhetsutbyte och de tips och råd man kan ge varann. *“Vi ger varann tips och råd och delar erfarenheter”, “När min hund blev sjuk var det mina vänner från föreningen som förstod hur det kändes”. “Jag uppskattar det sociala i föreningen”*.

Engagemang för att **utöva politisk påtryckning**. *“Jag är engagerad för att kunna göra min röst hörd, inte för gemenskapen”, “Diskrimineringsfrågor vill jag gärna engagera mig i”*.

Engagemang för **tillgång till kurser** och att kunna utvecklas *“Jag vill lära mig disciplin och träning, det sociala bryr jag mig inte så mycket om”*.

SAKNAR KONTROLL OCH INSYN I MIN PROCESS

“Jag trodde att min ansökan hade försvunnit”

Överlag saknar man idag en känsla av förståelse, insyn i sin process och därmed kontroll. Detta är extra svårt när det handlar om en så viktig sak som ledarhund - din livskvalitet. Behovet av bättre överblick är stort *“Jag vet inte vilket stöd som kommer att finnas när hunden är på plats”, “Jag trodde att min ansökan hade försvunnit”, “Jag vet inte hur matchningen går till”.*

Många gånger har man inte insyn i processen kring sitt eget ärende. Varför fick inte jag en hund denna tilldelningsveckan? Hur länge ska jag behöva vänta? *“Känner en frustration, kan jag lita på att det går rätt till, hur funkar matchningen? Vill ha inblick!”, “Det är väl bara att vänta, de skulle kunna ringa och uppdatera kring processen. Samtidigt vill man ha en så bra hund som möjligt, bättre att vänta på något bra”, “Vet inte om de väntar med ny hund för att jag ska flytta eller om de helt enkelt inte har hittat rätt”, “Funkar bra men jag förstår inte hur allt går till”.*

Man ser istället till att ha insyn i allt som påverkar processen. Målgruppen är informationstörstande, man håller reda på när hundar examineras, vet vilka uppfödare som levererar hundar, hur mycket pengar som verksamheten får i anslag mm. Oron för att något ska krascha eller bli sämre gör att man greppar efter så mycket information och förståelse som möjligt för att känna trygghet och kontroll. *“Det skulle vara så öppet som möjligt, transparent. Desto mer man vet desto mer kan man slappna av”, “Jag har stenkoll på de veckor de har tilldelning, jag väntade på att telefonen skulle ringa”, “Jag vet hur mycket pengar det finns och att anslag inte ökat på många år”.*

En ökad transparens skulle ge kontroll och minskad misstro gentemot verksamheten och inom målgruppen.

DAGENS ANSVARSFÖRDELNING IFRÅGASÄTTTS AV MÅNGA

“Påverkar mitt engagemang och kontaktvägar hur snabbt jag kan få hund?”

I samtal med individer framkommer att man överlag välkomnar förflyttning av ansvar från SRF till MFD, även om man som grupp uttrycker oro och skepticism. Det finns några huvudsakliga punkter man, som individ, är kritisk till med dagens upplägg.

Många ifrågasätter det faktum att deras egen intresseförening har ansvar idag. *“Konstigt att en ideell förening gör detta, mycket är godtyckligt”, “Jag kan potentiellt komma i konflikt med min egen intresseförening”, “Skulle vara skönt att slippa vara misstänksam, skulle jag äga Volvo samtidigt som jag har hand om bilprovningen?”.*

Man ifrågasätter också rättssäkerheten i dagens process. *“Ju mer obekvämt du är, desto snabbare får du hund”, “Jag har misstrott och ifrågasatt allt och bara längtat tills det skulle gå över till MFD under mitt år av väntan. Men det var värt väntan, jag fick till slut en fantastisk hund”, “Jag ringde till dressören X och frågade om det fanns en hund på gång som liknade den jag hade, det dröjde inte länge, sedan kom den nya hunden till mig”.* Systemet idag upplevs uppmuntra och gynna de som tar för sig, är jobbiga, ligger på, hittar bakvägar (ofta på andras bekostnad). Detta leder till misstro inom gruppen.

