

Brukarstyrd brukarrevison av Stöd och Försörjning Socialkontor Västra Göteborg

Granskning av attityderna till och erfarenheten av Stöd
och Försörjning Socialkontor Västra Göteborg

Julia Persson/NSPHiG

Innehållsförteckning

Inledning.....	1
Varför brukarrevision?	1
Några grundprinciper	2
Om uppdraget	3
Mål.....	3
Målgrupp	3
Metod.....	3
Styrgrupp	4
Referensgrupp.....	4
Brukarrevisorer.....	4
Genomförande	4
Sammanfattning av resultaten.....	6
Demografi.....	6
Tillgänglighet	7
Aktiviteter.....	8
Information och kommunikation	8
Innehållet i stödet	8
Summering	8
Intervjumall	9
Frågor och svar	9
Diskussion	20
Metod.....	20
Bortfall	20
Generaliserbarhet	20
Resultat.....	20
Önskade förändringar.....	20
Arbete.....	21
Hur tar man tillvara revisionsresultatet?	22

Inledning

Vård och omsorg som bedrivs skall även utvärderas av de personer som nyttjar den. Det är viktigt att brukarnas kunskaper och erfarenheter tas tillvara. Därför har Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa i Göteborg (NSPHiG) och Göteborgs Stad inlett ett samarbete kring brukarrevision som delvis har utförts på boenden/boendestöd/aktivitetshus/daglig verksamhet/socialkontor i olika stadsdelar i Göteborg Stad. Detta är en av rapporterna från en sådan brukarrevision, som har utförts på Stöd och Försörjning Socialkontor Västra Göteborg.

Brukarinflytande är ett nytt arbetsfält för många organisationer inom vård och omsorg. Det kan upplevas svårt att få till stånd hållbara strukturer för brukarinflytande inom kommun och landsting samtidigt som behovet av långsiktiga strategier för att etablera fungerande arbetsformer 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 kvalitén på vård och omsorg.¹

En brukarrevision är enligt Riksförbundet för Social och Mental Hälsas (RSMH:s) och Schizofreniförbundets definition ”en granskning av en enhet eller verksamhet som ger vård, stöd eller service till personer med psykiska funktionshinder som utförs av brukare och /eller närstående”.

Brukarrevision bygger på några grundläggande kriterier som formulerades inom User Focused Monitoring (UFM), i Storbritannien 1996. I UFM betonas att:

”Projektet leds och kontrolleras av brukare. De bestämmer forskningsfråga och gör materialinsamling och analys. Om projektet inte kan ha en samordnare med egen erfarenhet av psykisk ohälsa är det viktigt att samordnaren har en stor förståelse för och engagemang i frågan om brukarinflytande. Den grupp som utför projektet skall också ha stort självbestämmande och kunna sköta materialinsamling, analys och publicering av resultat utan inblandning från andra parter.”

FoU Västernorrland, 2007, Brukarrevision som kunskapsutveckling

Varför brukarrevision?

Socialstyrelsen understryker att verksamheter och dess beslut om åtgärder skall 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 samt brukarens erfarenheter och önskemål. Brukarrevisioner kan därför ses som ett viktigt led i en utveckling mot ett stärkt brukarinflytande och mot att arbeta evidensbaserat.

Syftet med brukarrevisionen är att förbättra kvalitén i den vård eller omsorg som är föremål för revision och här spelar brukarna inom verksamheten en nyckelroll. Personer med egen erfarenhet av

1 Valfärd och valfrihet? Socialstyrelsen 1999

2 <http://www.socialstyrelsen.se/evidensbaseradpraktik/attarbetevidensbaserat>

verksamhetens stöd besitter dels stor kunskap och erfarenhet om verksamheten, dels har de ett unikt inifrån-perspektiv. När denna kunskapsresurs tas till vara utgör den en riklig förbättringspotential och bidrar till både utveckling och förståelse för verksamheten. Genom att tillfråga brukarna och basera förbättringsarbetet utifrån deras svar känner brukarna sig uppskattade och sedda, vilket leder till ett ökat förtroende för verksamheten och ett bättre boende-/arbetsklimat. Utvecklingsarbetet kommer naturligtvis även framtida brukare till gagn. När verksamheter förbättras på det här viset ökar även förtroendet för vården och omsorgen i stort.

En brukarrevision stärker också de brukare som utför revisionen. Psykisk ohälsa är ett område som än idag är belagt med mycket tabun och skam, och personer med psykiska funktionsnedsättningar möts inte sällan av misstro och fördomar i samhället.³ I brukarrevisionen lyfts både brukarnas och brukarrevisorernas erfarenhet av psykisk ohälsa istället upp som en tillgång. Brukarna har kunskap om den aktuella verksamheten och brukarrevisorerna kan, i och med sin egen erfarenhet, utforma relevanta intervjufrågor, intervjua brukarna i ett jämbördigt möte och ställa bra följdfrågor. Revisorernas egen erfarenhet är ett viktigt inslag i intervjuförfarandet eftersom det skapar en trovärdighet i mötet med brukarna som skall intervjuas kring frågor som kan upplevas känsliga och svåra att prata om. Eftersom brukarna garanteras anonymitet i förhållande till både kommunen och hälso- och sjukvården kan det även upplevas lättare att framföra kritik utan rädsla för att drabbas av repressalier. Svaren blir mer rättvisande och förbättringsområden kan fångas upp samtidigt som personalen stärks av den positiva feedback som lyfts fram.

