

Brukarstyrd brukarrevisjon: Majorna Linnés Boendestöd

Undersökning av brukarnas attityd till och erfarenhet av
Majorna Linnés boendestöd, Göteborgs Stad

Författad av:

Lisa Vainio

Petter Piccinelli

NSPHiG 2020

NSPHiG

Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa i Göteborg

Innehållsförteckning

Innehållsförteckning	3
Inledning.....	1
Varför brukarrevision?.....	1
Den egna erfarenhetens roll i brukarrevisionen.....	2
Brukarrevisionens grundprinciper.....	2
Viktiga ledstjärnor i våra revisionsarbeten.....	3
Om uppdraget	4
Mål	4
Målgrupp	4
Verksamhet.....	4
Metod.....	5
Styrgrupp.....	5
Referensgrupp.....	5
Brukarrevisorer.....	5
Genomförande	6
Rapportens upplägg.....	7
Syftet med färgkodning.....	7
Intervjuresultat.....	8
Bakgrundsfrågor	8
Arbete, aktiviteter och umgänge.....	9
Stödet	15
Schema och samverkan	26
Bemötande och kompetens	33
Problem och konflikter	40
Sammanfattning.....	43
Resultatöversikt.....	46
Diskussion och utvecklingsmöjligheter.....	47
Arbete, aktiviteter och umgänge.....	47
Kontinuitet: fasta tider och stödjare	47
Kommunikation inåt.....	47
Kommunikation utåt.....	48
Återkoppling.....	48
Ta till sig det goda.....	48
NSPHiG tipsar.....	49
Hur går man vidare med revisionsresultatet?	50

Inledning

Om vården, stödet eller omsorgen ska kunna utvecklas och bli bättre är det helt avgörande att brukarnas synpunkter och erfarenheter tas tillvara. Det är trots allt de som får en insats som bäst vet hur den fungerar. Ett förbättringsarbete baserat på vad brukarna tycker och tänker leder till åtgärder som gör verklig skillnad. Det är en *win-win-situation*. Brukarna får inflytande över sitt stöd och verksamheten får ett konkret underlag till sin verksamhetsutveckling.

Begreppet *brukarinflytande* innebär att den som använder en samhällsinsats också har inflytande över dess utformning och innehåll. För att uppnå brukarinflytande behöver olika metoder tas fram och implementeras. En sådan metod är *brukarstyrd brukarrevision*.

Brukarinflytande är ett nytt arbetsfält för många organisationer inom vård och omsorg. Det kan upplevas som svårt att skapa fungerande former för brukarinflytande, samtidigt som behovet av det är stort. I utvärderingen av psykiatrireformen lyfts brukarrevision fram som en metod som landsting, kommuner och brukarorganisationer bör ta initiativ till för att öka brukarinflytandet och därigenom höja kvaliteten på vård och omsorg.¹

En brukarrevision är en kvalitetsundersökning av en psykiatrisk eller socialpsykiatrisk verksamhet som utförs av personer med egen erfarenhet av psykisk funktionsnedsättning eller psykisk ohälsa. Brukarrevisionen beskriver respondenternas attityd till och upplevelse av sitt stöd. Underlaget ger en fingervisning om vad som fungerar bra i verksamheten och vad som kan behöva förbättras. Dessutom ges utvecklingsförslag utifrån respondenternas svar. Revisionsrapporten presenteras för ledning, personal och brukare.

Den egna erfarenheten av psykisk ohälsa och det så kallade *inifrånperspektiv* som den medför ser vi som en betydande tillgång i utförandet av brukarrevisionen.

Varför brukarrevision?

Socialstyrelsen understryker att verksamhetsutveckling ska grunda sig på ett så tillförlitligt underlag som möjligt och att man därför bör arbeta enligt *evidensbaserad praktik*². I evidensbaserad praktik vägs tre kunskapskällor samman och anses likvärdiga: vetenskaplig kunskap, professionens expertis och brukarens perspektiv. Brukarrevisioner kan därför ses som ett viktigt led i en utveckling mot att arbeta evidensbaserat.

Syftet med brukarrevisionen är att förbättra kvaliteten i verksamheten genom att identifiera tillgångar, svagheter och utvecklingsmöjligheter. Här spelar brukarna en nyckelroll. Förutom deras gedigna erfarenhet av verksamheten har de även ett unikt inifrånperspektiv; erfarenhetsbaserad kunskap om hur det är att leva med psykisk ohälsa. När denna rika kunskapsresurs tas tillvara kan den bidra till både förståelse och utveckling av verksamheten.

1 Valfärd och valfrihet? Socialstyrelsen 1999

2 www.socialstyrelsen.se/evidensbaseradpraktik/attarbetaevidensbaserat

Brukarnas beroendeställning gentemot verksamhetspersonalen försvårar en öppen och ärlig dialog. Då brukarrevisionen är oberoende från verksamheten och brukarens anonymitet garanteras blir det lättare att framföra kritik utan rädsla för att drabbas av repressalier. Svaren blir därmed mer rättvisande.

Brukarrevisionen innebär att brukarna får ett verkligt inflytande. Genom att tillfråga brukarna och basera förbättringsarbetet på deras svar känner sig brukarna uppskattade och sedda, vilket i förlängningen kan öka förtroendet för verksamheten. Om brukarrevisionen resulterar i ökat förtroende för verksamheten och en bättre livssituation för brukarna får även personalen ett bättre arbetsklimat. Dessutom stärks personalen av respondenternas positiva feedback. De får reda på vad brukarna värdesätter i deras arbete och hur betydelsefulla de är i brukarnas liv.

Den egna erfarenhetens roll i brukarrevisionen

De som utför revisionen kallas *brukarrevisorer* och har egen erfarenhet av psykisk ohälsa eller psykisk funktionsnedsättning. Många gånger har de även egen erfarenhet av dessa typer av verksamheter. Inifrånperspektivet genomsyrar hela utförandet; alltifrån att ta fram frågor och göra intervjuer till att sammanställa resultatet.

Den självupplevda kunskapen skapar trovärdighet och bidrar till ett mer jämbördigt möte med brukarna. Brukarna får därmed lättare att öppna upp och prata om sådant som kan vara känsligt eller svårt. Vidare kan brukarrevisorerna tack vare sina erfarenheter ställa relevanta följdfrågor.

Intervjusituationen kan bidra till återhämtning hos den som blir intervjuad. I och med sitt inifrånperspektiv blir det möjligt för revisorerna att förmedla genuin förståelse för brukarens livssituation. Denna speglingseffekt kan ha ett terapeutiskt värde. Brukarrevisorerna blir dessutom levande exempel på att det går att bli bättre i sin psykiska hälsa - till och med till den grad att man kan lönearbeta. Det inspirerar och ger hopp.

En brukarrevision stärker även utförarna. Psykisk ohälsa är ett område som än idag är belagt med tabun och skam. Personer med psykiska funktionsnedsättningar möts många gånger av misstro och fördomar i samhället.³ I brukarrevisionen omvandlas revisorernas erfarenhet av psykisk ohälsa till en tillgång.

Den egna erfarenheten kan ge en annan förståelse och analys av intervjumaterialet än om personal eller forskare hade gjort undersökningen. Dessutom får man en granskning utifrån med en ”ny fräsch blick” på verksamheten.

Brukarrevisionens grundprinciper

1. *Verkligt inflytande för omsorgstagarna.* Brukare upplever ofta att man inte kan göra sin röst tillräckligt hörd. Med den metod som vi förespråkar ökar möjligheten för den enskilde och gruppen att förändra detta.

³ Mer om detta finns att läsa på hemsidan för projektet (H)järnkoll: www.hjarnkoll.se

2. *Dialog och ömsesidiga mål.* Brukarrevisionen genomförs i samförstånd och ständig dialog med personal och ledning, som noggrant informeras om nyttan med en revision. Det bidrar till ett engagerat förbättringsarbete där båda parter delar samma mål - verksamhetens utveckling.
3. *Anonymitet.* De brukare som medverkar garanteras anonymitet. På så sätt ökar deltagarnas vilja att vara öppna och ärliga i sina svar.
4. *Oberoende.* Brukarrevisionen är en extern revision av verksamheten. Brukarrevisorerna utför undersökningens alla moment; planering, materialinsamling, sammanställning, analys, rapportskrivning och presentation av resultatet för verksamhet och brukare. Detta ger en högre trovärdighet än om undersökningen hade gjorts av verksamheten själv.
5. *Ökad kvalitet i omsorgen.* Resultatet av undersökningen är brukarnas bild av hur omsorgen fungerar. Vår erfarenhet är att den bilden är avgörande för att kunna fastställa och utveckla kvaliteten i verksamheten.

Viktiga ledstjärnor i våra revisionsarbeten

- Verksamheten ska hålla hög kvalitet och regelbundet utvärderas för att kunna utvecklas.
- Patienter och brukare ska stå i centrum för all verksamhetsutveckling.
- Patienters och brukares röster måste bli hörda och respekterade.

Om uppdraget

Sedan 2014 har NSPHiG (Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa i Göteborg) utfört brukarstyrda brukarrevisioner i Göteborgs stadsdelar och på uppdrag av Göteborgs stads *psykiatrisamordning*. Brukarrevisioner görs bland annat på boenden, boendestöd, myndighetsutövning och på aktivitetshus. Uppdraget är en del i stadens plan för psykisk hälsa med målsättning att öka brukarinflytandet i stadens verksamheter.

Psykiatrisamordningen förmedlade kontakt mellan NSPHiG och enhetschef för Majorna Linnés boendestöd. Det inleddes ett samarbete kring att göra en brukarstyrd brukarrevision.

Mål

Målet med brukarrevisionen är att utveckla och förbättra verksamheten genom att ge ledning, personal och brukare ökad kunskap om attityderna till och erfarenheten av stödet och bemötandet.

Målgrupp

NSPHiG får medel av Göteborgs stads Psykiatrisamordning för att genomföra 20 intervjuer per verksamhet. Boendestödet i Majorna Linné fick möjlighet att göra dubbla antalet intervjuer, det vill säga 40 stycken. Verksamheten har sammanlagt 220 brukare och samtliga av dessa blev föremål för brukarrevision. Det var först till kvarn att anmäla sig till intervju.

Verksamhet

Boendestödet är till för att individen ska kunna leva ett självständigt liv. Det kan vara både ett motiverande och praktiskt stöd. Boendestödet har till uppgift att ge stöd till personlig omvårdnad och hemskötsel. Samt att motverka isolering och stötta individen i sina dagliga aktiviteter. Insatsen är tillgänglig för personer med en allvarlig och långvarig psykisk, intellektuell eller neurologisk funktionsnedsättning. Ansökan görs på socialkontoret i den stadsdel där man bor.

Boendestödet Majorna Linné startade 1995 året då genomförandet av *Psykiatrireformen (1994)* skedde och har under åren organiserats på lite olika sätt. Exempelvis har man haft träffpunkter på kvällstid, helgaktiviteter och sommarutflykter.

I dagsläget har Majorna Linnés boendestöd 220 klienter. Arbetsgruppen består av enhetschef, stödpedagog, planerare och 21 medarbetare. De som arbetar är utbildade stödassistenter, mentalskötare och skötare. Arbetstiderna är 08:00-20:00 alla dagar i veckan.

Boendestödet arbetar med personer som har någon form av psykisk funktionsvariation samt samsjuklighet. Enheten är organiserad i tre team med cirka 6 medarbetare i varje team. Teamen arbetar mot samma målgrupp. Varje team har ungefär 75 brukare som man arbetar tillsammans med. Kring varje brukare brukar det vara 3-4 stödassistenter varav en av dessa personer är kontaktperson för brukaren. Boendestödet arbetar utifrån evidensbaserade metoder som *Ett*

självständigt liv (ESL) och Vård och stödsamordning mot hälso- och sjukvården (VS). Verksamhetens förhållningsätt grundar sig i Motiverande samtal (MI).

