

Brukarstyrd brukarrevisiön: Berghagavägen BmSS

Undersökning av brukarnas attityd till och erfarenhet av Berghagavägens bostad med särskild service i Stadsområde Sydväst, Göteborgs Stad

Författad av:

Lisa Vainio

Petter Piccinelli

NSPH Västra Götaland och Göteborg 2021

Innehållsförteckning

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.....	4
Styrgrupp.....	5
Referensgrupp.....	5
Brukarrevisorer.....	5
Genomförande.....	5
Rapportens upplägg.....	7
Syftet med färgkodning.....	7
Intervjuresultat.....	8
Aktiviteter.....	8
Trivsel.....	12
Planering och samverkan.....	17
Stödet.....	19
Återkoppling.....	24
Avslutningsvis.....	25
Resultatöversikt.....	27
Diskussion.....	28
Styrkor.....	28
Utvecklingsmöjligheter.....	28
Ta till sig det goda.....	30
NSPH tipsar.....	31
Hur går man vidare med revisionsresultatet?.....	32

Inledning

Insatser inom vård och omsorg ska även utvärderas av de som nyttjar dem. Det är ju trots allt den som får en vårdinsats som bäst vet hur insatsen fungerar för honom/henne. Av den anledningen är det helt avgörande att brukares synpunkter och erfarenheter tas tillvara - såväl för att ge brukarna inflytande som för att kunna utveckla och förbättra insatserna.

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 lämnas konkreta utvecklingsförslag utifrån respondenternas upplevelser och reflektioner.

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/attarbetevidensbaserat

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 Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa (NSPH) Västra Götaland och Göteborg utfört brukarstyrda brukarrevisioner på uppdrag av *Göteborgs stads Psykiatrisamordning*. Brukarrevisioner utförs 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 NSPH Västra Götaland och Göteborg och enhetschef för Berghagavägens bostad med särskild service. 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

NSPH Västra Götaland och Göteborg får medel av Göteborgs stads Psykiatrisamordning för att genomföra cirka 20 intervjuer per verksamhet. Berghagavägen BmSS har för närvarande 11 brukare. Hela denna grupp blev målgrupp för brukarrevision. Det var först till kvarn att anmäla sig till intervju. Målgruppen kommer i rapporten fortsättningsvis att refereras till som antingen hyresgäster, brukare, respondenter eller intervjupersoner.

Verksamhet

Berghagavägens bostad med särskild service ligger i Billdal. Boendet utgörs av en självständig byggnad med 12 lägenheter varav 11 är bebodda. Lägenheterna har egen ingång och det finns en gemensam loftgång. Boendet har en samlingslokal och ett personalutrymme. Varje vecka hålls gemensamma aktiviteter, bland annat fika, spel och matlagning. Sista fredagen i månaden samlas alla till husmöte. På boendet bor både kvinnor och män och åldrarna sträcker sig från 25 till 60+. Hyresgästernas svårigheter varierar, det kan exempelvis handla om psykosproblematik, ångestsyndrom, OCD och ADHD.

Metod

Brukarrevisionen 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 upp på NSPH Västra Götaland och Göteborgs hemsida. Ett halvår senare görs ett återbesök för att följa upp brukarrevisionen.

Styrgrupp

För att försäkra att brukarrevisionen 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 NSPH Västra Götaland och Göteborg. Styrgruppen samordnar arbetet med brukarrevisionen och sammanställer revisionsrapporten.

I styrgruppen ingick:

- Lisa Vainio, projektsamordnare, NSPH Västra Götaland och Göteborg
- Petter Piccinelli, projektsamordnare, NSPH Västra Götaland och Göteborg

Referensgrupp

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

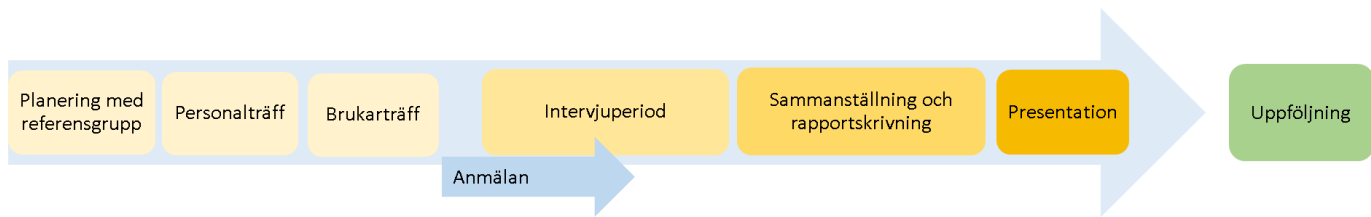
I denna referensgrupp ingick:

- Lisa Vainio, projektsamordnare, NSPH Västra Götaland och Göteborg
- Petter Piccinelli, projektsamordnare, NSPH Västra Götaland och Göteborg
- Sara Basill, enhetschef, Berghagavägen BmSS
- Birgitta Roth, metodhandledare, Berghagavägen BmSS

Brukarrevisorer

De som genomför intervjuerna kallas för brukarrevisorer. Revisorerna har erfarenhet av psykisk ohälsa, antingen för egen del eller som anhörig. Flera är medlemmar i NSPH Västra Götaland och Göteborgs patient-, brukar- och anhörigföreningar. Revisorerna delar även med sig av reflektioner och förslag som tas i beaktande när intervjumaterialet sammanställs. Samtliga revisorer har deltagit i en internutbildning i intervjuteknik och bemötande.

Genomförande



Bilden visar hur genomförandet går till steg för steg

31 augusti 2021 träffas referensgruppen för att planera genomförandet av brukarrevisionen.

9 september 2021 träffar styrgruppen verksamhetens personal för att informera om revisionen. Den praktiska nyttan lyfts fram samt vikten av personalens engagemang för ett lyckat genomförande.

1 oktober 2021 håller styrgruppen en informationsträff för hyresgästerna. Personalen delar därefter ut anmälningsmaterial till boendets samtliga hyresgäster.

Anmälningsmaterialet innehåller en folder om revisionen, en anmälningsblankett och ett frankerat svarskuvert. Med anledning av pandemin begränsas intervjualternativen till intervju i en av boendets lokaler och telefonintervju. För att underlätta deltagande planeras det in ett *drop-in-tillfälle* där hyresgästerna har möjlighet att bli intervjuade utan föranmälan.

Totalt deltar 6 respondenter i undersökningen. Intervjuperioden startar 1 oktober och pågår till 4 november. Varje deltagare får ett presentkort i matbutik, värde 150 kr, som tack för sitt deltagande.

Efter intervjuperioden påbörjas analysarbete och rapportskrivande. Resultatet presenteras för ledning, personal och brukare. Slutligen läggs revisionsrapporten upp på NSPH Västra Götaland och Göteborgs hemsida⁴.

Hösten/vintern 2022 kommer styrgruppen att göra ett återbesök för att följa upp hur verksamheten använt sig av underlaget i sitt utvecklings- och förändringsarbete.

⁴ <http://nspvstragotaland.se/projekt/brukarrevision/slutrappporter/>

Rapportens upplägg

Intervjufrågorna är indelade i följande frågeområden:

- Aktiviteter
- Trivsel
- Planering och samverkan
- Stödet
- Återkoppling
- Avslutningsvis

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 grön, gul eller röd färg. Frågor som vi inte gör någon bedömning av markeras med blått.

GRÖN blir frågan om intervjusvaren ger en antydning om ett tillfredställande förhållande.

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

RÖD blir frågan om intervjusvaren ger en antydning om ett bristfälligt 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 och utifrån dessa upplevelser ringa in möjliga förbättringsområden.

Intervjuresultat

Aktiviteter

Har du tillräckligt med fritidsaktiviteter?

Ja	4
Nej	2

Svarande 6 av 6

Majoriteten (4 av 6) har tillräckligt med fritidsaktiviteter. Två respondent önskar mer gemensamma aktiviteter som personalen anordnar, till exempel mer utflykter.

”

För egen del har jag det men det fattas gemensamma aktiviteter med personalen. Det ska ingå, så var det förut. Skulle vara kul att man gjorde upp att man åkte någonstans. Besöka ett stall, gå på kurser eller måla ihop. Tidigare åkte de iväg till Ullared bland annat, då fanns det tid. Numera finns det inga erbjudanden om sånt. Även andra tycker att det är väldigt lite utflykter. Många vill åka till IKEA till exempel. Jag har sagt till, men det händer inget. När flera säger till och inget händer slutar det med att alla blir tysta.