Några grundprinciper

Reellt 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 enskilda och gruppen att påverka detta.

Dialog och ömsesidiga mål. Brukare leder och kontrollerar processen i samförstånd och ständig dialog med ledning och personal vid verksamheten. På så sätt engageras alla parter vilket bidrar till ett engagerat och långsiktigt förbättringsarbete.

Anonymitet. De brukare som medverkar garanteras att få vara anonyma med sina enskilda svar. På så sätt ökar deltagarnas vilja att vara öppna och ärliga i svaren.

Oberoende. Brukarrevisionen leds och kontrolleras av brukarorganisationerna. De behandlar de individuella svaren. Resultaten analyseras och värderas även av brukarorganisationerna. Det blir därmed en extern revision av verksamheten.

Ökad kvalitet i omsorgen. Resultatet av undersökningen är brukarnas bild av hur omsorgen fungerar. Vår erfarenhet är att den bilden är väsentlig för att kunna definiera och utveckla kvaliteten i verksamheten.

Några viktiga ledstjärnor i våra revisionsarbeten är att:

³ Mer om detta kan man läsa på projektet Hjärnkolls hemsida: www.hjarnkoll.se.

- vårdens och omsorgens kvalitet ska vara hög och fortlöpande utvärderas för att utvecklas,
- vård- och omsorgstagare ska stå i centrum för all vård- och omvårdnadsutveckling,
- patienternas och omsorgstagarnas röster måste bli hörda och respekterade.

Om uppdraget

I november 2013 fick NSPHiG medel av psykiatrisamordningen i Göteborgs Stad för att löpande genomföra brukarrevisioner i stadens stadsdelar. En av dessa stadsdelar är Västra Göteborg, Psykiatrisamordningen förmedlade kontakt mellan NSPHiG och enhetschefen för Stöd och Försörjning på Socialkontor Västra Göteborg. Dessa inledde ett samarbete kring brukarrevision för de brukare som på grund av psykiatriska funktionsnedsättningar är aktuella på Socialkontor Västra Göteborg, Stöd och Försörjning.

Mål

Att utveckla och förbättra verksamheten för Stöd och Försörjning Västra Göteborg, genom att ge berörd ledning, personal och brukare ökad kunskap om attityderna till och erfarenheten av erhållet stöd.

Målgrupp

NSPHiG fick medel av Göteborgs psykiatrisamordning för att genomföra cirka 20 intervjuer per boende/boendestöd/aktivitetshus/dagligverksamhet/socialkontor i Göteborgs Stad. På Stöd och Försörjning i stadsdelen Västra Göteborg är det 200 individer som är aktuella på grund av psykiatriska funktionsnedsättningar. Hela denna grupp blev målgrupp för brukarrevisionen, och det var först till kvarn att anmäla sig till intervjuerna. Målgruppen kommer i rapporten fortsättningsvis att refereras till som antingen brukare eller respondenter.

Metod

En undersökning utfördes gällande attityderna till och erfarenheten av det stöd som brukarna har erhållit från Stöd och Försörjning på Socialkontor Västra Göteborg. Denna kartläggning baserades på personliga intervjuer med brukarna. Vi erbjöd respondenterna ett flertal olika sätt att intervjuas på, se under *Genomförande*.

Intervjufrågorna ställdes till en brukare åt gången utifrån en intervjumall. Vid varje intervjutillfälle var det två brukarrevisorer närvarande, en som hade det primära ansvaret för att ställa frågor och en som hade det primära ansvaret för att anteckna svaren. Intervjuerna tog i snitt en timme var att genomföra. De individuella svaren behandlades konfidentiellt.

Intervjusvaren sammanställdes och anonymiserades. Resultatet avrapporteras till ledning och personal på Socialkontor Västra Göteborg, Stöd och Försörjning genom en muntlig presentation av rapporten. Avrapporteringen syftar till att inspirera till samtal kring tänkbara önskvärda insatser och förändringar. Parallellt kan berörd personal och ledning göras starkare av den positiva respons som kunskapen om väl uppfyllda verksamhetsmål ger. Spridning av resultatet till brukarna sker genom en sammanfattning av revisionen som NSPHiG ger ut till Socialkontoret som i sin tur skickar ut detta till

brukarna. En uppföljningsdag med referensgruppen och verksamheten är även önskvärt att planera in för att stämma av hur verksamheten tagit till sig av det resultat som revisionen visar och vilka förändringar som har realiserats.

Styrgrupp

För att försäkra att brukarrevisionen är brukarstyrd krävs att revisionen leds och kontrolleras uteslutande av brukare. Styrgruppen utgjordes därför av brukare från någon av de 16 patient-, brukar- och anhörigföreningar som utgör NSPHiG. Styrgruppen bar huvudansvaret för att brukarrevisionen genomfördes utifrån avtalade ramar samt sammanställde och analyserade intervjuvaren.

I styrgruppen ingick:

- Julia Persson, projektsamordnare, NSPHiG
- Petter Piccinelli, projektadministratör, NSPHiG

Referensgrupp

Referensgruppen bestod av ledning (enhetschef) och personal (socialsekreterare) från Stöd och Försörjning Socialkontor Västra Göteborg samt representanterna från styrgruppen. Referensgruppen fungerade som ett diskussionsforum och en mötesplats för dessa parter, där bl.a. intervjumallen och praktiska frågor diskuterades.