Metod

Brukarrevisjonen bygger på individuella djupintervjuer. Respondenterna erbjuds ett flertal olika sätt att intervjuas på, se under *Genomförande*.

Intervjufrågorna ställs utifrån en intervjumall. Vid varje intervjutillfälle närvarar två brukarrevisorer; en som har det primära ansvaret för att ställa frågor och en som har det primära ansvaret för att anteckna svaren. En intervju tar i genomsnitt en timme att genomföra. Intervjusvaren behandlas konfidentiellt.

Intervjusvaren anonymiseras och sammanställs sedan till en rapport. Rapporten presenteras för ledning och personal genom en muntlig redogörelse. Presentationen syftar till att inspirera till samtal kring utvecklingsmöjligheter. Samtidigt kan personal och ledning stärkas av respondenternas positiva feedback och vetskapen om att ha uppnått sina verksamhetsmål. Rapporten läggs ut på NSPHiG:s hemsida. Ett halvår senare görs ett återbesök för att följa upp brukarrevisjonen.

Styrgrupp

För att försäkra att brukarrevisjonen är brukarstyrd krävs att den leds och kontrolleras uteslutande av personer med erfarenhet av psykisk ohälsa, antingen för egen del eller som anhörig. Styrgruppen utgörs därför inte sällan av personer från någon av de patient-, brukar- och anhörigföreningar som utgör NSPHiG. Styrgruppen samordnar arbetet med brukarrevisjonen och sammanställer revisionsrapporten.

I styrgruppen ingick:

- Lisa Vainio, projektsamordnare, NSPHiG.
- Petter Piccinelli, projektsamordnare och administratör, NSPHiG.

Referensgrupp

Referensgruppen består av styrgruppen och verksamhetsrepresentanter. Referensgruppen planerar genomförandet samt diskuterar intervjumall och praktiska frågor.

I denna referensgrupp ingick:

- Lisa Vainio, projektsamordnare, NSPHiG.
- Petter Piccinelli, projektsamordnare och administratör, NSPHiG.
- Ewa Torkalinaghipoor, enhetschef för boendestödet i Majorna Linné.
- Björn Lignell, stödpedagog/stödassistent vid boendestödet Majorna Linné.

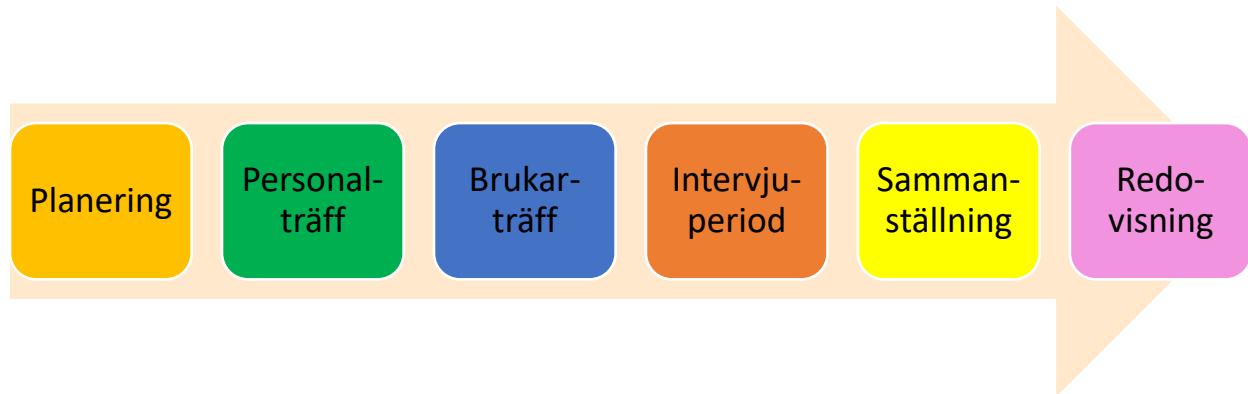
Brukarrevisorer

De som genomför intervjuerna kallas för brukarrevisorer och har erfarenhet av psykisk ohälsa, antingen för egen del eller som anhörig. Flera är medlemmar i NSPHiG:s patient-, brukar- och

anhörigföreningar. Revisorerna delar även med sig av reflektioner och förslag som tas med i sammanställningen av rapporten. Samtliga brukarrevisorer har gått en internutbildning i intervjuteknik och bemötande.

Medverkande brukarrevisorer är Katarina Kasperson, Jaana Laitala, Mats Hällqvist, Karin Brunnström, Mikael Kopimi Altemark, Mats Engelbretsson, Kira Ekblad, Christine Engström, Isak Ahlinder, Sandra Karlsten, Stefan Alldén, Lisa Vainio och Petter Piccinelli.

Genomförande



Bilden visar hur genomförandet går till steg för steg

16 januari 2020 träffas referensgruppen för att planera genomförandet av brukarrevisionen.

5 februari träffar styrgruppen verksamhetens personal för att informera om revisionen. Den praktiska nyttan lyfts fram samt vikten av personalens engagemang för ett lyckat genomförande.

14 februari håller styrgruppen i samarbete med boendestödet en informationsträff för att inspirera klienterna att ställa upp på intervju. Anmälningmaterial delas ut. Resten överlämnas till personalen som ansvarar för att dela ut till samtliga klienter som tillhör undersökningens målgrupp.

Anmälningmaterialet innehåller en folder om revisionen, en anmälningblankett, ett frankerat svarskuvert och ett informationsblad om Göteborgs patient- och brukarföreningar. Klienterna kan välja att bli intervjuade på NSPHiG:s kansli, hemma eller på telefon. I undantagsfall går det även att besvara frågorna via enkät.

Totalt deltog 30 respondenter i undersökningen. Intervjuerna hölls mellan 25 februari och 3 april. Varje deltagare fick ett presentkort på Hemköp, värde 100 kr, som tack för sitt deltagande.

Efter intervjuperioden påbörjas analysarbete och rapportskrivande. Resultatet presenteras för ledning, personal och brukare. Slutligen läggs revisionsrapporten upp på NSPHiG:s hemsida⁴.

Hösten 2020 / våren 2021 kommer styrgruppen att göra ett återbesök för att följa upp hur revisionsarbetet påverkat verksamheten och hur man använt sig av underlaget.

⁴ <http://nsphig.se/projekt/brukarrevison/slutrappporter/>

Rapportens upplägg

Intervjufrågorna är indelade i följande frågeområden:

- Bakgrundsfrågor
- Arbete, aktiviteter och umgänge
- Stödet
- Schema och samverkan
- Bemötande och kompetens
- Problem och konflikter
- Sammanfattning

Observera att inte alla respondenter har svarat på alla frågor. Det innebär att svarsbilden för en fråga inte behöver bygga på åsikter från alla respondenter.

För de flesta frågor gör vi en samlad bedömning utifrån respondenternas svar och tilldelar frågan röd, gul eller grön färg. Frågor som vi inte gör någon bedömning på markeras med blått.

RÖD blir frågan om intervjusvaren ger en antydning om ett *bristfälligt* förhållande.

GUL blir frågan om intervjusvaren ger en antydning om ett *delvis bristfälligt* förhållande.

GRÖN blir frågan om intervjusvaren ger en antydning om ett *tillfredsställande* förhållande.

Syftet med färgkodning

Bedömningarna bygger på ett begränsat urval och ska inte uppfattas som ett resultat eller betyg för verksamheten. Avsikten är snarare att ge en fingervisning om vilka delar av verksamheten som kan vara angelägna att se över. Brukarrevisionen är i första hand en kvalitativ undersökning med syfte att ge en inblick i hur brukarna upplever sitt stöd samt att utifrån dessa upplevelser ge förslag på möjliga verksamhetsförbättringar.

Intervjuresultat

Bakgrundsfrågor

ANTAL

30 personer deltog i undersökningen. Samtliga via individuell intervju.

KÖNSIDENTITET

22 kvinnor och 8 män deltog i undersökningen.

ÅLDER

Respondenternas åldrar presenterat i åldersspann:

ÅLDER	ANTAL
20 - 29 ÅR	1 st.
30 - 39 ÅR	9 st.
40 - 49 ÅR	7 st.
50 - 59 ÅR	6 st.
60 ÅR +	7 st.

STÖDPERIOD

Antalet månader/år respondenterna har haft stöd från Majornas Linnés boendestöd presenterat i tidsspann:

MÅNADER/ÅR	ANTAL
0 - 11 MÅN	4 st.
1 - 3 ÅR	11 st.
4 - 6 ÅR	5 st.
7 - 9 ÅR	2 st.
10 - 15 ÅR	4 st.
16 - 20 ÅR	4 st.

Arbete, aktiviteter och umgänge

Har du arbete, studier, praktik eller någon annan sysselsättning?

Ja	Arbete	2	Totalt 14
	Arbetsförberedande	5	
	Studier	2	
	Annan sysselsättning	5	
Nej	Vill ha	9	Totalt 16
	Bara nej / vill inte ha	6	
	Pensionär	1	

Svarande 30 av 30

Ungefär hälften har någon form av sysselsättning. Några exempel är Fontänhuset, arbetsförberedande aktiviteter på aktivitetshus, arbetsträning i butik, praktik, studier och avlönat arbete.

Ungefär hälften har ingen sysselsättning. Av dessa vill majoriteten (9 av 16) ha någon form av sysselsättning:

”

Skulle vilja men svårt med sömnen och medicinering.

Skulle vilja praktisera, men vet inte riktigt vad. Kanske Bio Roy. Krångel med myndigheter tar mycket kraft. Om det inte vore för det, skulle jag nog kunna praktisera.

Jag jobbade på ett socialt arbetskooperativ, ett café tidigare. Jag fick en psykos för tio år sen.

Jag hade velat om jag kunnat, men kan inte på grund av ekonomi. Ekonomin blir dålig när man är förtidspensionär.

Det är klart jag vill, om det hade funkat. I dagsläget vore det svårt, jag bränner ut mig. Har arbetat med och har en masterexamen i [yrkesområde] sedan tidigare, som jag brinner för. Jag vill bidra, känner mig lite som en parasit. Det är frustrerande.

Ja i någon form, till exempel att gå till nåt ställe där de arbetar med odling. Har kollat upp sånt finns inte möjlighet, allt ligger så långt borta. Finns många som har sådana aktiviteter men inte för personer som jag som har sjukersättning.

Några berättade även vad de skulle önska för stöd och hjälp för att komma ut i någon sysselsättning:

”

Fungerande hjälp av psykiatrin. Behöver "anpassning" om arbete blir aktuellt.

Jag behöver ha någon som står bakom mig i mina försök.

Jag skulle i så fall behöva mer stöd för att komma iväg på dagarna, att komma ut från lägenheten.

Jag blir isolerad utan boendestöd, så dom hjälper mig sakta ur isoleringen när jag orkar. Mera sådant stöd, peppning skulle hjälpa till.

Finns ingen som kan hjälpa mig med det tyvärr, jag har lagt det på hyllan.

Av personerna som inte ville ha någon sysselsättning var motiveringarna bland annat att man inte orkar på grund av fysiska och/eller psykiska besvär, känner att det inte är aktuellt på grund av hög ålder eller har fullt upp med andra aktiviteter (till exempel ideellt arbete, sociala kontakter eller fritidssysslor). Någon var helt enkelt nöjd med hur det ser ut idag.

Saknar du någon form av fritidsaktiviteter på dagarna?

Ja	20
Ja, men orkar inte	1
Både ja och nej / ibland	4
Nej	5

Svarande 30 av 30

Majoriteten önskar fler fritidsaktiviteter. Flera vill göra något kreativt som att fotografera, sy, pyssla och hålla på med webbdesign. Andra aktiviteter som nämns är träning, motion, yoga, vara ute i naturen, komma ut i sociala sammanhang, musik och körsång samt att besöka mötesplatser av olika slag:

”

Jag saknar aktiviteter som inte kostar pengar, till exempel yoga.