Nej, mer pingis och mer Fia med knuff. Mer utflykt till affärer. Detta gäller både med eller utan Corona.

Jag märker att de andra hyresgästerna lever upp och blir glada när det är gemensamma aktiviteter, vi har matlagning på fredagar, men inte många som kommer på det. Det skulle behövas fler aktiviteter som alla kan vara med på.

En respondent skulle vilja att personalen pushade mer. En annan tycker det blir stressigt med bilen.

”

Det erbjuds mycket, men jag skulle önska att de pushade mer om man säger nej.

Tyvärr får man bara använda bilen två timmar åt gången, så det blir lätt stressigt. Ska man åka till stan blir det väldigt stressigt. Mycket som inte går att göra när det är såhär, blir för stressigt helt enkelt. Och blir det stressigt för mig så blir det så också för andra.

Respondenten efterfrågar tydligare riktlinjer för bilen.

”

Jag har fått till svar från personalen att bilen inte är nåt vi kan förvänta oss, att den är "lyx", som en bonus. Det gjorde mig irriterad, så ska det inte vara. Så var det inte innan, det kom helt plötsligt. Man vet inte riktigt vad som gäller. Andra skulle kanske inte våga fråga igen, men jag gör det. Jag vill ha riktlinjer, vad är det som gäller och varför kan vi inte använda bilen ännu mer?

Skulle du vilja ha fler vänner eller träffa mer folk?

Ja	1
Nej	4

Svarande 5 av 6

Majoriteten (4 av 5) önskar inte mer social kontakt. En respondent föreslår att det anordnas träffar med det andra boendet. En intervjuperson hade velat starta en bokcirkel.

”

Nej det är bra som det är. Men ett förslag skulle kunna vara att vi träffade hyresgästerna på det andra boendet, att man anordnade nåt.

Jag vill ha fler vänner. Skulle vilja att de stöttade mig med det, skulle vilja starta en bokcirkel, få hjälp med det. Har pratat med personalen, om det går ska de hjälpa mig med det.

Nej, inte nu i pandemitider. Det är tillräckligt annars också.

Träffar de andra hyresgästerna, de är mina vänner.

Brukar du besöka något aktivitetshus, brukarförening eller annan mötesplats där du träffar andra med psykisk ohälsa?

Ja	2
Nej	3

Svarande 5 av 6

Av de fem intervjupersoner som svarade på frågan besöker två aktivitetshus och tre besöker inte mötesplatser för personer med psykisk ohälsa.

”

Nej, men skulle gärna hjälpa andra som har det svårt. Viktigt att personer med psykisk ohälsa också kan vara till hjälp för andra.

Om inte: skulle du vilja göra det?

Ja	0
Nej	2

Svarande 2 av 3

Ingen av de som svarade på frågan önskar besöka mötesplatser för personer med psykisk ohälsa.

”

Nej, tror jag skulle tröttna på det direkt. Testade en gång, men var inte sugen på det mer efter det.

Har du någon sysselsättning så som arbete, studier eller praktik?

Ja	0
Nej	6

Svarande 6 av 6

Ingen av respondenterna har arbete, studier eller praktik.

Om nej: skulle du vilja ha det?

Ja	1
Nej	3

Svarande 4 av 6

Majoriteten av respondenterna (3 av 6) vill inte ha en sysselsättning. En intervjuperson skulle vilja ha ett arbete.

”

Ok, men då vill jag ha riktig lön. Sånt som Försäkringskassan accepterar. Tar vanligt arbete, allt möjligt.

Nej, tror inte jag klarar det just nu.

Om du vill ha en sysselsättning: Behöver du någon hjälp med att ordna det?

Ja	0
Nej	1

Svarande 1 av 1

Respondenten som vill ha ett arbete behöver ingen mer hjälp för att ordna det.

Trivsel

Hur trivs du på boendet?

Mycket bra	2
Bra	1
Blandat	2
Mindre bra	1

Svarande 6 av 6

Hälften av de intervjuade trivs mycket bra eller bra. Två respondenter upplever att det varierar. En intervjuperson svarar att hen inte trivs.

”

Både och, det finns både för- och nackdelar med boendet.

Jättebra här, trivs med grannarna och allt.

Jättebra, men inte med personalen (resp. trivs bra med vissa men inte med andra).

Inte så bra.

Vad tycker du är bra?

