

# Brukarstyrd brukarrevisiön: Bankogatan BmSS

---

Undersökning av brukarnas attityd till och erfarenhet av Bankogatans 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
Verksamhet.....	4
Metod.....	4
Styrgrupp.....	5
Referensgrupp.....	5
Brukarrevisorer.....	5
Genomförande.....	5
Rapportens upplägg.....	7
Syftet med färgkodning.....	7
Intervjuresultat.....	8
Aktiviteter.....	8
Trivsel.....	10
Planering och samverkan.....	13
Stödet.....	14
Återkoppling.....	16
Avslutningsvis.....	17
Resultatöversikt.....	18
Diskussion.....	19
Styrkor.....	19
Utvecklingsmöjligheter.....	19
Ta till er av det positiva.....	21
NSPH Västra Götaland och Göteborg tipsar.....	22
Hur går man vidare med revisionsresultatet?.....	23



# Inledning

Vård och omsorg ska även utvärderas av de som använder den. Det är trots allt den som får en insats som bäst vet hur insatsen fungerar. Därför är det av största vikt att brukares synpunkter och erfarenheter tas tillvara - såväl för att ge brukare inflytande som för att kunna förbättra vården och omsorgen.

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.<sup>1</sup>

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*<sup>2</sup>. 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](http://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.<sup>3</sup> 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.

---

<sup>3</sup> Mer om detta finns att läsa på hemsidan för projektet (H)järnkoll: [www.hjarnkoll.se](http://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 *Göteborg 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 Bankogatan BmSS. 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. Bankogatan BmSS har för närvarande 12 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 brukare, hyresgäster, respondenter eller intervjupersoner.

## Verksamhet

Bankogatans bostad med särskild service är beläget i Högsbo, alldeles intill Axel Dahlströms torg. Verksamheten gjorde en brukarrevision 2019. Hyresgästerna är desamma nu som då. Det som har förändrats är att en ny enhetschef har börjat och tre nya i personalen. Boendet är bemannat dygnet runt. Här bor 12 hyresgäster varav två bor i lägenheter separat från huvudbyggnaden. Åldersmässigt befinner sig huvuddelen över 50-strecket. Det som samtliga hyresgäster har gemensamt är att de är i behov av närhet till personal dygnet runt. För vissa är behovet av stöd i vardagen större än för andra.

## 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 ut på NSPH Västra Götalands 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.

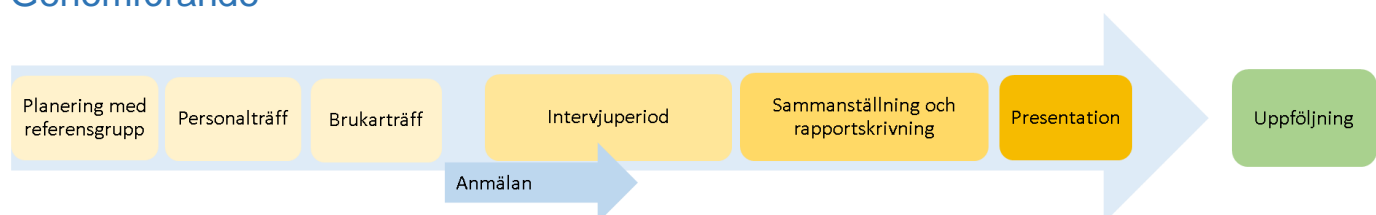
I denna referensgrupp ingick:

- Lisa Vainio, projektsamordnare, NSPH Västra Götaland och Göteborg
- Petter Piccinelli, projektsamordnare, NSPH Västra Götaland och Göteborg
- Emilie Fredriksson, metodhandledare, Bankogatan BmSS
- Katarina Gantzert, enhetschef, Bankogatan 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 Götalands 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*

12 oktober 2021 träffas referensgruppen för att planera genomförandet av brukarrevisionen.

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

26 oktober håller styrgruppen en digital informationsträff för hyresgästerna. Personalen delar därefter ut anmälningmaterial till boendets samtliga hyresgäster.