Något kreativt. Skriva, fota, pyssla.

Jag har fått fysisk aktivitet på recept nyligen [genom vårdkontakt], men inte börjat med det än. Funderat på att börja simma.

Jag skulle vilja jobba med nåt kreativt. Går en kurs för närvarande. Skulle även vilja komma ut lite mer än jag gör nu. Lusten finns där men behöver komma till skott! Kan behöva lite hjälp att kolla upp vad som finns därute. Reka utbudet så att säga. Resa hade också varit trevligt.

Några nämner även att de önskar fler saker att göra på helger:

”

Hette det [boendestödets lokal som var öppen på helgen] Verkstan? Stenklevsgatan lokal eller något. Då fanns det alltid två personal där på helgen. Ibland åt man mat tillsammans, ibland utflykt eller utställning. De har skurit ned på det helt enkelt. Det saknar jag. En bemannad verksamhet dit man kan gå på fritiden, särskilt på helgerna.

Boendestödet borde ha träffar på helgerna, så man kan träffa andra med boendestöd. Så var det 2014, de hade en gemensam lokal där man kunde träffas, men den togs bort. De hade inte råd.

Egentligen inte, men skulle kunna behöva lite "draghjälp" för att komma igång med aktiviteter på helgerna, dock inget jag tänkt på att jag skulle behöva boendestödets hjälp för. Har ingen hjälp på helger dessutom.

Ekonomi är dock ett hinder för många:

”

Jag är musikintresserad, skulle vilja ta upp pianospelande, men allt kostar ju liksom. Svårare nu att umgås med nya människor och då faller vissa saker bort, till exempel sjunga i kör.

Ja. Skulle vilja ha nåt att göra. Gärna gymna i grupp. Dock svårt att få pengarna att räcka.

Ja, jag skulle vilja träna men har inte råd. Lever på 100 kronor om dagen. Har barn att försörja dessutom.

Om ja: skulle du behöva någon typ av stöd för att genomföra de här fritidsaktiviteterna?

Får inte stöd / behöver mer	15
Får stöd / behöver inte mer	6
Inget svar	1

Svarande 22 av 30

Majoriteten skulle behöva mer stöd till fritidsaktiviteter.

På frågan om vilket sorts stöd man behöver för att komma igång med fritidsaktiviteter kan svaren delas in i tre kategorier:

- * Ekonomiskt stöd
- * Peppning och motivation att komma igång

* Några känner inte till/tror inte att boendestödet kan hjälpa till med detta

Har du så mycket social kontakt som du önskar, exempelvis med bekanta, vänner eller familj?

Ja	11
Både och/delvis	2
Nej	14
Nej, men ingen ork	3

Svarande 30 av 30

Ungefär hälften har tillräckligt med social kontakt:

”

En massa. Ibland älskar jag människor och ibland är de fördjävliga. Det är då jag stänger av mobilen.

Ja, det har jag. Jag har kontakt både med familjen och med kompisar.

Om nåt så kan jag behöva dra ner på det sociala. Märker att de är bra på sådana saker i boendestödet, de stöttar många med social fobi och liknande.

Några nämner också att boendestödet utgör en viktig del av den sociala kontakten de har idag:

”

Hjälper mig komma iväg, som att komma på intervjun idag. Att muntligen prata om idéer och pusha, att fortsätta utveckla mig med boendestödet.

Social kontakt är till stor del att de kommer hit och pratar, boendestödjarna fyller kamratstödet. Pratar som över en fika. Det praktiska är inte riktigt lika viktigt.

Ungefär hälften skulle vilja ha mer social kontakt än vad de har idag:

”

Sitter ibland hemma, ensam, har tråkigt. Skulle gärna vilja träffa mer folk så att jag kan öva min svenska dessutom.

Jag skulle behöva komma ut mer. Ett hinder är att jag inte hittar så bra i stan, är inte härifrån. Det här är nåt som boendestödet skulle kunna hjälpa mig med. Hittar jag bättre i stan känner jag mig tryggare - och då blir det lättare att ta sig ut.

Jag är en väldigt social person och har haft väldigt lätt för att skaffa vänner och bekanta. Sedan jag fick barn och den här livskrisen nu så har mitt sociala nätverk börjat minska. Jag hade gärna velat komma tillbaka till den sociala kompetens jag hade tidigare.

Det är besvärligt att bjuda hem folk, jag gör nästan aldrig det. Jag får ångest över att det inte blir avslappnat. Att gå på högtider eller kalas inom släkten är också ansträngande.

Skulle du vilja att boendestödjarna stöttar dig mer för att få mer social kontakt?

Ja	7
Både och/delvis	4
Nej	15

Svarande 26 av 30

Drygt hälften av de som svarade på frågan vill inte ha mer stöttning. Resten önskar mer stöd eller är kluvna inför om de behöver det.

Många, oavsett om de önskar mer social kontakt eller inte, vet inte eller är osäkra på om boendestödet kan hjälpa till med det. Anledningar till detta är indelade i olika kategorier.

- * Man känner inte att tiden räcker till

”

Nej. Vad skulle de kunna göra? Jag har ju ändå inte tid. Jag är dessutom lite av en igelkott, jag kan inte skaffa vänner. Det finns ju mötesplatser dit man kan gå och det kan jag ju göra. När jag får tid. Men det finns ingen mening med att boendestödjarna ska följa med mig dit.

- * Man har inte tänkt på att boendestödet kan hjälpa till med det

”

Visste inte att dom hjälper till med sånt.

- * Man kan inte föreställa sig hur boendestödet kan hjälpa till med det

”

Jag tror inte boendestödjarna kan göra så mycket mer än att jag pratar lite med dom om det.

Jag skulle vilja veta vilka möjligheter som finns. Jag går till Johanneskyrkan ibland om det behövs.

Kan inte se hur de skulle göra det. [En boendestödjare] är uppmuntrande. Kanske hade varit bra att planera och organisera så att det sociala funkade bättre, till exempel spara pengar.

De har väl aldrig hjälpt till med det tidigare riktigt. Den första boendestödjaren jag hade var med mig och gick på kafé. Men det är väl okej som det är nu.

- * Man känner att det blir för intimt/privat och vill därför inte ha hjälp med det

”

Aldrig tänkt tanken faktiskt. En balansgång där, kan kännas som att det blir lite väl privat att få hjälp med en sådan sak.

.....

Stödet

Kommer du ihåg när du första gången träffade din socialsekreterare för att diskutera boendestöd? Upplever du att socialsekreteraren lyssnade på dig då?

Ja	19
Nej	5
Minns inte	4

Svarande 28 av 30

Majoriteten upplever att de hade ett bra samarbete med socialsekreteraren när de ansökte om boendestöd:

”

Jag kommer ihåg vem det var, men inte vilket år det var. Ja, det tycker jag. Fick en känsla av hen brydde sig om min situation på ett sätt jag inte upplevt inom psykiatrin.

Ja det kommer jag ihåg. Första gången var det mycket friare tyglar och vi kom bra överens och det funkade bra. Andra gången var det en annan person och det var mer en plan med frågor som minutiöst skulle utreda alla problem. Kändes jobbigt. Det skulle sättas mål på varje grej och det satte press på mig. Stor skillnad på första och andra gången. Kanske någon rutin som ändrats.

Det var svårt. Det var [årtal] mitt samlande var som värst. Två stycken från socialen och en doktor bankar på dörren, det var inte behagligt. Det dröjde några månader innan jag fick boendestöd.

Nej, kan inte lita på dom. Hen ljuger, håller inte det vi bestämt, bryter muntliga överenskommelser.

Har du och dina boendestödjare gjort en genomförandeplan ihop?

Ja	18
Ja, en muntlig	1
Nej	1
Vet inte / osäker	7

Svarande 27 av 30

Majoriteten av de intervjuade har gjort en genomförandeplan. En fjärdedel vet inte eller är osäkra på om de har gjort en. Fyra respondenter säger att planen inte uppdateras regelbundet:

”

Ja, hela tiden. Förnyas med min utveckling.

Ja, det har vi gjort. Vi har även kollat igenom den och reviderat den i efterhand.

För vissa är det väldigt viktigt med en noggrann och tydlig beskrivning på hur hjälpen ska utföras:

”

De första tre planerna var jag inte delaktig i. Har fått se dom, tycker inte att de stämmer med mina behov. Saknas beskrivning av hur hjälpen ska gå till. Det är mycket viktigt för mig att jag vet hur, så att genomförandet och strukturen kan ge trygghet och inte ångest.

Det är inte alltid som det finns ett behov att vara med och uppdatera planen. Vissa kan även känna sig obekväma med att utgå ifrån en förutbestämd plan:

”

Ja, det gör vi väl varje år. Men det är väl inte alltid att jag velat vara med på den. Jag har tyckt att de kan göra den, och jag litar på att de gör den bra. Ibland har vi gjort den tillsammans, men den senaste har jag inte sett, och inte heller bett att få se den. Genomförandeplanen ser ganska lik ut från år till år. Att göra den är nåt som också bara tar tid från vår tid för stöd. Jag har samma behov av hjälp som [årtal], i stort sett. Det har varierat men svårigheterna är ungefär desamma.

Ja, vi har gjort en plan som vi har fått ändra om flera gånger. I början sa jag inte ifrån men jag märkte ju att jag inte är sån som håller på med scheman och grejer. Det blev för mycket! Planen finns där mest för att nya och vikarier ska kunna se vad jag behöver hjälp med.

En respondent är orolig för boendestödjarna och deras arbetssituation. Hen beskriver att de är stressade och att de inte ges förutsättningar att informera sig om klienterna:

”

Dels är det väldigt stressigt. Dels är det väldigt mycket upp till dom själva huruvida de tar del av information om de olika vårdtagarna. Ofta finns det ingen information om vårdtagarna. Finns inget nedskrivet.

Om ja: upplever du att personalen följer genomförandeplanen?

Ja	15
Nej	1
Delvis	6

Svarande 22 av 30

En majoritet, ungefär två tredjedelar, av svarsgruppen tycker att stödjarna följer genomförandeplanen:

”

Ja, absolut. Vi brukar göra en dagordning så att det ska bli lättare att hinna med att följa upp och planera utifrån genomförandeplanen när vi ses.

Lite komplicerat, jag vill inte ha en lista så att det blir som krav; "nu ska vi göra såhär".

Dom är väldigt lyhörda, flexibla och tar hänsyn till min dagsform. Vissa dagar följer vi schemat, andra inte.

En fjärdedel tycker inte att genomförandeplanen följs helt och hållet. Det kan handla om att vikarier inte följer den, tidsbrist eller att respondenten själv inte vill gå efter den:

”

Ordinarie ja, men inte vikarier, de är så stressade att de inte hinner läsa den.

Ja, de ordinarie känner till den, men inte vikarier. Blir arg över att behöva dra det om och om igen, vad jag behöver hjälp med. Får dåligt samvete, det är ju inte deras fel.

Ja till viss del. Allt stämmer inte längre. Hen skrev grejer som jag behövde hjälp med men vikarier missuppfattar ibland saker, så när de kommer blir det inte så bra.

Både ja och nej. Jag fick mer tid så det är inte lika stressigt. Men jag förlorade en gång, förut hade jag två gånger i veckan.

Nej, dom låter mig avgöra. Målet är att komma ut i sociala sammanhang, men jag är inte där ännu.

Lyssnade boendestödjaren på dig och tog hänsyn till dina önskemål när ni gjorde genomförandeplanen?

Ja	22
Nej	1
Delvis	2

Svarande 25 av 30

En klar majoritet av de som svarade på frågan upplever att genomförandeplanen utgår ifrån deras önskemål:

”

Det jag tycker är viktigt finns också med i planeringen.

Ja, men inte till önskemålen på alla punkter. Jag bad om kvinnliga stödjare och fick en av varje.