Svarande 6 av 6

Personalen (5)	Tyst och lugnt	Övriga lokaler
Spel i allrummet	Boendets läge (3)	
Gemenskapen (3)	Lägenheten	

Nästan samtliga (5 av 6) lyfter fram personalen som svar på frågan om vad de tycker är bra med boendet. Gemenskapen med de andra och boendets läge uppskattas också av flera.

”

Personalen hjälper mig mycket [...] Jag kan umgås i allrummet, vi spelar Fia och Yatzy.

Älskar miljön, ligger fint med skogen och havet. Tyst och lugnt. Bra personer, både personal och hyresgäster.

Det är nära till naturen, bra läge, personalen är väldigt bra och vikarierna är bra.

Trivs med mitt egna boende och lokalerna i övrigt. Trivs med min kontaktperson.

Man slipper bo helt ensam, finns personal och andra hyresgäster här.

Läget, att det inte är i stan.

Finns det något som är mindre bra?

Svarande 6 av 6

Fyra respondenter har synpunkter som rör personalen; två framhäver kontakten med personalen, övriga två pekar på bemanningen respektive bristande engagemang.

”

Jag skulle vilja ha mer kontakt med personalen som finns här.

Trött på hyresgäster och personal här. Jag skulle vilja ha bättre kommunikation mellan folk som bor och jobbar här.

Bemanningen är inte bra! De är här ofta, flera dagar varje vecka och hela tiden nya människor. De kan inget heller.

För mycket med dålig oengagerad personal.

Aktiviteter lyfts fram av två intervjupersoner; den ena önskar aktiviteter av annat slag än de som vanligtvis hålls och den andre vill ha tillbaka aktiviteter som upphört.

”

Utemiljön behöver bli mycket bättre. Sätta upp ett staket kring uteplatsen, rusta upp utomhusmöblerna. Plantera blommor och plantor, vårda gräset och häckarna bättre. [...] Det här är nåt som personalen hade kunna göra tillsammans med hyresgästerna. Som en gemensam aktivitet, inte alla som trivs med att enbart samtala eller se på tv. Hade önskat att vi hade en förrådsverkstad som man hade kunnat greja i. Jag vet många som hade tyckt om det. Vi hade även kunnat odla tillsammans, personalen skulle kunna köpa in frön - också så att det blir av! Om hyresgästerna ska göra det själva är det lätt att inget händer. Odlingslådorna står med ogräs, även de behöver fixas till.

Mer aktivitet (tre har redan tagits bort; två träningstider och en speltid). Mådde dåligt av att de togs bort och har pratat med personal om det.

Känner du dig trygg och säker på boendet?

Ja	3
Delvis	3

Svarande 6 av 6

Hälften av de intervjuade känner sig trygga och säkra på boendet. Lika många känner sig inte helt trygga; två tycker inte att personalen tar tag i utåtagerande beteende i tillräckligt stor utsträckning, en känner sig otrygg och utsatt på grund av det omgivande grannskapet.

Om inte: kan personalen göra något för att du ska känna dig tryggare?

Svarande 3 av 6

Två respondenter skulle vilja att det alltid finns personal i allrummet respektive att personal går emellan vid utåtagerande beteende för att öka känslan av trygghet och säkerhet på boendet.

”

Ja, att det alltid finns personal i allrummet. Det är en säkerhetsfråga. Någon kan bli hotfull till exempel, eller har med sig vapen eller knark. Det är för hela boendets säkerhet. Jag har tagit upp det med personalen, men det finns för lite personal för det nu har jag fått höra.

Se till att gå emellan när andra hyresgäster betar sig illa, inte bara ursäkta med att hen är sjuk.

Sätta ner foten mot grannen.

Hur trivs du med de andra hyresgästerna på boendet?

Bra	4
Blandat	2
Mindre bra	0

Svarande 6 av 6

Majoriteten av de intervjuade trivs med de andra hyresgästerna, två tycker att det varierar, ingen trivs inte alls.

”

Jag trivs bra med de andra hyresgästerna, men folk mår dåligt.

Dom är olika. Många isolerar sig.

Bra, trivs med alla.

Sådär.

Hur trivs du i de gemensamma utrymmena på boendet?

Mycket bra	1
Bra	3
Blandat	1
Mindre bra	1

Svarande 6 av 6

Majoriteten trivs i de gemensamma utrymmena.