I denna referensgrupp ingick:

- Julia Persson, projektsamordnare, NSPHiG
- Petter Piccinelli, projektadministratör, NSPHiG
- Agnieszka Nordblom, enhetschef Stöd och Försörjning, Västra Göteborg

Brukarrevisorer

De som genomförde intervjuerna är brukarrevisorer med egen erfarenhet av psykisk ohälsa varav flera är medlemmar i NSPHiG:s 16 patient-, brukar- och anhörigföreningar. Samtliga har genomgått en brukarrevisorsutbildning. Alla brukarrevisorer avkrävdes tystnadslöfte.

Genomförande

Det första mötet mellan NSPHiG och enhetschefen samt personalrepresentant för verksamheten hölls den 7 augusti 2018. Under det första mötet bokades en informationsträff för personalen på verksamheten, som hölls den 11 september 2018. Där informerade samordnare på NSPHiG om brukarrevisionens syfte, praktisk genomgång samt alla steg i revisionen.

Då saker såsom anmälningmaterial, intervjumall och behoven hos den aktuella gruppen hade diskuterats samt att personal för verksamheten fått information om revisionen, lämnades anmälningmaterialet ut till enheten. Materialet skickades ut av personal för verksamheten till brukarna. Detta material innehöll dels en broschyr med information om brukarrevisionen, ett mer sammanfattat informationsblad kombinerat med anmälningblankett, en folder från NSPHiG samt ett

frankerat svarskuvert. Den intervjuplats som erbjöds var NSPHiG:s kansli, hemma hos respondenten eller via telefon. Totalt fick vi in 12 stycken intervjuer. Varje deltagare fick ett presentkort på ICA á 80 kronor som tack för sitt deltagande.

Intervjuerna hölls mellan den 20 september och 30 oktober 2018. Därefter påbörjades analysarbetet och rapportskrivandet.

Resultatet kommer att rapporteras till ledning, personal och brukare.

Sammanfattning av resultaten

Det är en ibland tudelad grupp som har intervjuats, detta framkommer i vissa svar, och diskuteras mer i slutet av rapporten.

Genom nedanstående rubriker kommer specifika områden av intervjumallen redogöras för: *Demografi, Tillgänglighet, Aktiviteter, Information och kommunikation, Innehållet i stödet, Bemötande och kompetens samt Summering.*

Observera att inte alla i svarsgruppen har besvarat de följdfrågor som finns i intervjumallen och därför inte bygger på åsikter från alla respondenter.

Demografi

Det var 12 individer som valde att delta i undersökningen, åldersfördelningen sträcker sig från 49 år till 65 år, se diagram 1.

Könsfördelningen ses i diagram 2.

Hur länge respondenterna har varit aktuella på Socialkontoret Västra, Stöd och Försörjning, är ifrån ett halv år upptill tretton år, se diagram 3.

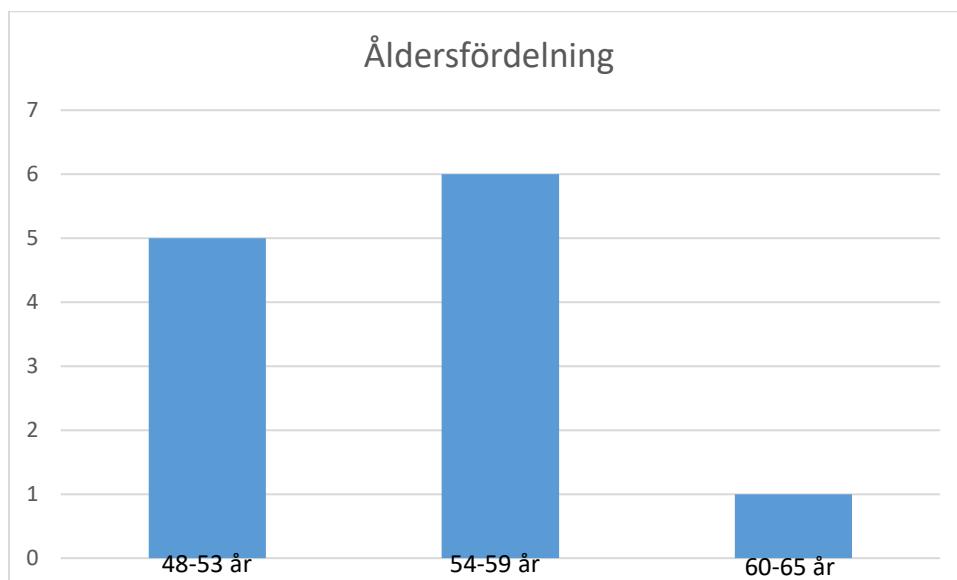


Diagram 1: Åldersfördelningen för deltagarna i revisionen.