Inte tidigare, men det har blivit bättre.

Får du det stöd från boendestödet som du behöver i vardagen?

Ja	17
Delvis	7
Nej	6

Svarande 30 av 30

Fler än hälften av de intervjuade får det stöd i vardagen de behöver från sina stödjare:

”

Ja det får jag. Ibland får jag ett stöd som jag inte förstod att jag behövde. Som nu senast, då ägnade vi en timme till att bara prata och reda ut saker. Börjat bygga upp ett socialt liv. Och har kontinuitet i livet för första gången på länge. Får struktur, har inte gillat sånt innan. En sån jädra bra insats. Finns en annan medmänsklig nivå den här insatsen.

Ja, jag får mycket stöd, vägledning och peppning. Vi har en bra relation, vi kan skratta ihop och känna igen oss i varandra. Idag får jag stöd en gång i veckan, en timme per gång. Har två ordinarie boendestödjare. Ibland kan de ha mycket att göra, men det är mer en oro jag har för dom.

Ja, jag är jättenöjd med stödet när det ges av mina fasta stödjare. Blir väckt på morgonen, de kollar till mig, hjälper mig med myndigheter, ärenden och möten.

Jodå! Jag är verkligen jättenöjd! Just med att jag kommer igång. Det är så skönt att här är så städad och fint.

Ja, allt i allo, mångsidiga, öppna för allt, får idéer från mig, de hakar på.

Fler än en tredjedel beskriver brister i sitt stöd. Dessa har kategoriserats som "delvis" eller "nej". Det kan handla om att man får rätt stöd från vissa stödjare men inte andra, eller att det blir för mycket vikarier:

”

Tudelat, min kontaktperson [namn] är bra. Jag skuldbelägger mig själv för att jag inte funkar med de andra boendestödjarna, rädd att [kontaktpersonen] ska ta illa upp av det, eller att det ska belasta hen. När det inte funkar med de andra kan jag tänka att "nu skiter jag i det och avsäger mig hela boendestödet". Vill inte tänka så. Det hade inte alls varit bra om det blev så.

Av två stycken får jag det och av vikarier ibland. Andra ordinarie boendestödjare behöver vara lugna för att jag ska kunna ta emot det stöd som jag behöver.

Ja från de ordinarie får jag det, men oftast inte från vikarier.

Men fixar inte att det kommer nya hela tiden, när de fasta får förhinder. Blir rörigt, jag blir stressad och stänger av mobilen. När jag sedan slår på den har jag flera missade samtal. De oroar sig säkert, men kan kännas som att man blir jagad nästan. Jag är en social person men har svårt för nya människor. Går bra att anförtro sig till mina fasta som är två, tre stycken. Men fler fixar jag inte. Fick dåligt samvete senast när en ny kom, jag betedde mig nonchalant och kort. Kände att "varför ska jag öppna mig för dig?" Men förklarade hur det blev för mig.

Några önskar mer handgriplig hjälp:

”

Det var sämre i början, nu har det blivit bättre. När jag mår sämre skulle jag behöva hjälp med städningen, att de hjälper till handgripligen.

Nej. Det är så mycket restriktioner om vad de får göra och inte göra. De får inte lyfta och bära till exempel, vilket framkom först efter ett halvår. Jag behövde hjälp med det då jag har skador i rygg, men det fick jag reda på att de inte får göra alls.

De säger att jag ska få hjälp med hemmet men de får inte bära eller köra. Behövde hjälp att bära upp ett lättare bord till vinden en gång, men fick tvärt nej; "vi har fått direktiv att inte bära saker". Däremot kan de fråga om jag vill ha hjälp med tvätten, men det kan jag fixa själv.

Kommunikationen mellan stödjarna kan brista, i vissa fall har det lett till negativa konsekvenser för respondenten:

”

Kommunikationen mellan mina fasta är inte helt 100 alla gånger, har hänt flera gånger att de varit dubbelbokade, först ringer den ena och säger att hen kommer, sedan ringer den andra och säger detsamma. Inte heller alltid de är uppdaterade med vad som händer, om vi till exempel har planerat att gå på ett möte ihop - en gång missade jag en läkartid på grund av det.

Har även missat att betala fakturor och har fått påminnelseavgifter, har blivit dyrt för mig. Skulle önska att boendestödet hade mer koll på mina räkningar. (...) Ibland kommer det vikarier som inte har full koll på vad jag behöver hjälp med. Det kan vara att jag behöver skicka ett viktigt papper till en myndighet just den dagen, men de känner inte till att jag ska göra det.

Flera önskar mer boendestöd:

”

Ja, det måste jag säga, under de förutsättningar som råder. Jag ska söka mer tid.

Ja, jag ansökte om kontaktperson och fick avslag. Jag skulle hinna göra mer saker med en kontaktperson än med boendestödet. Boendestöd är bara en timme.

Hade önskat att ha stödet tre gånger varannan vecka, men har bara fått två dagar beviljade.

Några lyfter fram hur viktig den sociala biten är när man träffas, även när respondenten själv inte säger så mycket:

”

En del boendestödjare har varit väldigt "stränga", det vill säga kommit hit och bara gjort praktiska saker tillsammans, kanske med kallprat. Men inte frågat om mitt mående eller gett utrymme att prata lite mer kallprat. När det blir tyst har jag svårt att bedöma om jag är omtyckt eller inte, vilket kan ta energi.

Viktigt att de pratar med mig, så jag inte känner mig ensam. När jag mår dåligt är jag inte lika pratsam men det är lika viktigt att vi pratar då.

Ibland, saknar göra mer såsom städning, handla, tvätta. Och att vi ska prata mer men man skäms att fråga om mer.

Ja, fast lite till och från beroende på hur jag mår. Ibland känner jag att jag hade klarat mig själv, och ibland är jag sämre. Men det är en social bit också, så sammantaget är det en viktig funktion oavsett. Det fungerar väldigt bra skulle jag säga.

Några få respondenter berättar om långvariga och smärtsamma konflikter med boendestödet. För en respondent kvarstår konflikten och hen får fortfarande inte det stöd hen behöver. För de andra har det blivit bättre och de får idag ett OK stöd.

Känner du att tiden som boendestödjarna är hos dig är tillräcklig?

Ja	14
Nej	8
Delvis	5

Svarande 27 av 30

Hälften av de som svarade på frågan tycker att tiden är tillräcklig:

”

Ja, jag får den tid som vi tillsammans bestämt.

Ja, det gör jag, nu för tiden - sen jag fick två gånger i veckan. Förr när jag hade en gång i veckan så räckte det inte. Fick tjata mig till det. När jag väl hade två gånger i veckan så var det lättare att behålla det över åren.

Jag har fått utökad tid. Jag sa till själv.

Ja, ibland är det till och med för mycket.

Nära en tredjedel behöver mer tid med boendestödet:

”

Nej, jag har tre timmar i veckan. Hade fyra timmar tidigare, vilket var bättre. Min socialsekreterare sa att jag får ringa och ändra tillbaka till fyra timmar, men jag tror inga timmar riktigt räcker till för den städning och hjälp jag behöver.

Nej, skulle vilja ha mer så man hinner göra något. Till exempel åka ut och fota något. Vi hinner inte till möten med myndigheter.

Några, ungefär en femtedel, upplever att tiden ibland inte räcker till:

”

Det brukar fungera någorlunda. Det blir ju så uppstyckat [tiden är uppdelad på två tillfällen samma dag], det blir ju så kort tid ändå så det blir ju inte så mycket gjort.

Den är tillräcklig om det hade funkat på [ena dagen]. Fattas kontinuitet både vad gäller person och tidpunkt. Är jag skör på [ena dagen] så ställer jag in tiden. Vardagen kan bli lidande. Får i sådana fall göra mer på [andra dagen], blir väldigt trött av det. Det var nära att jag avsåde mig boendestödet helt och hållet på grund av hur det är på [ena dagen]. Men har blivit lovad att få kontinuitet på [ena dagen] också.

Oftast ja, ibland om det dyker upp nåt praktiskt som vi behöver fixa hade det kunnat vara bra med lite mer tid. Men vi brukar hinna med exakt på den timmen vi har per gång. Jag har en timme varje [dag] eftermiddag.

Vissa pekar på konflikten som kan uppstå mellan att man behöver mer tid samtidigt som man helst inte vill utöka:

”

Inte alltid. Ibland har vi så mycket att göra att tiden inte räcker till, då får vi sprida ut göromålen på fler träffar. Skulle kanske behöva utöka insatsen. Men skönt på ett sätt att bara ha det en gång i veckan, så att man har tid för allt annat. I början hade jag två gånger i veckan men gick ner i tid på eget initiativ.

Samtidigt så pratar jag mycket, och har nästan alltid känt att man hade behövt en extra halvtimme för att inte känna mig avbruten så man blir klar. Men å andra sidan är det bra träning för mig att öva på att planera inför möten och hålla tiden.

Skulle du vilja att boendestödjarna stöttade dig mer i att ta hand om din kroppsliga hälsa, än vad de gör idag?

Ja	11
Nej	14
Kanske	2

Svarande 27 av 30

Uppemot hälften av de som svarade på frågan skulle vilja ha, eller kan tänka sig, mer stöttning med den kroppsliga hälsan.

Det man önskar att bli stöttad i rör sig om vardagsmotion, träning och kosthållning. Vad gäller motion/träning kan det handla om att motivera och peppa, ge tips och råd, gå på promenader samt att initialt följa med till träningen:

”

Ja absolut! Hade vart bra med ett storkok då och då så att jag slipper äta halvfabrikat. Sen är det då gymningen [pekar på en lapp på kylan]. Jag skulle vilja ha deras sällskap dit första gången åtminstone.

Definitivt, jag behöver det. Tar emot en del när det kommer till det kroppsliga. Ligger en del stolthet i vägen.

Ja absolut. Förlorat dietisten för att jag inte hade någon ledsagare till besöken. Behöver hjälp med maten. Både recept, matlagning och handling för att kunna ha en bra kosthållning.

Några hade gärna haft mer stöd om det fanns förutsättningar för det. Det saknas till exempel planering, tid och ekonomi för det:

”

Svår fråga, det är inte med i genomförandeplanen. Kanske. Jag gick hos sjukgymnast efter en [sjukdomstillstånd]. Sen skulle jag hålla igång själv, men det blev inget. Jag har dålig kondis, får för lite träning.

Både ja och nej. Promenader på schemat, men hinns inte alltid med.

Jag vet inte riktigt hur de skulle kunna göra det. Vart skulle den tiden tas från? Finns mycket annat som ska göras.

Jag kan inte gå på gym på grund av skuldsättning. [Intervjuaren tipsar efteråt om Friskvårdsklubben]

Ja men det är så dubbelt; de har ingen möjlighet till det och ingen kunskap dessutom. Att förvänta sig det här är som att leva i drömlandet som inte finns.

Fler än hälften av de som svarade behöver inte mer stöd med den här biten:

”

Nä, det är bra som det är! Jag tar reda på och sköter min träning. Vet vad jag ska äta och hur. Även om jag inte alltid gör det sen så behöver jag inte stöd där"

Ok med min hälsa, inga bekymmer. Sportade mycket i min ungdom och har lite å ta på. Behöver ingen hjälp.

Det är inte deras uppdrag, men de skulle kunna fråga mig om min träning.

Om ditt behov av stöd skulle ändras, om du till exempel skulle behöva mer stöd eller annan typ av stöd från dina boendestödjare, hur gör du då för att påverka detta?

Vet hur göra	26
Vet inte / osäker	4

Svarande 30 av 30

De allra flesta vet vart de ska vända sig för att göra förändringar i sin stödsats.

Merparten skulle i ett sådant läge höra av sig till sin socialsekreterare alternativt ta upp det direkt med stödjarna, företrädesvis sin kontaktperson:

”

Ja i så fall kontaktar jag socialsekreteraren. Men har inte behövt detta, fungerat i alla år.