”

Det finns bara ett gemensamt utrymme och det finns inte så mycket att göra där. Det är tråkigt där.

Halvdåligt avseende andra boende, men utrymmena är trivsamma. Det finns mycket man kan göra.

Trivs bra i dem, det är mycket aktiviteter där.

Hur trivs du i bostadsområdet?

Mycket bra	1
Bra	4
Okej	1
Mindre bra	0

Svarande 6 av 6

Nästan samtliga intervjuade trivs i bostadsområdet.

”

Jag vistas inte så mycket i området, men det är lugnt i alla fall.

Jag trivs bra i området, åker mycket buss och promenerar lite.

Jättebra, fina promenadvägar och fint med havet i närheten.

Bra, bättre än stan.

Planering och samverkan

Har du gjort en genomförandeplan med personalen?

Ja	6
Nej	0

Svarande 6 av 6

Samtliga intervjuade har gjort eller ska snart göra en genomförandeplan.

”

Ja, vi gick igenom den i [månad], går igenom den en gång i halvåret.

Jag ska göra det i nästa vecka.

Ja, vi gör en varje år.

Om ja: har du fått vara med och bestämma vad som ska stå i planen?

Ja	6
Nej	0

Svarande 6 av 6

Alla har fått vara med och bestämma innehållet i genomförandeplanen.

Följer personalen planen?

Ja	4
Delvis	1
Tror det	1

Svarande 6 av 6

Majoriteten upplever att personalen följer genomförandeplanen.

Ja, det gör dom. Det är en ny planering på gång.

”

De följer den inte så bra.

Ja, jag tror det.

Samarbetar personalen med dina kontakter i sjukvården, till exempel psykiatrin, för att kunna hjälpa dig på bästa sätt?

Ja	3
Nej	2
Delvis	1

Svarande 6 av 6

De som vill att personalen samarbetar med deras kontakter i sjukvården upplever att det finns, eller *delvis finns*, ett samarbete.

”

Sjuksköterskan har kontakt med vården, och kontaktpersonen. Men jag måste alltid säga till vad de ska ta upp.

Ja, och de är noga med att fråga mig innan de pratar med mina kontakter vilket är jättebra.

Ja, dom har samarbetat med min psykiatrikontakt på ett bra sätt.

Delvis, men det är inte så viktigt för mig heller.

Två respondenter har inget behov av ett sådant samarbete.

”

Har inte gett dom tillstånd till det. Dock okej om det handlar om nåt praktiskt.

Jag vill inte att de ska ha kontakt med varandra, så det har de inte heller.

Stödet

Vad tycker du om personalen på boendet?

Mycket bra	2
Bra	2
Blandat	2
Mindre bra	0

Svarande 6 av 6

Majoriteten (4 av 6) tycker bra eller mycket bra om personalen på boendet.

”

Jättebra, jag är tacksam.

Bra i stort sett, de är lugna och tåliga.

Ingen svarar att de tycker mindre bra om personalen, däremot har två respondenter blandade upplevelser av dem.

”

Många är oengagerade. Det finns också de som är bra.

Blandat, vissa är okej och andra är inte det.

Vad är bra?

Svarande 5 av 6

Lugna

Tåliga

Trevliga

Förstående

God kunskap

Samarbetsvilliga

Bekräftande

Ger rätt hjälp (2)

”

De är trevliga, jag får förståelse och bekräftelse. Jag har fått stöd när jag berättade att jag inte mådde bra av [en händelse].

De ger mig den hjälp jag behöver.

Tre stycken är bra. De är lätta att samarbeta med och ger hjälp.

Finns det något som kan bli bättre?

Svarande 4 av 6

Bemanning/vikarier
(3)

Återkoppling

Tidsbrist

Kommunikation

Tillgänglighet

Trots att majoriteten är nöjda med personalen ges olika förslag på förbättringar. Tre respondenter lyfter fram problem som har att göra med bemanning och vikarier.

”

För hög omsättning på personal. Många från bemanningsföretag, vilket inte är bra. Mer fast och utbildad personal.

Väldigt rörigt med alla vikarier. Det märks av på många hyresgäster. Inte alltid de säger det, vissa är bara arga.

Andra förbättringsförslag har med kommunikation, återkoppling och tillgänglighet att göra. En respondent upplever att det delvis har med tidsbrist att göra.