Värt att belysa är att många rättfärdigar en lång väntan i efterhand när man väl fått sin hund. *“...Men det var värt väntan, jag fick till slut en fantastisk hund”.* Det finns inget sätt att veta om väntan berodde på att det inte fanns en lämplig hund eller på något annat.

FÖRHOPNINGAR INFÖR ANSVARSFÖRFLYTTNING

“Det är bättre att det ligger inom myndighetsvärlden, lättare att trygga resurser”

Samtidigt som man i princip ser fördelarna med att ansvaret övergår till MFD så finns det en oro inför övergången. Oron är att det som fungerar bra idag kan komma att bli sämre men förhoppningen är samtidigt att det som inte fungerar så bra idag kan bli bättre. Man vet vad man har men inte vad man får. *“Det var mycket oro när det gick från hundskolan till SRF också.”*

FÖRHOPNINGAR

- Att det ska bli och upplevas mer rättvist.
- Att MFD ska kunna öka möjligheten för mer pengar till verksamheten.
- Att individen ska ha bättre förståelse för och insyn i sin process.
- Att man ska ha mer brukarinflytande som grupp.

ORO

- Att kompetens ska försvinna, att konsulenter och andra med djup förståelse och stor kunskap kring ämnet inte ska vilja vara med fortsättningsvis. Minskad kvalitet och minskad trygghet för förare. *“Det är en absolut förutsättning att personer kommer med till MFD, annars kommer det att skita sig”, “Jag tror att instruktörerna är rädda för orimliga krav, MFD förväntar sig mer för mindre”.*
- Att fokus på rättssäkerhet gör att det blir en process på pappret där en lista följs vid t.ex. matchning och den viktiga fingertoppskänslan och förståelsen för såväl hundindivid som människa försvinner med sämre matchning som resultat.
- Att trycket på uppfödare ökar, minskad kvalitet hos hundar (eller i värsta fall inte längre värt att fortsätta uppfödning) som resultat.
- Att de hål som idag “täpps till” med pengar från SRF ska lämnas och skapa hål i processen. *“SRF bidrar idag med medel för att täppa till hålen, MFD måste lösa detta”.*
- Att man ska behöva resa långt till veterinär.

SPECIFIKA FRÅGOR

ORO INFÖR UPPHANDLING AV VETERINÄR

“Orolig för att de som tar beslut inte har insyn och förståelse”

Hos målgruppen finns en stor oro kring vad som händer med veterinärfrågor och vart man får vända sig i dessa frågor efter att ansvaret övergått till MFD. Idag kan föraren gå till sin lokala veterinär och få besöket betalt av SRF. Många har hört att man efter övergången kommer att tvingas gå till en upphandlad veterinär vilket man förutsätter kommer innebära långa resor för att komma till vård. *“Vansinnigt att upphandla veterinären. Hur ska det fungera om det är i en annan stad? Är jag ens berättigad att ta färdtjänst dit då?”* *“Alla vill säkert att det ska bli så bra som möjligt men det är ju pengar som styr i slutändan”, “Min hund fick akut diarré. Hur skulle det gått om jag inte fick gå till min lokala veterinär?”*

Man har ett otroligt stort stöd i den centralt placerade veterinär som man kan ringa vid frågor och som i vissa fall har koll på din hund som individ. Dennes viktiga funktion och den trygghet hen utgör är mycket viktig för föraren.

UPPSKATTAR UPPFÖLJNING OCH KONTROLL

”Varför ringde ingen efter det? Det var min första hund. Jag kände mig lämnad”

Många av förarna uppskattar träffar, sammankomster och kurser. *“Fantastiskt bra med årliga träffar med samträning, lydnad och dressyr”.*

Det finns även en önskan om mer träning och uppföljning av ekipagen. Man kan då upptäcka eventuella skador eller korrigera vanor och beteenden tidigare, vilket kan bidra till ett längre liv och arbetsliv för hunden och större möjlighet till välfungerande ekipage. *“Hunden utvecklas konstant och vi utvecklas tillsammans. Vi lär oss nya saker hela tiden”, “En fördel med uppföljningskurser är att jag kan få reda på om jag berömmar hunden på rätt ställe”, “Man bör följa upp ledarhundsekipage mer löpande. Det borde vara obligatoriskt”.*