Jag nämner situation för boendestöd och tar kontakt med biståndshandläggaren.

Pratar med mina två ordinarie. De ordnar det, de pratar med sin chef.

En och annan vänder sig till personligt ombud:

”

Det har hänt att jag pratar med de boendestödjare som kommer hem till mig. Hjälper det mot förmodan inte, då pratar jag med någon planerare. Jag skulle kunna prata med någon överordnad, en chef eller så. Men istället har jag tagit hjälp av personligt ombud. Det har jag gjort ett par gånger. Ett tag var det väldigt snurrt. Jag lyckades inte kommunicera mina behov riktigt. (...) Det brukar räcka att prata med de två som oftast kommer hem varje vecka, jag brukar ta upp frågan med den jag haft längst.

Först skulle jag fråga boendestöd om vad som kan justeras. Andra steget hade varit att ta upp med beslutsfattaren. Det är inte min vanliga socialsekreterare som beslutat, men jag skulle ta det på den nivån, alternativt prata med personligt ombud.

Ett fåtal är osäkra på eller vet inte hur de ska gå till väga:

”

I så fall måste jag väl prata med boendestödjarna direkt om det, antar jag?

Ingen aning. Har inte nummer till planeraren. Har önskat att få kontaktuppgifter men har inte fått det. Har ingen möjlighet att prata med socialen.

Vet faktiskt inte, har aldrig funderat på detta.

Det kan även ta emot att be om att få ändra sin insats:

”

Nja, jag vet vart jag ska ringa, men gör det inte på grund av konflikträdsla. Har heller aldrig varit nåt stort problem.

////////////////////////////////////

Schema och samverkan

Får du boendestöd de tider och dagar som du vill ha?

Ja	21
Nej	3
Delvis	6

Svarande 30 av 30

Majoriteten, fler än två tredjedelar, av de intervjuade är nöjda med sitt schema. Ungefär en tredjedel upplever att de bara delvis eller inte alls får de tider och dagar de vill ha:

”

Ja, kanonbra!

Ja, jag vill ha på morgonen och får det.

Flera berättar att de inte alltid har fasta tider. Det kan handla om att man har en fast tid vissa dagar men inte andra, eller att tider ofta ändras tillfälligt. Det kan skapa mycket stress och utgöra ett hinder i vardagen:

”

Jag får dagarna jag vill ha men inte tiderna. Den här veckan var första gången jag fick ett SMS från planeraren dagen före, på [dag], om vem som skulle komma och vilken tid. (...) [Ena dagen] funkar bra, samma person antligen. [Andra dagen] varierar, vem som kommer och vilken tid. Väldigt jobbigt. Hade önskat att jag i alla fall alltid fick ett SMS dagen före så jag kan förbereda mig inför passet. Då kan jag planera vad jag vi ska göra utifrån vem som kommer. Olika stödjare är bra på olika saker. Hade även önskat att man som klient fick inblick i schemat, att man exempelvis kan gå in på en internsida och se vem som kommer och vilken tid. Istället för SMS-korrespondensen som är idag.

En dag i veckan är det fast tid, den andra dagen blir det ofta att jag går och väntar. Jag har sagt till att jag vill veta dagen innan eller på morgonen, men ibland får man vänta till 11:30 samma dag. Då har jag gått omkring hemma och börjat stressa. Kanske får jag reda på när mitt i lunchen, så jag inte kan gå som jag tänkt, på aktivitetshuset eller gå och göra något annat.

Flera gånger har man bytt tid eftersom boendestödet jobbat helg och då fått börja senare. Det har informerats om med väldigt kort varsel. Jag har hört av personligt ombud att det är okej i verksamheten att boendestöd kommer en timme tidigare eller senare, "inbyggt i systemet". Har inte sett eller upplevt det själv, men känns respektlöst mot brukare som släpper in folk i sina egna hem.

Ja, nuförtiden men inte tidigare. Intervallspann är inte bra, ologiskt. Fasta tider är bättre. Ändringar med kort varsel är svårt att förhålla sig till, men förstår att det blir så ibland.

Många tar upp problem som kan uppstå när det sätts in vikarier. Det kan handla om att det blir en annan tid än den schemalagda, eller att man inte vet vem som kommer och vilken tid:

”

Det har varit mycket vikarier, andra tider än den som är min regelbundna tid och då klarar jag inte av det. Avbokar istället.

Ja, förutom när de är på kurs. Då vet jag inte när de kommer. Jag får ringa själv och fråga.

Blivit mycket bättre med vikariesituationer åtminstone de senaste två åren, då visste man inte om någon överhuvudtaget skulle komma, vem och vilken tid. Nu hör de alltid av sig samma dag.

Flera har svårt för när vikarier sätts in med kort varsel:

”

Kan tycka att man sätter in vikarier med lite kort varsel. Hade gärna fått reda på det, och gärna vem som kommer istället, ett par dagar före. Så att man kan ställa in sig på det. Som det är nu får jag ett SMS samma dag "är det ok att jag kommer till dig idag". Jag har alltid rätt att avboka. Tider kan också ändras med kort varsel.

Vikarierna är oftast bra, bara jag skulle få reda på längre i förväg när de kommer, hade i så fall kunnat leva med att det blir olika dagar.

Får du lov att ändra dina tider när du behöver det?

Ja	9
Ja, men svårt	6
Nej	5
Inte varit aktuellt	5

Svarande 25 av 30

Majoriteten, nästan två tredjedelar, av de som svarar på frågan säger att det går att ändra tider. Samtidigt menar flera att det är svårt att få till stånd ändringar. Några har bara behövt ändra tid någon enstaka gång. Fem respondenter svarar nej på frågan. Ytterligare fem har aldrig ändrat tid:

”

Ja, chefen är alltid lyhörd för ändringar och möter alltid upp det.

Ja, men det har varit jättekångligt.

Oftast inte, måste i så fall vara en boendestödjare som är väldigt flexibel. Får aldrig nån kompensation om jag ställer in.

Tror det, fungerar bättre nu, mer utspritt.

Det har varit svårt få ändra tid som jag vill. Ibland har jag fått lämna återbud om de inte kunnat komma på morgonen. Då har jag kanske sagt till en vecka i förväg, om jag ska på begravning eller något. Kan de stuva om schemat samma dag kan de väl göra det en vecka innan? När det blir sådär tänker jag det är viljan som saknas.

Det brukar inte vara aktuellt. Det är väl snarare boendestödet som ibland frågar om att ändra. Oftast blir det samma dag, att de frågar om de kan komma senare eller tidigare. Men jag upplever att jag oftast inte har behov av att ändra tider själv.

Nej, jag får inte ändra om jag till exempel får en tandläkartid. Över jul blev det inte bra, jag hade skitiga lakan i en månad.

Aldrig lyckats att ändra en tid.

Nä då får jag stå över den gången. Tider kan de inte ändra så mycket.

Nej, det är svårt. Jag får ju boendestöd så tidigt på morgonen och de har väldigt tajt schema har de sagt som förklaring när jag frågat.

En respondent berättar att viktig informationen från boendestödet inte förmedlats:

”

Nej, de uppgav inte att man kan ändra tid om man är ute i god tid. Fick inte information om det från början, inte heller vart man då ska ringa. Det stod fel telefonnummer i pärmen och jag vet inte ens vad min nuvarande boendestödjare heter. Så information är för mig självklart att man får i början.

Några berättar att boendestödjare trots små marginaler i sina scheman anstränger sig för att tillgodose önskemål:

”

Ja de kämpar för att få ihop det. Anpassar efter min utveckling.

Inte varit aktuellt så många gånger. Kan alltid fråga, men inte säkert att det går att lösa. Men de försöker, de gör oftast sitt yttersta för att tillgodose önskemål.

Har du märkt av någon förändring senaste året vad gäller hur flexibla boendestödjarna är med tiderna?

Ja	Mer flexibla	5
	Mindre flexibla	4
	Endast ja	1
Nej		11

Svarande: 21 av 30

Ungefär halva svarsgruppen har märkt av en förändring. Hälften av dessa tycker att boendestödjarna har blivit mer flexibla med tiderna. De positiva förändringar som lyfts fram förutom flexibilitet är punktlighet, schemaläggning och lyhördhet:

”

Alltid varit bra, ändå är jag krävande.

Ja, de har blivit mer punktliga nu än de var i början.

Blivit en förbättring på schemaläggning.

Ja, men kanske beror på att jag vågar fråga mer nu än tidigare.

Jag har sett en förändring de senaste två, tre åren, de lyssnar mer. Om man vill något så har de blivit bättre på att lyssna.

Ja, det känns mer desperat. Ett omöjligt uppdrag.

Kanske att det blivit mer vikarier.

Det är lite sämre, det känns som om de själva är väldigt stressade. De gör sitt bästa.

De har blivit strängare med tider.

Kan du påverka vilka boendestödjare som ska hjälpa dig?

Ja	14
Nej	7
Inte varit aktuellt / vet inte	5

Svarande 26 av 30

Hälften av de som har svarat på frågan har erfarenhet av att kunna påverka vem som ska hjälpa dem. Det kan ha varit att man har fått byta sin ordinarie stödjure eller att man har tackat nej till vikarier. Nästan en tredjedel av svarsgruppen har inte kunnat påverka vem som ska hjälpa dem:

”

Ja, dom är alla jättegö'a. Speciellt alla fina karlar. Det har bara vart en enda tjej som jag inte klickade med, men hon kom aldrig tillbaka.

Ja, nu har jag två fasta. Men, inte alltid det blir så. Dom har varit tillmötesgående. Det är lättare om jag har färre timmar.

Nej, jobbigt med unga ibland på sommaren.

Vet jag inte. De har bara skickat ut någon när det inte varit de fasta. De flesta är bra personer. Jag vet att jag kan ringa om jag vill byta, men jag har aldrig testat.

Nej, har fått godkänt att inga män ska komma med det har inte fungerat.

Indirekt har jag kunnat välja bort stödjure jag inte trivs med genom att göra det på ett snyggt sätt.

Ja, fast de har mindre personal nu så det är inte lika lätt att välja.

Flera respondenter berättar att de får hjälp av många olika stödjure - antingen att det har varit så i perioder eller att det är så alljämt:

”

Ibland har favoriten ledigt eller är på möten, då kommer det massa olika istället. Jag upplever det som oroligt med nya människor jag, men samtidigt känner jag inte heller att jag riktigt kan eller vill säga nej.

Har försökt att göra det [bett om färre stödjure], det här med alla vikarier, nu har det ringt färre främlingar men bara gått en vecka än så länge. De har till och med bett om ursäkt, de tyckte det var rorigt själva.

Några berättar att det kan vara problematiskt att be om andra boendestödjure:

”

En del personer som varit bra har efter en tid istället bytt grupp eller område, eller blivit långtidssjukskrivna. Har då nöjt mig med de som kommer istället för att begära någon man kanske funkar bättre med, eftersom det är så stressande att behöva lära känna fler.

Det känns inte riktigt så. Jag är ju ganska nöjd med hur jag har det just nu i alla fall. Tidigare hade jag boendestöd jag tyckte var lite stränga, det var "stada lite och sen direkt tack och hej". Jag bad aldrig

om att få byta. Jag bytte inte för att jag inte var medveten om att man kunde göra det. Kanske kunde de bli sura?

Jag vill inte vara sån. Jag gör inte såna grejor. Jag tycker det är diskriminering.

Några har erfarenhet av att stödjare de tackat nej till återkommer. En respondent efterfrågar överlämningar när stödjare byts ut:

”

Nej, har bett om vilka som inte ska komma, men de kommer ändå. Två är bra och de kommer.

Jag har haft tur som har trivts med mina ordinarie så har inte varit aktuellt i mitt fall att byta. Men vikarier har jag tackat nej till vid två tillfällen. En av de här personerna blev insatt som vikarie ytterligare en gång längre fram. Då hörde jag av mig till kontoret.