”

Att de inte alltid återkopplar när det är något jag har frågat eller bett om. Till exempel om det är något fel i lägenheten eller om de ska kolla upp en sak för mig. Det ska inte behöva dröja att få ett svar, även om det kommer vikarier [...] jag är ändå den som är på och tjarar, många som inte orkar det. Blir sån irritation när man inte får svar [...] Det

räcker att man svarar "jag ringer då eller då" eller "jag ska kolla med den personen". Så himla jobbigt, man känner sig i underläge redan som det är.

Mer samtal och mer tillgänglig personal skulle jag vilja ha. Det behövs mer och bättre kommunikation från vissa i personalen. Vissa förstår inte eller upprepar samma frågor flera gånger till exempel.

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

Ja	5
Nej	0
Vill klara det mesta själv	1

Svarande 6 av 6

Majoriteten (5 av 6) upplever att de får det stöd som de behöver i vardagen.

”

Ja, jag kan även få hjälp med annat, till exempel extra städning, om jag vill det.

Kan du prata med personalen om hur du mår?

Ja	3
Nej	2
Delvis	1

Svarande 6 av 6

Upplevelsen av om man kan prata med personal om hur man mår skiljer sig mellan respondenterna. Tre stycken upplever att de kan det.

”

Ja, jag är väldigt tydlig med allt, även hur jag mår [...]

Två respondenter upplever inte att de kan prata med personalen och en kan bara prata med vissa i personalen.

”

Nej, det ger inget.

Jag kan prata med vissa.

Tycker du personalen har tillräckligt med kunskap för att kunna stötta dig på ett bra sätt?

Ja	2
Nej	3
Delvis	1

Svarande 6 av 6

Hälften av respondenterna upplever att de flesta i personalen har (2), eller *till viss del* har (1), tillräckligt med kunskap för att kunna stötta dem.

”

Ja, många har det, de är lugna och så, jag tror det.

Ja, den ordinarie personalen har det. Men inte bemanningen, de har ingen kunskap alls.

Den andra halvan av respondenterna (3 av 6) upplever inte att personalen har tillräcklig kunskap för att kunna stötta dem.

”

Nej. De saknar förståelse och kunskap kring psykisk ohälsa. De har inte själva haft problemen, och kan därför inte veta hur det är. Viktigt att kunna vara medmänsklig och ha förståelse.

Många är dåligt utbildade eller så använder de inte sin kunskap på ett bra sätt.

Skulle du vilja att personalen hjälpte dig mer med din kroppsliga hälsa - till exempel med träning och kost?

Ja	1
Nej	4
Delvis	1

Svarande 6 av 6

Majoriteten (4 av 6) behöver antingen inte hjälp alls, eller inte *mer* hjälp, med sin kroppsliga hälsa.

”

Nej, har egen hälsopedagog inom öppenvården.

Nej, det vill jag sköta själv.

En respondent behöver mer stöttning kring den kroppsliga hälsan. En annan saknar träningstiderna på boendet.

”

Jag behöver röra mig mer, de behöver pusha mer.

Jag hade velat ha tillbaka träningstiderna som togs bort.

Återkoppling

Om det skulle uppstå problem på boendet, känner du då att du hade kunnat ta upp det med personalen?

Ja	4
Delvis	2
Nej	0

Svarande 6 av 6

Majoriteten (4 av 6) känner att de kan ta upp eventuella problem på boendet med personalen. Samtidigt tillägger två av dessa att det inte alltid händer något efter att de har pratat med personalen. Två stycken känner att de kan ta upp problem med vissa i personalen.

”

Ja, jag har tagit upp saker och då har de lyssnat, även om sakerna kanske inte har ändrats.

Ja, jag tar upp allting men det händer ingenting. De säger att "du kan verkligen sätta ord på saker och ting", men jag blir bara trött när det inte händer nånting.

Bara med de man känner sig trygg med ur den ordinarie personalen.

Om du skulle få problem med någon i personalen, känner du då att du hade kunnat ta upp det med någon?

Ja	4
Nej	1
Vet ej	1

Svarande 6 av 6

Majoriteten känner att de har någon att ta upp eventuella problem med någon i personalen med. Följande kontaktvägar nämns (vissa nämner flera olika kontaktvägar):

- Någon annan ur personalen (3)
- Chefen (2)
- Kontaktperson (2)

En respondent önskar fler möjligheter att träffa chefen för att kunna ta upp saker direkt med hen, medan en annan inte vet hur man får tag på chefen.