Samtidigt berättar vana hundförare att introkurser är för långdragna. *“Jag fick ta långa promenader när de pratade om sådant jag redan visste. Jag skulle hellre se att det var färre dagar på kursen. Att vara borta från familj och jobb ställer till det i vardagen”.*

Det finns tillfällen under tiden med ledarhund som är mer kritiska än andra och då det är extra viktigt med uppföljning. *“Instruktören sade “nu lämnar jag er, nu får ni klara er själva” Varför ringde ingen efter det? Det var min första hund. Jag kände mig lämnad”, “Det är vi som ska sköta allt, det är inte så att SRF ringer, det kan jag tycka är lite dåligt. Man får göra allt själv, de hör inte av sig”.*

Insikten i vidden av åtagandet landar först när hunden kommit. *“Först när hunden kom förstod man hur det är att jobba med en ledarhund. Det tar ett år innan allt är på plats”.*

Behovet av stöd varierar och det är viktigt att man vet vart man ska vända sig vid behov, samt att det finns relevant och kompetent stöd tillgängligt när behovet uppstår.

Även obligatorisk “kontroll” upplevs positivt och man ser det snarast som en chans att komma till rätta med saker som inte går perfekt.

MATCHNINGSPROCESSEN UPPLEVS VARA BRA MEN MÅNGA HAR VARIT MED OM FELMATCHNING

“De som matchar måste känna både mig och hunden”

Många beskriver matchningsprocessen som en av de viktiga bitar där kvalitet måste bibehållas. Man får uppfattningen att den är felfri. Men flera stycken har varit med om en felmatchning, något som ofta slutat med att hunden fått pensioneras alltför tidigt och föraren då står utan hund. Det råder en oro inom målgruppen för att matchningsprocessen ska försämrats när den standardiseras, flera betonar vikten av att de som matchar måste förstå och lära känna både föraren och hunden. *“Jag har varit med om när det blir fel, det är både emotionellt och ekonomiskt kostsamt”.*

I processen att tilldelas en hund finns två bitar: att tilldelas **en** hund och att tilldelas **rätt** hund.

ATT TILLDELAS EN HUND

Att inte förstå skapar frustration. För att undvika misstro och irritation är det viktigt att sökanden förstår hur just hens kriterier (t.ex. allergi eller att bo i en miljö som är lättare eller svårare att matcha med) påverkar hens chanser att tilldelas en hund.

ATT TILLDELAS RÄTT HUND

Matchningen idag antas bygga på en rad faktorer såsom kondition, promenadtakt, eventuell ytterligare sjukdom hos föraren mm. Men det är fortfarande inte tydligt för föraren hur processen på riktigt går till. *“Vet inte riktigt hur matchningsprocessen går till, de tänker väl på hur vi går och sånt”.* När man pratar om lyckade matchningar hänvisar föraren ofta till att *“jag kände direkt att det var vi”* och en känsla av samhörighet med hunden. Man pratar också om vikten av en erfaren instruktör som kan läsa av både hund och människa och anpassa den tidiga samträningen för att på bästa sätt skapa en god relation och ett lyckat samarbete som ekipage.

INFORMATION SPRIDS I FÅ KANALER SOM NÄSTAN ALLA TAR DEL AV

“Det pratas mycket, man informerar varandra”

Eftersom målgruppen är liten finns det relativt få kanaler där det diskuteras ledarhundsfrågor. Den kanal de flesta tar del av är I Selen som ges ut av SRF.

En annan kanal man använder är Ledarhundslistan, ett forum där man kan diskutera olika frågor som berör ledarhundsverksamheten på olika sätt. På Ledarhundslistan diskuterar man med andra förare men kan även få svar från bl.a. konsulenter och veterinär.

Inom den relativt lilla målgruppen rör sig information också snabbt från person till person och genom sociala medier såsom Facebook.

I den situation man är som ledarhundsförare, där den egna friheten och självständigheten ligger i någon annans händer, är man angelägen om att vara insatt i allt som kan påverka verksamheten. Detta innebär att många förare är väl insatta i processerna bakom scenen och I Selen rapporterar i detalj det som sker i verksamheten. Hur många hundar tilldelas i år? Hur mycket pengar har verksamheten? När är det tilldelningsveckor? Osv.
“Vi är kunskapstörstande. Vi suger i oss och hjälps åt.”