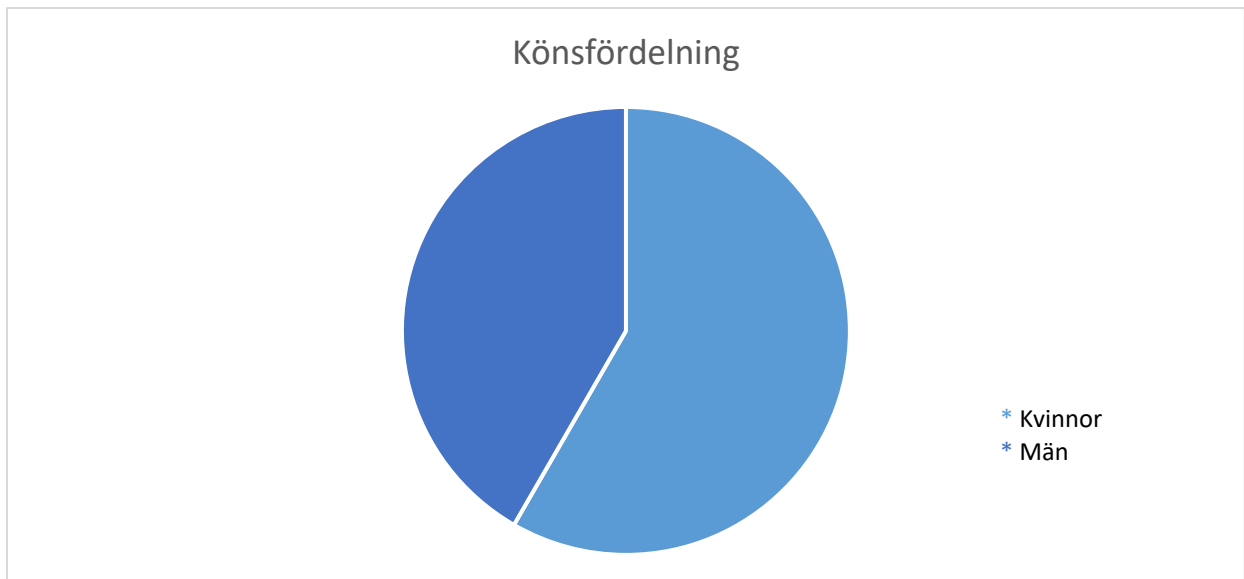


Diagram 2: Könsfördelningen av respondenterna.

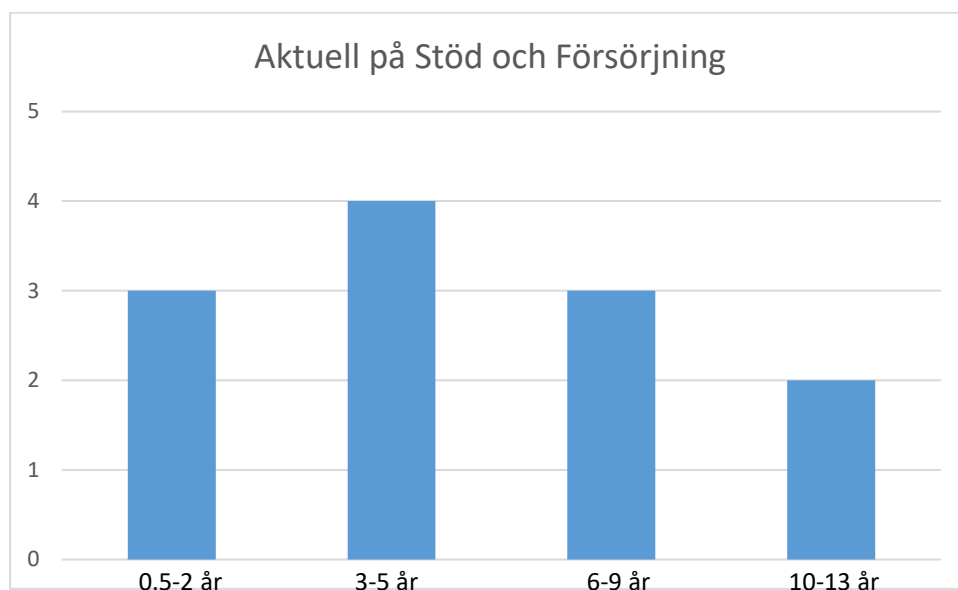


Diagram 3: Aktuell på Socialkontoret

Tillgänglighet

På frågan om det är lätt eller svårt att komma i kontakt med din socialsekreterare svarar hälften av respondenterna lätt och ganska lätt (fråga A1). Drygt hälften av respondenterna anser att de träffar sin socialsekreterare tillräckligt ofta (5st; fråga A2). På frågan vart respondenterna helst vill träffas på kontoret, hemma eller någon annanstans svarar majoriteten kontoret (fråga A3). Respondenterna föredrar att ha kontakt med sin socialsekreterare via telefonen medan några färre föredrar besök (fråga A4).

Aktiviteter

På frågan om du brukar besöka något aktivitetshus, förening eller liknade mötesplats svarar den överväldigande majoriteten nej (9st; fråga B1). Nästan samtliga av respondenterna har inte något arbete, praktik, studier eller någon annan typ av sysselsättning (11st; fråga B2). De flesta av de som inte har någon sysselsättning skulle vilja ha detta (7st; fråga B3).

Information och kommunikation

På frågan om du har fått information om de olika arbetsmarknads och studieåtgärder som finns att tillgå på socialkontoret svarar majoriteten nej (7 st; fråga C1). Majoriteten av respondenterna vill att deras utredning som gjorts inför deras beslut skickas hem till dem (7st; fråga C2). Hälften uppger att de har läst sin utredning (6st; fråga C3). Drygt hälften av respondenterna anser att information förmedlas på ett bra och tydligt sätt. (5st; fråga C4).

Innehållet i stödet

På frågan om du upplever att du haft inflytande över sitt beslut svarar under hälften ja samt till en viss del. (4st; fråga D1). Samtliga respondenter utom en har inte haft en och samma socialsekreterare på Stöd och Försörjning under tiden de varit aktuella där (11st; fråga D2). Få av respondenterna upplever att deras socialsekreterare och sjukvården, exempelvis psykiatrin samarbetar för att hjälpa dem (1st; fråga D3). De respondenter som har fler än en socialsekreterare upplever inte att de samarbetar med varandra eller så vet de inte om detta samarbete finns (4st; fråga D4). Majoriteten av respondenterna vill att de insatser som de får från Stöd och Försörjning leder till en sysselsättning (fråga D5).