Avsade mig en stödjare som kom hem till mig en annan gång längre fram. Blev heller ingen överlämning när jag fick en ny stödjare. Borde ha varit ett möte där vi ses alla tre och går igenom vad jag behöver hjälp med.

Upplever du att boendestödjarna och sjukvården, exempelvis psykiatrin, samarbetar för att hjälpa dig?

Ja	6
Nej	14
Osäker / vet inte	3
Inte aktuellt	5

Svarande: 28 av 30

Hälften av svarsgruppen upplever inget samarbete mellan boendestödet och deras kontakter i sjukvården. Ibland sker samarbetet indirekt genom att boendestödet följer med på vårdbesök:

”

De har varit med till sjukvården och psykiatrin. Jag vill det.

Ja vi har resursmöten där alla olika insatser träffas. Där gör vi upp en plan. De samarbetar bra. Mycket att hålla reda på mellan mötena bara, papper som ska skickas in till exempel, men boendestödet hjälper mig med det. De är även med på mötena och antecknar.

Nej, inte just nu. Men det har inte behövts heller.

Vi har resursgruppmöte två gånger per år. Det är familj, boendestöd och psykiatri. Vi har skrivit en plan för tidiga tecken. De får ringa varandra om de märker något.

Vi har haft möten där både kontaktpersoner från psykiatrin och boendestödet varit med.

Nej, de läser inte intygen. Fyra orosanmälningar har inte registrerats. Sekretessen har brutits vid flera tillfällen vilket har fått dramatiska konsekvenser i mitt liv.

Flera tar upp problem med psykiatrin:

”

Nej, det skulle jag inte säga. Känner till SIP, men eftersom jag inte har några fasta kontakter är det svårt att ha SIP. Ofta psykiatrin som krånglar.

Ja, det gjorde dom på den tiden när det var aktuellt. Irritationsmomenten låg hos psykiatrin. Har ingen kontakt med psykiatrin idag. Boendestödet har alltid skött sig galant.

Psykiatrin fungerar mycket dåligt. De samarbetar inte. De är självsvåldiga. Har struntat i SIP-möten. Håller inte vad de lovat. (...) Ingen skugga på socialvården.

Nej, har haft 8 olika läkare på ett år. Men känner att boendestödet är på min sida.

Har inte inträffat. Vilken psykiatri? Finns ingen psykiatri som funkar i Göteborg. När man är inne i psykiatrin så gör man upp en plan där de lovar guld och gröna skogar. När man kommer ut är det ingen uppföljning. De lovar mycket. Politikerna borde ta sig i kragen.

I vissa fall ligger mycket ansvar på respondenten för att samarbetet ska fungera:

”

Nej, men inte direkt funnits ett behov av det heller. Det känns som att det är jag själv som berättar de viktiga sakerna för alla olika. Jag hade ett SIP-möte med alla. Det avslutades för ett år sedan. Efter SIP-mötet blev det bättre för nu har alla blivit lite mer informerade. Så det är bättre nu än i början.

Jag upplever inte att dom kommunicerar med varandra. Det är jag som är "spindeln i nätet" och förmedlar informationen till respektive enhet. Men, upplever ändå inte att jag hamnar mellan stolarna.

////////////////////////////////////

Bemötande och kompetens

Hur upplever du boendestödjarnas bemötande?

Bra	20
Mindre bra	1
Blandat	8

Svarande 29 av 30

En tydlig majoritet, ungefär två tredjedelar, upplever boendestödjarnas bemötande som bra eller mycket bra:

”

Jättebra! De är proffsiga och omtänksamma. Personkemin funkar. Man får kontakt med dom, dom är flexibla och effektiva. Det är fina människor. Såväl vikarierna som mina två fasta.

Väldigt bra. De är vänliga, flexibla och de frågar om hur jag vill ha det.

Jättebra! Det bästa stöd jag haft inom samhället. Jag upplever att dom är genuint intresserade av människor, dömer inte och öppna för att alla är olika.

Jag är bara nöjd! Dom är helt otroliga! Bara att dom finns och kommer hit. Dom är jättegöa och jättefina. Jag känner mig väldigt trygg med dom.

De bemöter mig bra, vänliga och snälla. Följer det som är bestämt - respekt. De är mitt "kom-ihåg". Håller ordning på mitt liv.

Fantastiska. Jag är öppen om mitt mående, de tar mig utifrån det. Proffsiga. Kanon!

Nästan en tredjedel gav lite blandade reflektioner gällande bemötandet. Många av dem hade såväl bra som mindre bra upplevelser kopplade till olika boendestödjare. Personkemi och att "klicka" med sin boendestödjare nämner flera som viktigt för dem:

”

Vi klickar bra, med det boendestöd jag har nu. Mitt första boendestöd - jättejättedåligt. Klickade inte alls. Det berodde på att hen skulle ta med sig ett dokument som jag hade frågat om - jag minns inte vad det för något nu - men hen glömde det tre gånger på raken.

Det enda skulle i så fall vara att jag inte vill att de pratar om andra klienter. De nämner självklart inga namn, men ibland går det ändå att lista ut vem det är. Många bor i närheten. Intentionen är god, de vill bara spegla mig och det jag berättar, till exempel; "ja, så var det också för en annan klient jag har". Jag vill inte veta om det bor nån i närheten som också håller på med det jag gör. Kan även tänka "vad säger dom till andra om mig?" Ibland när jag berättar nåt så letar de efter problem i det jag sagt. Det blir till nåt tungt fastän jag egentligen inte känner så. Jag mår kanske bra just då. Förstår att man som

boendestödjare träffar många människor som mår dåligt, men det skulle kunna vara lite mer sorglös. Viktigt att man inte utgår ifrån att jag mår dåligt. Det här händer ganska ofta faktiskt.

Anledningarna till de sämre upplevelserna av bemötandet handlar de flesta gånger om tre saker:

- * Stödjaren har inte tillräcklig kunskap om respondentens behov och besvär:

”

Jag fick ett epileptiskt anfall då höll en i mig, jag bad personen släppa men det gjorde den inte, jag hade kunnat göra den illa. Jag ville att den skulle släppa och jag tyckte inte om att den höll i mig.

Jag har totalt 5 stycken. Två av dem tycker jag inte är tillräckligt öppna och accepterande. Även lite otåliga med mina besvär. Kanske vill peppa men tar inte alltid in att jag kanske för dagen inte kan utföra en specifik uppgift. Att lyssna mer och tro på det jag säger kan bli bättre.

Upplever att de saknar utbildning och värdegrund för det arbete som skall utföras. Har speciella behov. De saknar förståelse och kunskap om problematiken, diagnoser och behov.

En som jag haft som ordinarie tidigare kom tillbaka en gång som vikarie och blev då bemött som jag var på den tiden. Var inte lyhörd för om jag förändrats.

- * Stödjaren har upplevts som stressad:

”

Det enda är att de kan komma med andan i halsen. Men inte deras fel att de är stressade.

Skulle få en fast vikarie, men hen var försenad och stressad, behövde gå tidigare. Jag brukar planera vad jag vill ha hjälp med inför varje gång, men hon hafsade och tittade på klockan. Då kändes det bättre att hon gick.

- * Det har känts jobbigt att släppa in personer i sitt hem som man inte känner sig trygg med:

”

Jag är väldigt känslig, min bostad är som min kropp, släpper jag in någon som jag inte känner mig trygg med så får jag panik, stelnar, blir paralyserad och kan inte göra nåenting. Allt känns som ett kliv, gravitationen är enorm.

De måste ha en bra attityd när de kommer första gången, en bra värdegrund, att man känner sig respekterad som människa. Att man tänker och känner och reflekterar. Att de förstår att de är hemma i mitt hem. Man kan inte klampa på, utan förstår att jag måste få ha det på mitt sätt i mitt hem. Nivå på noggrannhet i städning eller sortering, det är sånt jag bestämmer över. Vet inte om respekt är det rätta ordet här, men bästa jag kommer på.

Vad är viktigt att de tänker på i sitt bemötande?

Svarande 29 av 30

Tillmötesgående	Vänlig (2)	Mindful
Lyhörd / lyssna (9)	Lugn (2)	Möta en där man befinner sig
Respekt (3)	Flexibel	Inkännande (4)
Positiv	Social	Förstående för ens problem
Energisk	Medmänsklighet	Integritet
Närvarande (2)	Förstående (2)	Kontinuitet

Att vara lyhörd och lyssna till respondenten är de vanligaste svaren på vad som är viktigt att tänka på i bemötandet. Andra ord som återkommer är bland annat inkännande, respekt, närvarande, förstående och lugna:

”

Att de är inkännande och lyhörda för ens behov.

Lyhördhet och inkännande, och det har 99,9 % av dem.

Att de "landar" och är närvarande när de träffar en. Att de ser individen.

Lugn ton, ingen som hetsar upp sig. Fortsätta visa respekt.

Många lyfter även fram vikten av att boendestödjaren är förstående för respondentens problem och hur denne vill ha det:

”

Att de inte är tykna eller bestämmer vad vi ska göra, utan att de frågar mig först. Att de inte kommer in och säger vad som måste städas eller att det ser ostädat ut. Jag vill bestämma själv och att de istället frågar vad jag vill göra idag. Men oftast gör de så.

Alla är väldigt olika; bemötandet kan skilja sig väldigt mycket från en klient till en annan. Gäller att ta reda på hur just den här klienten fungerar och vill bli bemött.

Att jag inte alltid kan utföra vissa saker och dom lyssnar och litar på vad jag säger och förstår när det inte funkar.

Möta mig där jag befinner mig. Förstå min problematik och agera utifrån det. Medmänsklighet.

Upplever du att boendestödjarna har tillräcklig kunskap om dina behov för att kunna hjälpa dig?

Ja	13
Nej	1
Blandat (men mest positivt)	14
Vet inte	1

Svarande 29 av 30

De flesta upplever att boendestödjarna har god eller delvis god kunskap om ens behov:

”

Ja absolut. Jättekunskap. Förstår mitt växlande i mitt humör.

Ja till stor del. Vet hur saker ska lösas. Skulle vilja ha någon som kunde lösa knuten med psykiatrin.

Ja, det är rent mänskliga stödbehov jag har.

Jag har ju mest markservice, det kanske är ganska direkt och inte behövs så mycket kunskap. Kunskap, jo, det tycker jag nog att de har.

Flera lyfter fram att det fungerar bättre med sina ordinarie/fasta boendestödjare och vikten av att lära känna varandra:

”

Ja, där har jag också haft tur som har haft samma boendestödjare en längre tid. Svårt att sätta ord på det, hur man märker att de har kunskap om ens behov, men man känner om nån snappar upp det man signalerar. Förstås blir det en annan sak med vikarier, inte rättvist att förvänta sig samma sak av dom. Men de är inte oproffsiga på nåt sätt, har aldrig varit ett problem. Snarare i så fall att jag kan bli lite stressad när jag ska sätta in nya personer i hur man stöttar mig och att jag gärna vill vara extra vänlig när någon är ny. Såklart blir det en extra påfrestning de dagar man mår sämre.

Ja min fasta har det, men inte de andra. Omöjligt när man är hos mig två gånger endast. Mycket av mitt stödbehov handlar om att ifrågasätta mina beslut och mina planer. Då måste de känna mig.

För mig känns det som något nytt, det är något som växer fram. Det är åt båda håll.

Vissa lyfter behovet av mer kunskap om psykiatriska diagnoser och medicinering, medan andra inte förväntar sig att boendestödjarna ska ha så djupgående kunskap om respondentens diagnoser:

”

En del boendestödjare har utbildning, socionom eller behandlingspedagog, de tar till sig lättare det som står i ett sånt intyg. Alla har inte kunskap om till exempel [diagnos]. Nästan alla tror jag i alla fall är undersköterskor.