Tvivlar man på något, behöver få information om något - högt och lågt - vänder man sig idag oftast till SRFs egna konsulenter som man, i många fall, känt i årtionden. Där får man ofta svar och resonemang.

TANKAR KRING HUNDEN. RAS, UPPFÖDNING OCH TRÄNING

“Det är fler som pratar med mig nu när jag har en ljus labrador än när jag hade en svart”

TANKAR OM RAS

De flesta ledarhundar idag är labradorer. De flesta tycker det fungerar bra med labrador och de som haft flera hundar upplever att de bemöts olika beroende på om labradoren är ljus eller svart. En ljus labrador verkar i större utsträckning inbjuda omgivningen till att ta kontakt.

För allergiker är det ett problem att de flesta hundarna är labradorer. Detta minskar chansen ytterligare för att hitta en lyckad matchning.

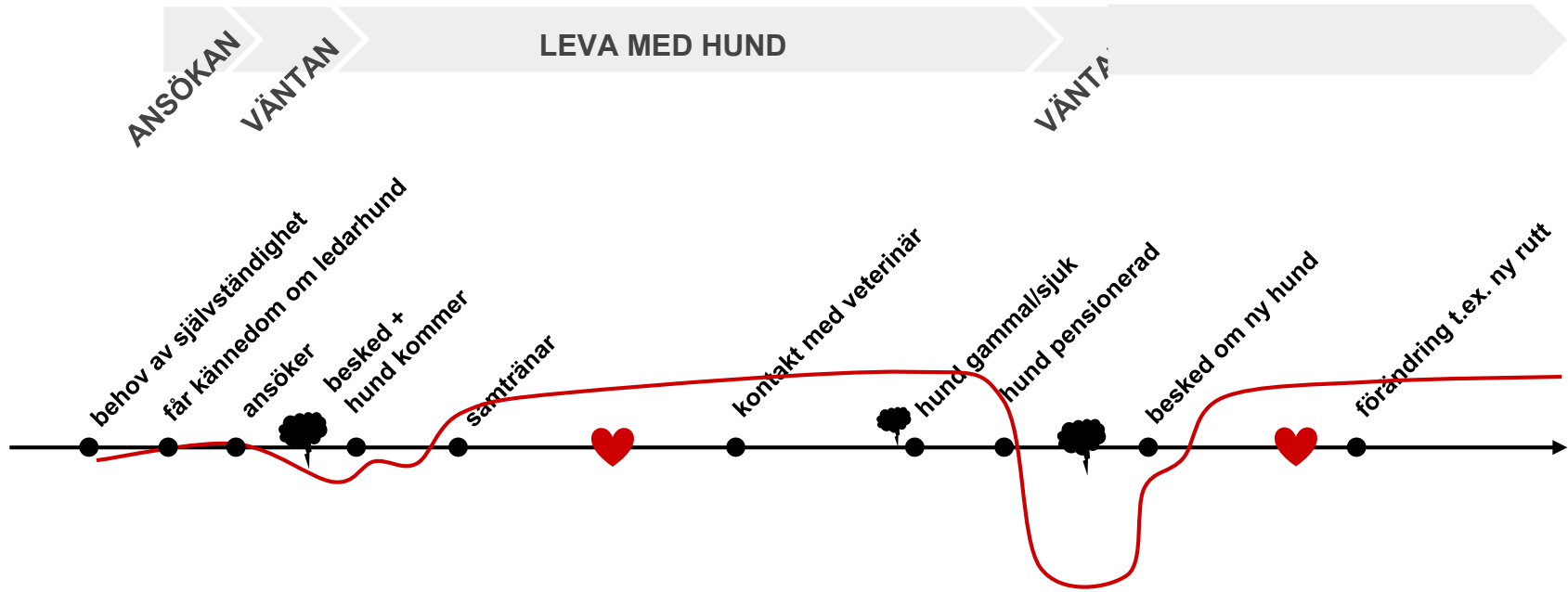
TANKAR OM UPPFÖDNING OCH TRÄNING

En del förare nämner att “hundarna var bättre förr”. Man upplever att fler hundar idag är odisciplinerade vad gäller att plocka upp mat från gatan och att yla och inte accepteras att lämnas hemma själva. Någon nämner att hunden verkar bli rädd när den gjort något fel och man undrar därför över om uppfödning och träning gått rätt till.