Bemötande och kompetens

På frågan hur upplever du din socialsekreterares bemötande svarar över hälften mycket bra och bra (7st; fråga E1). De flesta känner sig även lyssnade på av sin socialsekreterare (9st; fråga E2). Hälften av respondenterna upplever att deras socialsekreterare förstår dem (6st; fråga E3). När det kommer till om respondenterna känner att deras svårigheter tas på allvar i samtal med deras socialsekreterare svarar hälften ja (6st; fråga E4). Drygt hälften upplever att deras socialsekreterare har tillräcklig kunskap om deras behov för att kunna hjälpa dem (5st; fråga E5). Om respondenterna skulle få problem med sin socialsekreterare och om man då vet vart man ska vända sig svarar över hälften ja (8st; fråga E6).

Summering

Sammanfattningsvis tycker under hälften av respondenterna mycket bra och bra om Stöd och Försörjning på Socialkontoret Västra Göteborg (4st; fråga F1).

Intervjumall

Intervjumallen omfattade 24 frågor. Frågorna och svaren är indelade i sex kategorier:

- A. Tillgänglighet
- B. Aktiviteter
- C. Information och kommunikation
- D. Innehållet i stödet
- E. Bemötande och kompetens
- F. Summering

Varje fråga i intervjumallen presenteras här nedan. Antalet svarande kan variera beroende på att alla respondenter kanske inte svarat på alla frågor eller på grund av att vissa svar saknat relevans för frågan.

För att lyfta fram några specifika kommentarer och/eller för att illustrera några av de sammanfattade svaren, har kompletterande citat använts. Dessa står att läsa under rubriken *Citat* i slutet av vissa frågor. Dessa utgör alltså inte några ytterligare svar, utan är enbart exempel på de svar som finns sammanfattade ovan.

Frågor och svar

Här nedan följer de frågor och svar som brukarrevisionen resulterade i.

Bakgrundsfrågor

Ålder

Svar: Se diagram 1.

Kön

Svar: 7 kvinnor, 5 män, 0 övrigt. Könsfördelningen för respondenterna illustreras på sidan 6, se diagram 2.

Hur länge har du varit aktuell på Myndighet Funktionsstöd på socialkontoret i Askim/Frölunda/Högsbo?

Svar: Respondenterna har varit aktuella på enheten alltifrån ett halv år till uppemot tretton år, se diagram 3.

A. Tillgänglighet

A1. Är det lätt eller svårt att komma i kontakt med din socialsekreterare?

Antal svarande: 12 st.

Svar: Fyra respondenter svarar lätt, två svarar ganska lätt, en svarar ganska svårt, fem svarar svårt.

Citat:

"Mailkontakten fungerar jättebra, men de borde ha lite utökade telefontider. Ibland är det svårt att komma fram klockan 9-10, och ibland har man inte möjligheter att ringa just då. Så jag tycker de borde utöka.

"Svårt, många gånger som man möts av telefonsvarare. Tar 2-3 dagar att få svar på mail".

"Ganska lätt, jag mailar bara, brukar få svara samma dag".

"Väldigt enkelt, hon har telefontid, annars kan man tala in på telefonsvararen".

A2. Vill du träffa din socialsekreterare oftare eller mer sällan?

Antal svarande: 12 st.

Svar: Fem respondenter svarar att det är tillräckligt, tre svarar att det inte spelar någon roll hur ofta man ses, två svarar att de inte vill träffas, två svarar oftare,

Citat:

"Det är okej som det är".

"Jag vill inte träffa handläggare. Det behövs ett enklare sätt att få kontakt när man behöver pengar".

"Det spelar ingen roll".

"Jag vill ha det som vi har det idag, det flyter på bra".

A3. Vart vill du helst träffas på kontoret, hemma eller någon annanstans?

Antal svarande: 10 st.

Svar: Sex respondenter svarar kontoret, tre svarar hemma, en svarar på ett neutralt ställe.

Citat:

"Hemma känns okej. Jag tror de gillar det själva. De är nyfikna på vad som har hänt. De vill kolla så man inte bor i misär".

"Helst på ett fik eller annat neutralt ställe, där man kan träffas som två människor".

A4. Hur föredrar du att ha kontakt med din socialsekreterare: besök, telefon, mail, sms eller på annat sätt?

Antal svarande: 12 st.

Svar: Åtta respondenter svarar telefon, två svarar besök, en svarar mail, en svarar en mix av samtliga.

B. Aktiviteter

B1. Brukar du besöka något aktivitetshus, förening eller liknande mötesplats?

Antal svarande: 12 st.

Svar: Tre respondenter svarar ja, nio svarar nej.

Citat:

"Visste inte om att det fanns aktivitetshus".

"Går till aktivitetshuset någon gång om året, det är jobbigt att det ligger så långt bort från mig (...)".

"Ja lite träffpunkt och aktivitetshus".

B2. Har du arbete, praktik, studier eller någon annan typ av sysselsättning?

Antal svarande: 12 st.

Svar: En respondent svarar ja, elva svarar nej.

B2b. Skulle du vilja ha arbete, praktik, studier eller någon annan typ av sysselsättning?

Antal svarande: 10 st.

Svar: Sju respondenter svarar ja, tre svarar nej.