.....

Avslutningsvis

Har du idéer eller förslag på hur boendet skulle kunna bli ännu bättre?

Svarande 6 av 6

Det framkommer många förslag på hur boendet kan bli ännu bättre. Flera av svaren handlar om aktiviteter.

”

Mer utrustning till fritidsaktiviteter. Mer aktiviteter.

Skaffa en elcykel till boendet.

Köpa in fler kvalitetsfilmer på DVD. Skulle vilja ha en viss ljudbok.

Besöka Ikea och Ullared, vi har pratat om det på husmötet, men det kommer ta tid. Tror det har med pandemin att göra. Vill även åka till Askims simhall och simma, ett tag sen nu men vill göra det igen. Hoppas vi kan börja snart, men det kan ta tid.

Mer utflykter till havet, att man får göra mer med ordinarie personal.

Det framkommer även förslag och önskemål som har med andra saker att göra.

”

Det vore bra om chefen hade möten med oss som bor här. Hen var med på ett husmöte och det var bra. Då kan man passa på att ta upp saker direkt med hen. Hoppas hen kommer på fler sådana.

De borde lära ut hur man kan tänka och planera ekonomiskt, att inte slösa så mycket pengar.

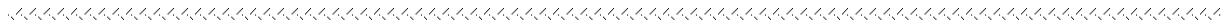
Något annat du vill tillägga?

Svarande 2 av 6

”

Vill gärna gå på bio och handla mer.

Vore bra med mindre omsättning på personal.



Resultatöversikt

I brukarrevisionen intervjuades mer än hälften (6 av 11) av boendets hyresgäster, vilket ger en god fingervisning om vad som fungerar bra och vad som kan förbättras.

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

- Har du tillräckligt med fritidsaktiviteter?
- Skulle du vilja ha fler vänner eller träffa mer folk?
- Skulle du vilja besöka mötesplatser för personer med psykisk ohälsa?
- Skulle du vilja ha en sysselsättning?
- Behöver du hjälp med att ordna en sysselsättning?
- Hur trivs du på boendet?
- Hur trivs du med de andra hyresgästerna på boendet?
- Hur trivs du i de gemensamma utrymmena på boendet?
- Hur trivs du i bostadsområdet?
- Har du gjort en genomförandeplan med personalen?
- Har du fått vara med och bestämma vad som ska stå i genomförandeplanen?
- Följer personalen genomförandeplanen?
- Samarbetar personalen med dina kontakter i sjukvården, till exempel psykiatri, för att kunna hjälpa dig på bästa sätt?
- Vad tycker du om personalen på boendet?
- Får du det stöd från personalen som du behöver i vardagen?
- Skulle du vilja att personalen hjälpte dig mer med din kroppsliga hälsa - till exempel med träning och kost?
- Om det skulle uppstå problem på boendet, känner du då att du hade kunnat ta upp det med personalen?
- Om du skulle få problem med någon i personalen på boendet, känner du då att du hade kunnat ta upp det med någon?

Följande intervjufrågor har markerats gula. Svaren antyder ett *delvis* tillfredställande förhållande.

- Känner du dig trygg och säker på ditt boende?
- Kan du prata med personalen om hur du mår?
- Tycker du personalen har tillräckligt med kunskap för att kunna stötta dig på ett bra sätt?

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

- Har du någon sysselsättning så som arbete, studier eller praktik?

Diskussion

Utifrån respondenternas intervjusvar har styrkor och utvecklingsmöjligheter identifierats. Här följer några som vi bedömer som särskilt viktiga.

Styrkor

En övervägande majoritet av frågorna blev gröna och däribland de allra viktigaste - trivseln på boendet, personalens bemötande och stödet i vardagen. På frågan vad som är bra beträffande trivseln lyfte 4 av 6 respondenter fram personalen. Dessutom trivs många i bostadsområdet och uppskattar lugnet och närheten till havet. Majoriteten är i stort sett nöjda med sitt sociala umgänge och har tillräckligt med fritidsaktiviteter. De flesta känner att de kan återkoppla till verksamheten om det skulle uppstå problem på boendet eller med någon i personalen. Sist men inte minst verkar arbetet med genomförandeplanerna skötas exemplariskt.