KUNDRESA

Kundresan är en visualisering av användarens väg genom en process. Här används den för att kartlägga upplevelsen och flödet i det befintliga processen. Den kan också användas som ett verktyg att skapa en ny process eller tjänster utifrån användarnas kontext

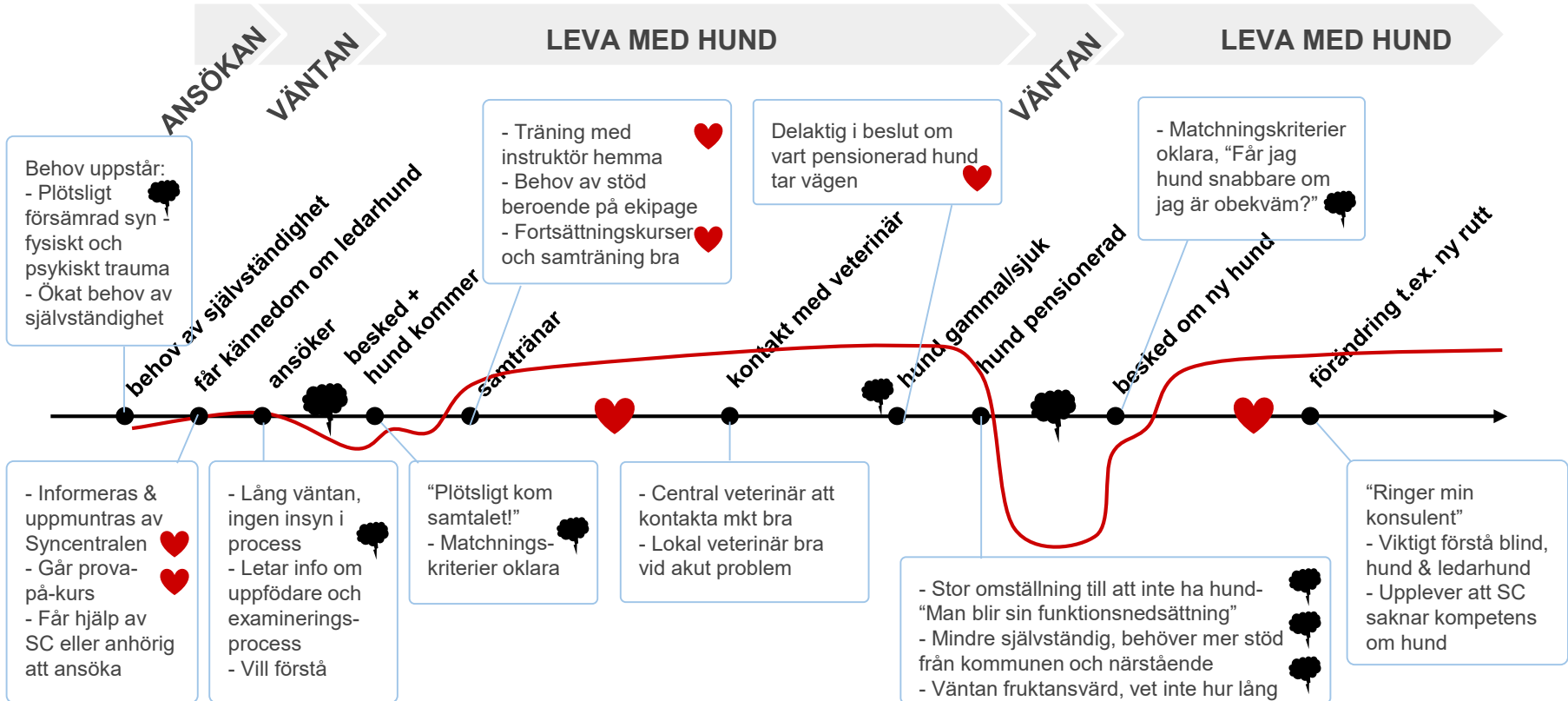
UPPLEVELSEN IDAG



— KÄNSLOKURVA

Viktigt att komma ihåg att den bestående och främsta upplevelsen är POSITIV eftersom den mesta tiden består i att leva med hund och allt vad det ger. Detta får inte försämrats. Förbättringspotential finns i övergångar, kommunikation, i matchningen och i kontinuerlig uppföljning/träning.