B2c. Om ja, vad behöver du i så fall för att bli redo för det?

Antal svarande: 3 st.

Svar: Respondenterna svarar följande.

Citat:

"Stöd och hjälp från socialkontoret. De djur som bor på gatan har det bättre än jag. Jag är lämnad fattig".

"Lite mer återhämtning behövs innan jag kan börja arbeta".

"Behöver ingen hjälp med detta".

B2d. Vet du vart du kan vända dig för att få hjälp med detta?

Antal svarande: 3 st.

Svar: En respondent svarar ja, två svarar nej.

C. Information och kommunikation

C1. Har du blivit informerad om de olika arbetsmarknads- och studieåtgärder som finns att tillgå på Stöd och Försörjning?

Antal svarande: 12 st.

Svar: Fyra respondenter svarar ja, sju svarar nej, en svarar vet inte.

Citat:

"Nej, inte en susning".

"Det tror jag inte faktiskt, inte vad jag kan komma ihåg, men det kan bero på att de vet hur jag har det".

C2. Vill du att din utredning, som gjorts inför ditt beslut, skickas hem till dig?

Antal svarande: 10 st.

Svar: Sju respondenter svarar ja, tre svarar nej.

Citat:

"Det behövs inte. Det hjälper mig inte".

"Hemskt gärna, men det får jag också".

"Tycker det hade varit bra om man själv fick hämta ut sin utredning från socialkontoret. Det är viktig information och personliga uppgifter. Har hänt mig att viktiga brev från socialkontoret förlorats i postgången (...). Det är sådana handlingar som jag hellre hämtar ut personligen på plats".

C3. Har du läst din utredning?

Antal svarande: 12 st.

Svar: Sex respondenter svarar ja, fem svarar nej, en svarar vet inte.

C3b. Om ja, tycker du att det stämmer överens med din situation?

Antal svarande: 6 st.

Svar: Fem respondenter svarar ja, en svarar nej

Citat:

"Vad jag kan minnas så var den bra skriven, bra sammanfattad".

"Ja, allt".

C3c. Om inte, hur kommer det sig?

Antal svarande: 1 st.

Svar: Respondenten svarar följande.

Citat:

"Många felaktigheter, det finns olika uppfattningar om saker. De ska inte bara skriva vad de tror utan ta reda på hur det är (...)".

C4. Tycker du att information, generellt sett, förmedlas på ett bra och tydligt sätt?

Antal svarande: 11 st.

Svar: Fem respondenter svarar ja, två svarar inte alltid, fyra svarar nej.

Citat:

"Nej, ingen information om ersättare under semester, det missas ibland (...)".

"Ja, det är väldigt bra och tydligt och hela tiden med månadsintervall, nu ska ni få si och så mycket. Det fungerar jättebra".

"Ibland inte bra, svårt med blanketter (...) svårt formellt språk. Ingen hjälp i receptionen, upplever diskriminering, svenskar får mer hjälp".

"Jag får inte veta något. Jag lämnar papper och får pengar. Det är det enda (...). Jag får ingen information".

D1. Innehållet i stödet

D1. Upplever du att du har haft inflytande över ditt beslut?

Antal svarande: 9 st.

Svar: Två respondenter svarar ja, två svarar lite grann, en svarar vet inte, fyra svarar nej

D1b. Om ja, på vilket sätt?

Antal svarande: 2 st.

Svar: Respondenterna svarar följande.

Citat:

"Jag blev beviljad utbildningen".

"Det finns så bra kommunikation mellan handläggaren och oss (...)".

D1c. Om nej, hur kommer det sig?

Antal svarande: 2 st.

Svar: Respondenterna svarar följande.

Citat:

"Inte alls, det finns noll flexibilitet".

"Det tycker jag väl inte. De tittar bara på lagen, på vad som gäller, och sen fattar de beslut utefter det".

D2. Har du haft en och samma socialsekreterare på socialkontoret under tiden du varit aktuell där?

Antal svarande: 12 st.

Svar: En respondent svarar ja, elva svarar nej.

Citat:

"Nej, de har bytt flera gånger än jag kan räkna på mina fingrar (...)".

"Kommer inte ihåg hur många, 4, 5, 6 stycken (...)".

"Har haft massor, alldeles för många (...)".

D2b. Om inte, hur har det påverkat dig?

Antal svarande: 10 st.

Svar: Respondenterna svarar följande.

Citat:

"Det är jobbigt att byta hela tiden".

"Det har inte påverkat mig. Jag får brev när de byter handläggare".

"Ingen koll alls, hyran glöms av, struligt, stressigt".

"Det är ok".

"Jag har gett upp".

"Jag har haft tur med alla mina handläggare, men det har varit lite oro innan varje byte (...)".

"Det är svårt, jobbigt under sommaren, men även ordinarie byter hela tiden".

D3. Upplever du att din socialsekreterare och sjukvården, exempelvis psykiatrin, samarbetar för att hjälpa dig?

Antal svarande: 6 st.

Svar: En respondent svarar ja, en svarar vet inte, fyra svarar nej

Citat:

"Psykiatrin hjälper mig. Jag har ingen aning om de har kontakt med varandra (...)".

"Nej, men de frågade mig en gång om de hade min tillåtelse att ta kontakt med eventuella kontakter i sjukvården, jag sa självklart, allt som kan vara till hjälp får ni gärna göra".

D3b. Om nej, hur kan det visa sig?

Antal svarande: 1 st.

Svar: Respondenten svarar följande.