Utvecklingsmöjligheter

Tre av frågorna markerades gula, vilket innebär att intervjuvaren pekar mot ett delvis tillfredsställande förhållande som bör ses över. De verksamhetsområden som frågorna berör är "trygghet och säkerhet", "kunna prata med personalen om hur man mår" och "kunskap och kompetens".

En fråga markerades röd - ingen av de intervjuade har arbete, studier eller annan formell sysselsättning.

I den vänstra spalten nedan listar vi verksamhetsområden med utvecklingsmöjligheter. I den högra spalten visas beskrivning av problematiken tillsammans med förslag och önskemål på förbättring.

Verksamhetsområde	Beskrivning och förbättringsförslag
Trygghet och säkerhet	Utåtagerande beteende, viss otrygghet i allrum och omgivande grannskap. <ul style="list-style-type: none">➤ Gå emellan vid utåtagerande beteende samt ständig personalnärvaro i allrummet.
Kunna prata med personalen om hur man mår Återkoppling: personal till brukare Återkoppling: brukare till verksamhet	Svårt att prata med personalen hur man mår. Inte alltid det sker något när man tar upp problem med personalen. Inte heller alltid personalen är tydlig i sin kommunikation och återkopplar till brukare. <ul style="list-style-type: none">➤ Mer umgänge och samtal med personal, bättre kommunikation samt mer engagemang från personalens sida.

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Återkoppling från personal när de lovat att göra något för en. ➤ Underlätta återkoppling till verksamhet genom att enhetschefen deltar på husmötena.
Kunskap och kompetens	<p>Eventuellt behov av ytterligare kunskap kring hur det är att leva med psykisk ohälsa samt diagnoser.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Vidareutbilda personal, gärna med hjälp av egnerfarna från t.ex. NSPH Västra Götaland, Hjärnkoll eller föreningar.
Bemanning	<p>Återkommande synpunkter om den höga omsättningen på personal samt visst missnöje med vikarier.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Möjligt att minska användning av bemanning/vikarier alternativt ge dem ännu bättre förutsättningar att göra ett bra jobb?
Arbete och sysselsättning	<p>Intresset är lågt bland respondenterna.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Eventuellt informera om vilka möjligheter som finns; t.ex. Fontänhuset, sociala arbetskooperativ, ideellt arbete i brukarföreningar samt studiekurser för personer med psykisk funktionsnedsättning (Folkhögskoleföreningen Gyllenhuset).
Aktiviteter (och mer umgänge med personal)	<p>Flera brukare vill göra mer saker med personalen och många förslag ges, bland annat:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fler utflykter t.ex. till IKEA, Ullared och havet ➤ Träffa hyresgästerna på det andra boendet ➤ Mer aktiviteter i allrummet t.ex. sport/motion och spel ➤ Rusta upp utemiljön, odla ihop, ordna en förrådsverkstad

Ta till sig det goda

Det är glädjande att se att de intervjuade svarat övervägande positivt på de allra flesta frågor. De viktigaste aspekterna av boendet och stödet blev gröna, vilket kommer till uttryck i följande två citat:

Älskar miljön, ligger fint med skogen och havet. Tyst och lugnt. Bra personer, både personal och hyresgäster.

Personalen hjälper mig mycket [...] Jag kan umgås i allrummet, vi spelar Fia och Yatzy.

Grattis - kom ihåg att ta till er det goda!

NSPH Västra Götaland och Göteborg tipsar

- *Aktivetskatalogen.se* är en samlingsida 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.
- *Folkhögskoleföreningen Gyllenhuset* är en skola för personer som på grund av psykisk ohälsa, såsom depression eller ångest, behöver extra hjälp, kreativ atmosfär och en trygg och lugn miljö. Skolan erbjuder kurser för att plugga upp högstadie- och gymnasiekompetens. Utöver de traditionella skolämnena hålls lektionerna "demokratitid" och "kreativt skapande".
- *Hälsotek* finns i flera av Göteborgs stadsdelar för personer som vill förbättra sin hälsa. De har bland annat grupper med fysisk träning, kurser, föredrag och hälsorådgivning. Det är gratis, öppet för vem som helst och alla aktiviteter är på dagtid.
- *Friluftsfremjandet*, *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.
- Brukarna informeras om åtgärderna.
- 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 Berghagavägen BmSS som gjorde den här undersökningen möjlig!