UPPLEVELSEN IDAG



MÖJLIGHETSOMRÅDEN & REKOMMENDATIONER

Möjlighetsområden och rekommendationer baserade på
användarnas förväntningar och behov

ÖVERGRIPANDE REKOMMENDATIONER FÖR ÖNSKAD UPPLEVELSE

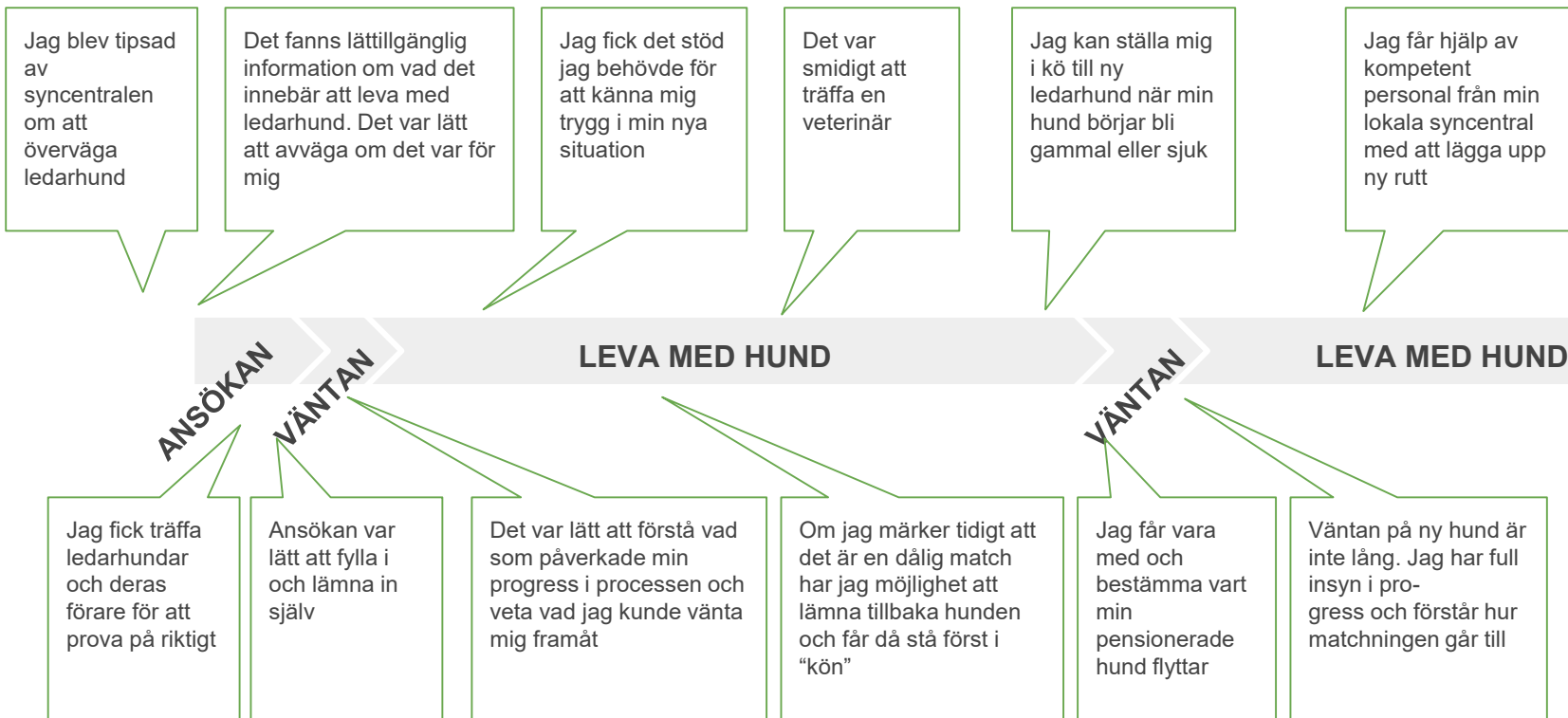
För att målgruppen ska uppleva en bibehållen kvalitet får följande inte upplevas bli sämre:

- Matchning (men kan bli bättre)
- Ledarhundarnas kvalitet
- Tillgång till veterinär (viktig fråga att lösa så att det blir smidigt för föraren trots upphandling)
- Kompetens och erfarenhet och tillgång till dessa

I följande moment finns en stor utvecklingspotential i processen:

- Matchning. För färre misslyckade matchningar
- Transparens och tydlighet för ökad förståelse och minskad misstro
- Insyn i min egen process (inte i verksamhetsprocessen) & förväntanshantering
- Delaktighet som individ och grupp
- Uppföljning och stöd utifrån behov
- Stärkta aktörer och bättre samverkan

MÅLBILD UPPLEVELSE



INFÖR ÖVERGÅNG

KOMMUNICERA FÖRÄNDRINGEN

MFD bör ge en så tydlig bild som möjligt av hur övergången ska ske samt kommunicera det man tror kan bli bättre. Även kommunicera att MFD vill ta tillvara på det som är bra men det finns stor förbättringspotential i förändringen.

- Tillgodose målgruppens behov av **löpande information**. Börja lägga ut information om förändring redan nu.
- **Tydlig kommunikation**, målgruppen har behov av att ta del av kommande förändringar på ett smidigt och lättförståeligt sätt.
- Var **transparenta** med arbetet som pågår “vi tittar på hur vi kan lösa detta”. Kommunicera “hur”, “vad”, “varför” för att skapa tillit.
- **Bemöt oro** som finns, t.ex. kring att behålla kompetens och frågor kring veterinärsupphandling.
- Använd **kanaler som målgruppen befinner sig i** redan idag (I selen, Ledarhundslistan, Facebook).
- Fortsätt **bygga relation** och tillit genom dialog.
- Parallellt med att trycka på rättssäkerheten, klargör även att ni förstått de bitar som kräver fingertoppskänsla.

DEN NYA PROCESSEN

BIBEHÅLL, UTÖKA OCH SAMORDNA KOMPETENS

Det är ont om kompetent och erfaren personal och många av de som har erfarenheten närmar sig pension.

Det är viktigt att MFD tittar på hur man kan bibehålla den kompetens som finns genom den kommande förändringen.

Man måste då förstå de drivkrafter som finns och ha möjlighet att ta hänsyn till dessa i utveckling av den nya processen. En förlust av kompetensen vore katastrofalt. Förare anser att drivkrafterna för t.ex. uppfödare inte är pengar utan snarare att kunna tillhandahålla kvalitativa hundar och lyckad matchning.

“Deras belöning är att se en lyckad matchning, se hund och förare samarbeta”.

Kompetens behöver utökas. Både genom att fler får den djupa erfarenheten som vana konsulenter har idag, men även genom att sprida kunskap till andra aktörer.

Förare betonar hur viktigt det är med coacher och konsulenter som har gedigen erfarenhet och vittnar om hur en coach kan ta död på en hunds arbetsglädje genom att inte lyssna in hund och förare. De coacher med mindre erfarenhet bör få lära av de med mer erfarenhet. Andra aktörer, såsom Syncentralen, bör bygga kunskap om ledarhund för att vara ett alternativ när föraren behöver stöd med att t.ex. hitta en ny rutt.

Skaffa ytterligare förståelse av aktörerna för att optimera processen och möjliggöra samverkan kring en optimal användarupplevelse.

DEN NYA PROCESSEN

INVOLVERA MÅLGRUPPEN

Nyttiggör och beakta kunskap hos målgruppen, både i utveckling av ny process och i förvaltning av den nya processen.

Förarna besitter ovärderlig kunskap och har ett stort engagemang i frågan. Förare, både som individer och intresseföreningar kan och vill involveras både i utveckling av det nya erbjudandet/tjänsten och som brukarråd när den nya processen har kommit igång. T.ex. skulle de kunna involveras i upphandlingsfrågor.

Att möjliggöra delaktighet stärker gruppens och individens position och ger makt över den egna situationen.

DEN NYA PROCESSEN

BÄTTRE MATCHNING

Tillse tydlighet och transparens i kommunikation kring matchning.