Nja, delvis. Kunskapen om psykisk ohälsa saknas ofta. Inte alltid man orkar vara den där pedagogen [som informerar stödjaren om behoven]. Jag är en väldigt ovanlig klient, flera har sagt det till mig.

Ibland förstår de inte vad depression innebär för mig. Men när man är igång så känns det bra. Duktiga på att hjälpa att tänka hur vi ska utföra något, verkligen stödjande.

Jag vet inte om boendestöd känner till min medicinering.

De har bra kunskap om psykos. Jag har andra sjukdomar som de inte är så himla bra på. Det är två som är väldigt utbildade.

Känner du dig förstådd av dina boendestödjare?

Ja	19
Nej	2
Både och / blandat	6

Svarande 27 av 30

Majoriteten, nästan två tredjedelar, av de svarande känner sig förstådda av sina boendestödjare:

”

Ja väldigt mycket! Proffsiga, även vikarier. Har max haft två som jag inte känt kemi med! I stort bra personal.

Ja, det gör jag. Fasta stödet lever sig in och hjälper mig att se mig själv om jag skulle tappa bort mig.

Ja. De är psykologiskt stöd vid promenader. Jag blir sedd genom diskussioner. De visar respekt.

Jamen verkligen. Bara känslan av att jag inte är så himla konstig är underbar.

Ja och de är inkännande. Bra på att anpassa sig efter olika situationer.

Få tycker att boendestödjarna inte alls förstår dem, men knappt en tredjedel upplever att det är blandat. Några ger exempel på situationer när boendestödjarna inte förstår dem. Stress och brist på kunskap om ens önskemål samt brist på lyhördhet är vanligt bland exemplen:

”

Vill säga ja, men kommer säga nej. När det blir byte och vikarier är oftast inte pålästa på journaler. Är TRÖTT på att berätta hela min historia igen och igen. Dock bra att fråga om något förändrats.

När de brötar på och kommer med egna förslag jag inte ens har bett om. Det har varit ett par personer jag bett att inte få mer. Det har inte klickat mellan oss. De har varit klumpiga och försökt driva igenom idéerna på det sättet eller märkt inte effekterna av det.

Vissa tror att jag kan mer än vad jag förmår. Jag vill inte riktigt erkänna att jag inte orkar och förmår. Då försöker jag fast jag till exempel får ont. Jag kanske inte alltid visar det så bra.

Jag kan inte prata om allt med alla. De förstår inte min ordningsamhet, det skulle vara bra om de tre boendestöd jag har pratade med varandra.

När de kommer in och är jättstressade och vill sätta igång direkt och tar fram dammsugaren direkt. Då har de inte förstått någonting.

Hur jämbördig känner du dig i mötet med din boendestödjare?

Helt	13
Inte alls	1
Blandat	12

Svarande 26 av 30

Nära hälften av de som svarat på frågan känner sig helt jämbördiga med boendestödjaren:

”

Känner mig jämbördig i själva mötet.

Känner mig jämbördig. Känner mycket med dom.

Vi känns som att vi är på samma nivå. Dom är som polare, mina fasta.

Det känns som att vi är på samma plan. Det känns liksom som att vi typ bara träffas.

Känner mig normal. Som kompisar. Kan växla mellan att ha behov till att bara vara.

Nära hälften upplever att det är blandat och reflekterar över sitt förhållande med boendestödjaren. Saker som tas upp handlar oftast om ålderskillnader och olika roller som brukare och yrkesutövare:

”

Problem och konflikter

Upplever du att du kan be boendestödjarna om annan / extra hjälp när du behöver det?

Ja	13
Oftast	2
Sällan	1
Nej	3
Vet inte / tror inte det	2
Inte haft behov	7

Svarande 28 av 30

Ungefär hälften av de som svarat på frågan har kunnat be om annan eller extra hjälp vid behov:

”

Absolut, tanken är att det är mina behov som styr. Ibland kan jag redan ha gjort det vi skulle göra, till exempel inköpslistan, för att få tid till att göra nåt annat som dykt upp.

Ja, vi söker fonder. Om jag har problem med mobil så får jag hjälp att fixa/laga. De ser till att jag kommer ut och iväg till läkare, följer med till läkare.

Ja, dom frågar alltid mig vad jag vill göra och då gör vi det. Jag kan få mer tid under en period om till exempel mitt tillstånd försämras.

Japp! Det har vi redan gjort några gånger. När jag har behövt gå till affären och handla.

Ja, dom påminner mig ofta om det.

Hos ett fåtal finns det en osäkerhet om det går att be om annan eller extra hjälp:

”

Ja det finns en jätteflexibilitet. Behöver bli tydligare vad det är boendestödet hjälper till med. Man vet inte riktigt vad man kan få hjälp med; hjälper de till med matlagningsrecept till exempel?

Nej, det tror jag inte.

Några enstaka känner inte att de kan be om annan eller extra hjälp:

”

Nej det får jag inte göra.

Nej det är väldigt strikt. Svårt med oväntade vårdbesök.

Och av dessa känner några att det är jobbigt att be om extra hjälp:

”

Jag kan inte riktigt göra det för jag har väldigt svårt för att be om mer hjälp. Jag tycker det är väldigt jobbigt att göra det. Ett exempel på en situation är om jag behöver komma iväg till en extra läkartid eller så.

Jag vågar inte fråga för jag är rädd för att få ett nej.

Om du får problem med dina boendestödjare, känner du då att du kan ta upp det med någon?

Ja	18
Nej	3
Inte riktigt	4
Inte varit aktuellt	4

Svarande 29 av 30

VEM	ANTAL
CHEF/PLANERARE/KONTOR	4
BOENDESTÖDJAREN	7
STÖDPEDAGOGEN	1
KONTAKTPERSONEN	3
SOCIALSEKRETERAREN	2
PERSONLIGT OMBUD	3

De allra flesta, nästan två tredjedelar, upplever att de kan prata med någon om de får problem med sin boendestödjare. Av dessa väljer många att ta upp det direkt med den aktuella boendestödjaren. Andra svar som framkommer är enhetschefen, planeraren/schemaläggaren, kontaktpersonen, personligt ombud eller socialsekreteraren. Samtidigt är det inte helt ovanligt att det känns jobbigt att ta upp det med någon:

”

Det kan vara lite känsligt om man känner man behöver gå till deras överordnad, som att man skvallrar. Det har jag inte behövt göra. Först skulle jag ta hjälp av personligt ombud i så fall.

Jag kan ta upp det med schemaläggaren och berättar att hen [boendestödjaren] var stressande eller att hen kollade på sin mobil hela tiden. Ibland skriver jag sms direkt till den det gäller och säger att jag inte tyckte hen hjälpte mig. Jag hade velat våga säga det direkt medan de är här. Att de hellre kan gå än att inte göra något.

Jag drar mig för att säga till, skulle tycka att det var väldigt obekvämt. Men i så fall hade jag velat prata med den det gäller i första hand och i andra hand med enhetschefen, känner att det hade varit det mest schyssta att göra. Jag hade själv inte velat att någon gick till min chef utan att prata med mig först.

Nej, jag är lite försiktig av mig. Jag vågar inte riktigt ryta till.

Ett par stycken har aldrig behövt göra det och några vet inte vem de skulle vända sig till:

”

Jag har inga problem med boendestödjarna. Problemen är högre upp i hierarkin. Så, nja..

Det vete sjutton vart jag skulle vända mig? Jag har aldrig behövt göra det förut.

Nej. Tror att det skulle kunna fungera att samtala om det om jag visste vem jag kan vända mig till.

////////////////////////////////////

Sammanfattning

Sammanfattningsvis, vad tycker du om ditt boendestöd?

Svarande 29 av 30

Majoriteten tycker om sitt boendestöd. Boendestödet har på olika sätt ökat respondenternas livskvalitet och skapat trygghet och ordning i vardagen:

”

Älskar dom! Har tyckt om alla mina fasta boendestödjare.

Jättebra! Toppen! Vet inte vad jag skulle göra utan det.

Jättebra. Trevligt att de kommer hit. Är ett stort plus i tillvaron.

Jättebra verkligen! De är vardagshjältar som gör ett fantastiskt jobb.

Bra.... Det hjälper mig i vardagen. Det är en bra uppfinning, boendestöd.

Professionellt. Allt-i-allo. Praktiskt, socialt, psykiskt stöd, beroende på var jag befinner mig.

Högsta betyg, [boendestödjaren] är en riktig mench. Hen kan sätta gränser, hen är pedagogisk. Gör så att jag känn er mig trygg och sedd. Kunde inte vara mer nöjd. Har ansträngt mig i mitt liv att inte fästa mig vid andra. Nu med hen har jag fått övning i att våga fästa mig.

Gôrbra att det finns. Annars hade jag bott på nåt tillfälligt. Och inte haft egen lägenhet. Hade varit helt omöjligt att vara nykter då.

Jättebra! Det har förbättrat min livskvalitet att jag fick det. Jag har blivit mer oberoende, känner mig mer vuxen gentemot min partner. Jag klarar saker själv och behöver inte be [partnern] om hjälp med allt möjligt. Vi blir mer jämbördiga genom det.

Jag tycker det är bra. Det är skönt att jag kan få stöd och komma iväg hemifrån så jag inte låser in mig. Och att få hjälp med den där extra knuffen man behöver för att ta itu med saker.

Det framkom även några mindre bra saker samt reflektioner på vad boendestödet är och gör:

”

Boendestödet har kanske en idébild av sin yrkesroll som är lite för passiv.

Lite kluvet. Jag vill egentligen inte ha boendestöd, men måste ändå ha det. Det är ju bra att jag får den hjälpen, men samtidigt är det lite stressande då jag måste ställa mig in på att de kommer och planera vad de ska göra. Det är önskvärt för mig att nån kommer och kan se vad som ska göras så jag slipper planera hela tiden. Planerar redan mycket med sjukvården. När de är här fungerar det bra, vi gör alltid

någonting. Men i huvudsak är det jag som får komma på vad vi ska göra, men det är ju inte heller så konstigt.

Blivit lite bättre. Viktigt att personalen är lugn och inte stressade. Viktigt att de ringer och att jag kan komma fram på telefon. På telefontiden vill jag att de svarar i telefon.

En fantastisk insats. Jag blev sämre av vårdens tillkortakommande, slutade med att jag blev helt isolerad. Fick heller ingen information från vården att boendestöd fanns.

Saknar trygghet. Brist på värdegrund och kunskap. Om personalen hade känt sig trygga i värdegrunden så hade jag också kunnat känna mig trygg.

Sista tiden har det fungerat. Blivit bättre ordning på tiderna, men skulle vilja att vi kunde hinna med mera. Lite bättre struktur också.

Vad betyder boendestödet för dig i ditt liv?

Svarande 29 av 30

Nästan alla svarande har en upplevelse av att boendestödet betyder mycket i deras liv:

”

Ett extra skyddsnät när jag inte orkar läsa. Boendestödet kan hjälpa till att tolka och spegla då.

Det betyder väldigt mycket. Jag kommer ut varje dag som de kommer. Innan hade jag väldigt svårt att gå och handla och allt sånt.

Man blir lite självgående. Att man kan få hjälp, om jag skulle bjuda hem folk. Att kunna göra i ordning, så det blir trivsamt och man fick plats och sitta allihop.

De får alltid komma in i alla mina tillstånd. Mår alltid bättre när de varit hos mig.

Det är en trygghet, kan tänka "shit, hur löser jag det här?!" då vet jag att jag alltid har boendestödet som jag kan få hjälp av. Skönt att ha nån att snacka med, vi har en bra relation. Fått mycket stöd, vägledning och pepp.

Det betyder väldigt mycket just nu. Jag hade nog bara suttit hemma annars. Fungerande liv, psykiskt bättre mående, livet hade sett annorlunda ut utan boendestöd. Jag kanske inte ens hade levt.