Citat:

"Inte alls på grund av många personalbyten".

D4. Om du har fler än en socialsekreterare, upplever du att socialsekreterarna samarbetar med varandra?

Antal svarande: 11 st.

Svar: Tre respondenter svarar nej, en svarar vet inte, sju respondenter har bara en socialsekreterare.

D5. Vart vill du att de insatser du får från Stöd och Försörjning ska leda till, för dig i ditt liv?

Antal svarande: 8 st.

Svar: Respondenterna svarar följande.

Citat:

"Ett arbete, det är min målsättning. Att det ska leda till sysselsättning".

"Mer pengar".

"Eftersom jag har fysiska och psykiska problem så är jag glad att samarbetet som är idag flyter på som det gör, jag kommer inte kunna ha någon insats om man säger så, så jag är glad att det flyter på".

"Vill att det ska leda till arbete".

"Jag vill stanna kvar i lägnheten och få den handikappanpassad".

"Att ersättningen höjs. Jag klarar mig nästan inte (...)".

"Jag vill ha ett friskt liv".

"En ny start, få ett arbete med allt vad det innebär".

E1. Bemötande och kompetens

E1. Hur upplever du din socialsekreterares bemötande?

Antal svarande: 12 st.

Svar: Två respondenter svarar mycket bra, fem svarar bra, en svarar ok, en svarar varierande, en svarar vet inte, två svarar inte bra.

E1b. Vad fungerar bra respektive mindre bra?

Antal svarande: 5 st.

Svar: Respondenterna svarar följande.

Citat:

"Bra, hon är vänlig och trevlig".

"Arrogant och obefintligt".

"Snäll, bra".

"Väldigt trevlig att ha att göra med. Mänsklig och human, man är inte bara någon i byråkratin utan man är en egen person. Jag är väldigt nöjd med henne, känns nästan som en kompis".

"Jättetrevlig, respektfull och samarbetsvillig. Man blir alltid mött halvvägs så att säga (...)".

E2. Känner du dig lyssnad på av din socialsekreterare?

Antal svarande: 11 st.

Svar: Nio respondenter svarar ja, två svarar nej.

E2b. Om ja/nej: hur visar det sig?

Antal svarande: 4 st.

Svar: Respondenterna svarar följande.

Citat:

"Hon är tydlig. Hon lägger sig inte i så mycket. Det är viktigt".

"Jag får svar på mina frågor".

"Hon gör allt det vi kommer överens om".

"Definitivt, alltid när man ringt under telefontiden, om det varit något problem, har det gått väldigt fort att samordna och lösa det (...)"

E3. Upplever du att din socialsekreterare förstår dig?

Antal svarande: 10 st.

Svar: Sex respondenter svarar ja, en svarar vet inte, tre svarar nej.

E3b. Om ja/nej: hur visar det sig?

Antal svarande: 3 st.

Svar: Respondenterna svarar följande.

Citat:

"Om det något så har vi alltid kunnat diskutera igen och löst eventuella frågor".

"Vi hade en bra dialog, hon förstod allvaret i min situation".

"Om jag frågar eller undrar något så återkopplar hon (...)"

E4. Känner du att dina svårigheter tas på allvar i samtal med din socialsekreterare?

Antal svarande: 9 st.

Svar: Sex respondenter svarar ja, en svarar vet inte, två svarar nej.

E4b. Om ja/nej: hur visar det sig?

Antal svarande: 2 st.

Svar: Respondenterna svarar följande.

Citat:

"Absolut".

"Jag har haft täta inläggningar, och det som gäller från (...) är att jag ska skynda långsamt. Upplever att de respekterar det från socialkontorets sida, att jag får komma tillbaka i min egen takt till arbetslivet".

E5. Upplever du att din socialsekreterare har tillräcklig kunskap om dina behov för att kunna hjälpa dig?

Antal svarande: 10 st.

Svar: Fem respondenter svarar ja, två svarar vet inte, tre svarar nej.

Citat:

"Ja utifrån den information hon har, hon har inte all information, jag har valt att inte ta upp det här med det psykiska, så ja absolut".

E5b. Om ja/nej: hur visar det sig?

Antal svarande: 4 st.

Svar: Respondenterna svarar följande:

Citat:

"Hon fixar allt på rätt sätt".

"Jag har förklarat en massa saker, men de tror allt är påhittat bara (...)".

"I och med att de inte trycker på så hårt, det finns substans på andra sidan så att säga, då de inte kör på så hårt (...)".

"Hon är intiativrik, man märker att hon är erfaren".

E6. Om du får problem med din socialsekreterare, vet du då vart du ska vända dig?

Antal svarande: 12 st.

Svar: Åtta respondenter svarar ja, fyra svarar nej.

E6b. Om ja, vart vänder du dig?

Antal svarande: 8 st.

Svar: Respondenterna skulle vända sig till enhetschefen, förste socialsekreteraren eller till receptionen.

F1. Summering

F1. Sammanfattningsvis, vad tycker du om socialkontoret?

Antal svarande: 12 st.

Svar: En respondent svarar mycket bra, tre svarar bra, två svarar sådär, sex svarar inte bra.

Citat:

"Jättebra, alla är vänliga och trevliga (...)".

"Jag tycker det är lättillgängligt, de är väldigt trevliga och tillmötesgående, har alltid fått hjälp när man varit orolig (...)".

"Det känns som en fabrik, allt är mekaniskt, folk pratar men lyssnar inte. Alla nickar och förstår men bollar bara vidare, det är inte mitt ansvar eller jag gör bara mitt jobb (...)".