Det är viktigt att sökande förstår vilka kriterier man tittar på vid matchning och att hen har en förståelse för hur den egna situationen kan påverka chanserna att tilldelas en hund. T.ex. att chansen att hitta rätt hund är mindre om du bor eller jobbar i storstan, om du är allergiker etc.

Se över matchningsprocessen för att minska risken för felmatchning.

Lyssna på förarna för att förstå vad som lett till lyckad och misslyckad matchning.

Se över process och kommunikation om man blivit felmatchad.

Om den tilldelade hunden och föraren inte "stämmer" är det viktigt att föraren förstår vad hen har för alternativ. Risk finns att hunden tvingas pensioneras i förtid om föraren är fast besluten att behålla den utav rädsla för att återigen stå utan hund.

DEN NYA PROCESSEN

UTBYGGD STRUKTUR FÖR TRÄNING OCH UTBILDNING

Tillgodose behovsanpassat stöd och uppföljning.

Då behovet av stöd varierar från ekipage till ekipage och från ett tillfälle till nästa bör stödet kunna anpassas därefter.

Se över hur MFD kontinuerligt och tätare kan följa ekipagen, för verksamhetens och ekipagens skull.

Förarna uppskattar och efterfrågar kontakt med verksamheten och chanser att justera för att bli bättre förare.

Utforska andra former av stöd.

Många förare pratar om att en del av det stöd man har behov av är psykologiskt. Framför allt har nya förare ett behov av att känna sig trygg i den nya rollen som förare, men även erfarna förare pratar om vikten av att dela erfarenheter. En idé som dök upp i en intervju var att man skulle kunna erbjuda förare kontakt med en fadder.

DEN NYA PROCESSEN

ÖKA INSYN, ÖVERBLICK OCH FÖRSTÅELSE

Tillgodose sammanhållen information för att öka förståelse och sätta rätt förväntningar.

Ökad förståelse ger ökad trygghet och upplevd kontroll och minimerar frustration och misstro.

Underlätta kunskapsinhämtning.

Gör det lätt för nya sökande att få en tydlig bild av vad det innebär att leva med ledarhund, så att de så tidigt som möjligt kan ta ställning till om det är något för dem och påbörja en mental förberedelse.

Förtydliga hur ansökan och tilldelning går till.

Gör det lätt för sökande att förstå vad processen innefattar och vad den beror av. Sätt förväntningar som är lätta för sökande att förhålla sig till.

Gör det möjligt att följa sitt ärende.



Gör det möjligt för sökande att följa sin process för att tydligt veta hur långt man kommit, vad som kommer närmast och vad det beror av.

ÖVERSYN AV SLUTPROCESS OCH BYTE AV HUND

Bibehåll förarens möjlighet att vara med och bestämma vart hunden flyttar efter pension. Informera för att underlätta beslut.

Hunden är, förutom ett verktyg, också en individ och familjemedlem. Det är viktigt att förare och familj får vara delaktiga i beslut om vart hunden flyttar efter pension. Informera för att hjälpa föraren ta ställning, t.ex. om hur hunden kan uppfatta det, om den finns kvar i förarens närhet, när det kommer en ny ledarhund i familjen.

Tillåt inlämning av ny ansökan när hunden närmar sig pension.

För att minska glappet mellan två hundar finns det idé att tillåta ny ansökan innan den första hunden går i pension.

Prioritera generellt sett de som har hund framför de som ännu inte har tilldelats sin första.

Avsaknaden av hund efter att man haft hund ger en mycket större känsla av hjälplöshet och förlust än avsaknaden av hund innan man tilldelas sin första. Inför första hunden är de flesta vana att klara sin vardag med käpp och stöd av ledsagare och närstående.

Öka antalet hundar för kortare väntetider.

Generellt är gruppen som är i behov av ledarhund inte en minskande grupp. Det allra största behovet är att antalet hundar ökar för att fler ska kunna få det självständiga liv som de önskar och är i behov av. Kötiden, både mellan hundar och inför första hunden, borde då också kunna kortas för att minska frustration och beroende av andra stödinsatser.

KONTAKTUPPGIFTER:

MARIA MALCUS

maria.malcus@helsingborg.se

0708731210

STINA BEHRENS

stina.behrens@gmail.com

0708798830