I början var det helt livsavgörande. Men boendestödet fyller fortfarande en viktig funktion. Det är en väldig stor hjälp och trygghet som reducerar mycket stress.

Att det kommer någon och "ser mig" betyder jättemycket för mig. Dom ingår i mitt "skyddsnät" som består av: boendestöd, vårdcentral, psykolog, familj och vänner.

Jättemycket! En fast punkt i livet. Jag ser fram emot att dom ska komma.

Jättemycket: det hjälper mig att bryta isolering och klara av vardag. Känslan av värdighet går upp och jag får mänsklig kontakt.

Dom har verkligen givit mig vad jag behöver. Kontaktnät om jag skulle bli sjuk. Känsla av att någon finns där för mig.

Glad att de kommer. De betyder mycket. De tar bort stress och förebygger akut ohälsa. Får ordning på tillvaron.

Väldigt mycket. Kan inte tänka mig vara utan. De bidrar till ett fint liv.

Det betyder allt.

Något annat du vill tillägga?

Svarande 6 av 30

Fantastiskt hur de hittar alla bra, lämpliga människor. Människokännare ändå. Kloka.

Det behövs bättre samordning mellan ens olika boendestödjare, så att de talar med varandra och vet vad som pågår gällande den gemensamma klienten. Att de tipsar och informerar varandra boendestödjare emellan.

Hade önskat att vi hade en egen träffpunkt eller boendestödslokal för oss klienter som alltid var bemannad av någon från boendestödet. Skulle vara värdefullt om vi kunde ha organiserade aktiviteter som till exempel att gå och fika, alla som vill, en bestämd dag och tid i veckan. Även att vi gjorde utflykter ihop. Aktiviteterna skulle kunna utgå ifrån träffpunkten i så fall.

Framför allt schemalagningen, jag har svårt för att det inte går att planera in passande tider och med en och samma person. Om hen blir sjuk är det ju en annan sak. Borde försöka ha ett eller några få alternativ som man kan träffa om hen är sjuk. Det är säkert jättesvårt, men det är ju mina önskemål. Jag skulle vilja ha tydligare information och kontaktuppgifter. Vem jag kontaktar och så. Det stod ju i pärmen, men saker förändras och det måste uppdateras regelbundet.

Boendestöd [respondentens team] är värd all cred i världen. De är jättesnälla, medan andra team inte hjälper till med något.

Fler borde få boendestöd! Dom gör ett oerhört viktigt jobb.

////////////////////////////////////

Resultatöversikt

I brukarrevisionen deltog 30 personer, vilket ger ett bra underlag för att få en fingervisning om vilka verksamhetsområden som behöver ses över samt för att få idéer till förbättringar.

Följande intervjufrågor har markerats gröna. Svaren antyder ett tillfredställande förhållande.

- * Kommer du ihåg när du första gången träffade din socialsekreterare för att diskutera boendestöd? Upplever du att socialsekreteraren lyssnade på dig då?
- * Har du och dina boendestödjare gjort en genomförandeplan ihop?
- * Om ja: upplever du att personalen följer genomförandeplanen?
- * Lyssnade boendestödjaren på dig och tog hänsyn till dina önskemål när ni gjorde genomförandeplanen?
- * Om ditt behov av stöd skulle ändras, om du till exempel skulle behöva mer stöd eller annan typ av stöd från dina boendestödjare, hur gör du då för att påverka detta?
- * Hur upplever du boendestödjarnas bemötande?
- * Upplever du att boendestödjarna har tillräcklig kunskap om dina behov för att kunna hjälpa dig?
- * Känner du dig förstådd av dina boendestödjare?
- * Hur jämbördig känner du dig i mötet med din boendestödjare?
- * Upplever du att du kan be boendestödjarna om annan / extra hjälp när du behöver det?
- * Om du får problem med dina boendestödjare, känner du då att du kan ta upp det med någon?
- * Sammanfattningsvis, vad tycker du om ditt boendestöd?

Följande intervjufrågor har markerats gula. Svaren antyder ett delvis bristfälligt förhållande.

- * Skulle du vilja att boendestödjarna stöttar dig mer för att få mer social kontakt?
- * Får du det stöd från boendestödet som du behöver i vardagen?
- * Känner du att tiden som boendestödjarna är hos dig är tillräcklig?
- * Skulle du vilja att boendestödjarna stöttade dig mer i att ta hand om din kroppsliga hälsa, än vad de gör idag?
- * Får du lov att ändra dina tider när du behöver det?
- * Får du boendestöd de tider och dagar som du vill ha?
- * Kan du påverka vilka boendestödjare som ska hjälpa dig?

Följande intervjufrågor har markerats röda. Svaren antyder ett bristfälligt förhållande.

- * Har du arbete, studier, praktik eller någon annan sysselsättning?
- * Saknar du någon form av fritidsaktiviteter på dagarna?
- * Om ja: skulle du behöva någon typ av stöd för att genomföra de här fritidsaktiviteterna?
- * Har du så mycket social kontakt som du önskar, exempelvis med bekanta, vänner eller familj?
- * Upplever du att boendestödjarna och sjukvården, exempelvis psykiatrin, samarbetar för att hjälpa dig?

Diskussion och utvecklingsmöjligheter

Utifrån respondenternas svar har flera utvecklingsmöjligheter identifierats. Här följer några som vi bedömer som särskilt viktiga. De baserar sig dels på intervjusvar och dels på brukarrevisorernas reflektioner.

Arbete, aktiviteter och umgänge

Första delen av intervjun fokuserar på viktiga livsområden för individen, såsom sysselsättning, fritidsaktiviteter och social kontakt. De här behoven är sällan uppfyllda hos personer som har socialpsykiatriska insatser. Det är något vi ser genomgående i våra brukarrevisorer.

Vi rekommenderar att verksamheten hör efter med sina brukare om de vill arbeta eller studera, och ser över vilka möjligheter som finns. I många fall kanske det bara handlar om att nyfiket ställa frågan och vid intresse ge information om stödinsatser som exempelvis SIUS på AF, vägledarna på aktivitetshuset, kommunala projekt så som "Manage your health" och möjligheten att få en lönestödsanställning.

Likaså fritidsaktiviteter och socialt umgänge är områden som flertalet respondenter önskar mer stöttning till. Se avsnittet *NSPHiG tipsar* för inspiration.

Kontinuitet: fasta tider och stödjare

Flera respondenter berättar hur de utsätts för stress av att inte ha fasta regelbundna tider och/eller av att inte ha endast ett fåtal stödjare som de känner sig trygga med. För vissa är den här stressen så stor att de avväger att säga upp boendestödet. Vi har även fått höra av några respondenter att stödjarna har pressade arbetsscheman och att de kan upplevas som stressade.

Med tanke på målgruppens särskilda behov av förutsägbarhet, lugn och trygghet är det här ett område vi starkt rekommenderar att verksamheten ser över:

- ✓ Hur fungerar schemalagningen?
- ✓ Hur kan man på bästa sätt tillgodose brukarens behov av fasta tider och fasta stödjare?
- ✓ Hur kan man maximera matchningen mellan stödjare och brukare?

Kommunikation inåt

Flera respondenter pekar på brister i kommunikationen mellan boendestödjarna. Det kan handla om dubbelbokningar, men även om brister som i vissa fall lett till - eller riskerat att leda till - missade vårdbesök, räkningar, medicinuttag och andra viktiga ärenden. Vidare berättar respondenter att stödjare som de avlagt sig satts in som vikarier vid ett senare tillfälle. Ta gärna tid att fundera på följande:

- ✓ Hur fungerar rutinerna för boendestödjarna att uppdatera varandra om hur det går med klienterna och vad som behöver göras?
- ✓ Sker det en ordentlig överlämning när en boendestödjare byts ut?

- ✓ Hur ser förutsättningarna ut för vikarier att göra ett bra jobb; exempelvis genom tillgång till genomförandeplan och annan relevant information?

Kommunikation utåt

Flertalet av de intervjuade önskar få information om vikarierinsättningar så tidigt som möjligt - *vem* som kommer och *exakt när*. Dessutom berättar några att de inte fått tillräcklig information om själva boendestödet. Exempelvis ville en veta mer specifikt vilket stöd man kan få. En annan saknade uppdaterade kontaktuppgifter.

- ✓ Vi rekommenderar att verksamheten ser över rutinen för vikarieinsättningar och för att tillhandahålla brukarna viktig information om verksamheten.

Återkoppling

I flera intervjuer sätter respondenten fingret på hur svårt det kan vara att framföra sina behov och önskemål. Det kan röra sig om att man inte vågar be om hjälp om något för att man är rädd för att få ett nej, eller att man helst hade velat byta boendestödjare men undviker det på grund av oro för att det ska bli för påfrestande eller straffa sig i längden. Fundera på följande:

- ✓ Hur kan man från boendestödets sida underlätta för brukarna att vara öppna med vad de känner och behöver - speciellt vad gäller känsliga saker som att be om mer hjälp eller byta stödjare?

Ta till sig det goda

Många frågor i undersökningen blev gröna, vilket är positivt. Man skulle även kunna säga att verksamheten beträffande de flesta övriga frågor verkar "gå i rätt riktning", då det positiva oftast överväger det negativa.

Två av de mest centrala frågeområdena, bemötande och kunskap om brukarens behov, blev gröna. I intervjuerna får vi många exempel på när stödjare visar prov på eftersträvaransvärda och förväntade kvaliteter som bland annat *lyhördhet* och *inkännande* - förmågor som även lyfts fram som särskilt viktiga under frågan om vad stödjarna ska tänka på i sitt bemötande.

Det är också slående vilken oerhört stor betydelse som boendestödjarna har i brukarnas liv. Vår förhoppning är att verksamheten tar till sig av det positiva som framkommit i intervjuerna och bygger vidare på det.

NSPHiG tipsar

- *Aktivetskatalogen.se* är en samlingssida för fritidsaktiviteter, verksamheter och stödinsatser för personer med psykisk ohälsa/funktionsnedsättning.
- *Peer Support* på aktivitetshuset centrum - Betty ger personlig vägledning till aktiviteter. Hon har egen erfarenhet av psykisk ohälsa.
- *Friskvårdsklubben* har ett fullspäckat veckoschema med sport- och friskvårdsaktiviteter som hålls på olika platser i staden, året runt. Det är en ideell verksamhet som drivs av personer med egen erfarenhet av psykisk ohälsa/funktionsnedsättning. Årsavgiften är 100 kronor.
- *Brukarföreningar* som exempelvis ÅSS, RSMH, OCD-föreningen, IBIS och Attention.
- *Aktivitetshuset*, och speciellt deras aktivitetsgrupper, kurser och *vägledare*. Vägledarna ger specialanpassat stöd till arbete, studier och sysselsättning.
- *Fontänhuset* är en rehabiliteringsverksamhet som går ut på att sköta om ett hus och driva ett café med allt vad det innebär av arbete och social gemenskap. Handledare och medlemmar arbetar sida vid sida. Man bestämmer själv vad man vill arbeta med, hur ofta, när och med vem.
- *Friluftsförbundet*, *Frivilligcentralen Oscar* och andra ideella föreningar utan någon specifik koppling till psykisk ohälsa.



Hur går man vidare med revisionsresultatet?

Efter vår rapportering av revisionsresultatet är det viktigt att:

- Resultatet når ut till brukare, personal och gärna även till högre ledning och befattningshavare.
- Ledning och personal diskuterar och prioriterar bland utvecklingsmöjligheterna.
- Personal/arbetsgrupper får tid att komma med förslag till åtgärder.
- Beslut om åtgärder tas, genomförs och kontrolleras noga initialt.
- Revisionen följs upp längre fram.

*Stort tack till alla respondenter som delade med sig av sina
erfarenheter och synpunkter samt till personal och ledning på
Majorna Linnés boendestöd som gjorde den här undersökningen
möjlig!*