"De beviljar inte tillräckligt med pengar".

"Min upplevelse är bra. Trevlig personal, väldigt respektfulla och kunniga. Aldrig stött på några problem. Har aldrig blivit dålig bemött och alltid fått svar på mina frågor. Jag tycker det är ett bra kontor".

"Katastrof, orättvisor".

"Sådär på grund av för lite pengar men bemötandet är bra".

"Den enda tryggheten jag har just nu, det är min livlina, så jag får vara tacksam för de pengarna jag får (...)".

F2. Är det något du vill tillägga?

Antal svarande: 4 st.

Svar: Respondenterna svarar följande.

Citat:

"Ingenting som fungerat med socialtjänst. Jag har blivit illa behandlad (...)".

"Vill bara att de höjer ersättningen, förhoppningsvis så fort som möjligt".

"De har ingen dator i receptionen, bara en kopiator. Så man får skriva ut sitt kontoutdrag på egen hand. De hade en dator och skrivare på det andra socialkontoret som man kunde använda. Det hade varit bra om Västra Göteborg också införskaffade det. Det är det enda jag kan komma på som skulle kunna förbättras".

"Kontakten har överlag fungerat väldigt bra, jag är ytterst nöjd (...)".

Diskussion

Metod

Bortfall

Om man jämför med bortfall i tidigare revisioner på socialkontor så är det högre i denna revision än de tidigare. Anmälningmaterial delades ut till tvåhundra personer som är aktuella på Stöd och Försörjning Västra Göteborg Socialkontor. Tolv stycken av dessa valde att delta i revisionen.

Generaliserbarhet

NSPHiG hade som uppdrag att slutföra cirka 20 intervjuer. Resultatet blev 12 intervjuer, vilket i jämförelse med andra brukarrevisioner får ses som ett tillräckligt resultat. Detta ger ett underlag för en diskussion om möjliga utvecklingsmöjligheter mellan brukare, personal och ledning.

Resultat

Det är en tämligen blandad grupp som har intervjuats. Några respondenter är nöjda medans andra inte alls är nöjda.

Majoriteten av respondenterna anser att de träffar sin socialsekreterare tillräckligt ofta.

Majoriteten av de respondenter som har läst sin utredning anser att den stämmer bra överens med deras situation.

Socialsekreterarnas bemötande upplever större delen av respondenterna som bra och mycket bra. Det som uppskattas är bl.a. det vänliga och respektfulla bemötandet. Majoriteten känner sig även lyssnade på av sin socialsekreterare. Flertalet av respondenterna upplever att deras svårigheter tas på allvar i samtal med sin socialsekreterare.

Önskade förändringar

Det finns också områden som behöver förbättras och ses över.

Hälften upplever att det är ganska svårt och svårt att komma i kontakt med sin socialsekreterare.

Den överväldigande majoriteten av respondenterna brukar inte besöka något aktivitetshus, förening eller liknande mötesplats. Vikten av att känna att man är med i en social kontext är viktigt för välbefinnandet och den psykiska hälsan. Uppmuntran och förslag på olika aktivitetshus eller föreningar kan förhoppningsvis leda till att fler blir intresserade av att delta i gemenskapen.

Över hälften av respondenterna anser att de inte fått någon information om de olika arbetsmarkands- och studieåtgärder som finns att tillgå på Stöd och Försörjning.

Hälften av respondenterna uppger att de inte har läst sin utredning eller så vet de inte om de har läst den.

Information som förmedlas upplever några av respondenterna som otydlig.

Några av respondenterna anser att de inte haft inflytande över sitt beslut.

Nästan samtliga respondenter har inte haft en och samma socialsekreterare under tiden de varit aktuella på Stöd och Försörjning. Detta har upplevts som påfrestande för några av respondenterna.

Några av respondenterna upplever inte att deras socialsekreterare och sjukvården samarbetar för att hjälpa dem. Samarbete med olika aktörer, såsom sjukvården, är mycket betydelsefullt för personens rehabilitering och hälsa.

De respondenter som har fler än en socialsekreterare upplever inte att dessa samarbetar med varandra.

Några respondenter upplever att socialsekreterare inte förstår dem samt att de inte har tillräcklig kunskap om deras behov för att kunna hjälpa dem. De uppger även att de inte vet vart de ska vända sig om de skulle få problem med sin socialsekreterare.

Majoriteten av de respondenter som svarade på frågan vad de tycker om Stöd och Försörjning har en kritisk uppfattning om socialkontoret.

Arbete

Av de tolv respondenterna svarade elva stycken att de inte har något arbete. Sju stycken uppger att de vill ha en sysselsättning. Inventeringen i Göteborgs Stad⁴ som visar att endast 10 % av gruppen ”personer med psykiatriska funktionsnedsättningar med stödinsats av kommunen” har ett lönearbete. Arbete eller likvärdig sysselsättning är viktigt för individens känsla av att ingå i en social kontext och därav känna en delaktighet och samhörighet i samhället. Dessa faktorer är även betydelsefulla för hälsan. Det är därför värt att se över hur man som bäst stöttar och uppmuntrar de brukare som har en önskan om att få arbeta eller sysselsätta sig på andra sätt.

⁴ Inventeringsrapport. Planeringsunderlag för stöd och service i Göteborgs stad för personer med psykisk funktionsnedsättning 2013.

Hur tar man tillvara revisionsresultatet?

Efter vår rapportering av revisionsresultatet är det viktigt att:

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