Anmälningmaterialet innehåller en folder om revisionen, en anmälningblankett och ett frankerat svarskuvert. Med anledning av pandemin begränsas intervjualternativen. Hyresgästerna erbjuds att bli intervjuade i en lokal på boendet och på telefon. För att underlätta deltagande planeras det in en eftermiddag med *drop-in-intervjuer*. Det innebär att hyresgästerna har möjlighet att bli intervjuade utan föranmälan i en lokal på boendet.

Totalt deltar 4 respondenter i undersökningen. Intervjuperioden startar 26 oktober och pågår till 26 november. Respondenterna får ett presentkort i matbutik, värde 200 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 hemsida<sup>4</sup>.

Under hösten/vintern 2022 kommer styrgruppen göra ett återbesök för att följa upp hur revisionsarbetet påverkat verksamheten och hur man använt sig av underlaget.

---

<sup>4</sup> <http://nsphvastragotaland.se/projekt/brukarrevision/slutrapporter/>

# 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 på 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 peka på möjliga förbättringsområden.

# Intervjuresultat

## Aktiviteter

### Har du tillräckligt med fritidsaktiviteter?

Svarande 4 av 4

---

Här svarade hälften ja och hälften nej.

”

*Ja, det har jag. Jag gillar att läsa tidningen, Aftonbladet och Expressen till exempel.*

Några önskemål framfördes, bland annat utflykter och inköp.

”

*Ja, det finns så det räcker. Motion som gäller för mig, fysisk aktivitet. Promenader räcker. Vill göra det mer egentligen.*

*Nej. Jag saknar att komma till havet och kusten, jag är uppvuxen vid vatten. Vi gör utflykter till havet ibland, men i år ville ingen följa med, så det blev inget /.../ men att ha en gitarr och synt nere i aktivitetsrummet vore kul.*

---

### Skulle du vilja ha fler vänner eller träffa mer folk?

Svarande 4 av 4

---

Hälften var nöjda med hur det var. Övriga önskade mer kontakt med sin familj respektive att kunna prata mer med de andra hyresgästerna.

”

*Jag skulle vilja prata med folk här ibland, men inte så ofta. Men en del som bor här är lite blyga.*

*Jag är mest för mig själv, räcker som det är.*

---

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

### ❖ Om inte: skulle du vilja göra det?

Svarande 4 av 4

---

Ingen av de intervjuade besöker i nuläget aktivitetshus eller andra mötesplatser som riktar sig till personer med psykisk ohälsa. Två gjorde det tidigare men inte längre.

På frågan om man skulle vilja göra det varierade svaren - hälften var inte intresserade, hos övriga fanns det intresse att besöka aktivitetshus och Fontänhuset.

”

*Mycket kostar pengar, jag har inte råd med det. Annars kanske jag hade gjort det.*

*Ja, Fontänhuset och Aktivitetshus Centrum. Kan få hjälp av personalen med det.*

---

## Har du någon sysselsättning såsom arbete, studier eller praktik?

### ❖ Om inte: skulle du vilja ha det?

Svarande 4 av 4

---

Ingen av de tillfrågade har en formell sysselsättning. På frågan om man skulle vilja ha det gavs blandade svar. En respondent önskar hjälp från personalen med detta.

”

*Ja, för att överleva skulle jag behöva det. Ideellt arbete på mataffär skulle jag vilja, men de jag har frågat har tillräckligt med folk. Testat att fråga städjobb också, men de avböjde. Jag behöver inte tjäna mycket, men lite pengar behöver man ju. Ideellt arbete eller bara en liten summa per vecka skulle räcka för mig.*

Två av de intervjuade känner inte att de har tillräcklig arbetsförmåga. En respondent skulle gärna vilja syssla med musik på hobbynivå.

”

*Nej, men däremot något med musik, som en hobby. Skriva låtar och spela synt till exempel.*

---

## Trivsel

### Hur trivs du på boendet?

Svarande 4 av 4

---

Hur man trivs på boendet varierar bland de intervjuade. En trivs bra, en trivs mindre bra och övriga två ger en blandad svarsbild.

”

*Bra, jag mår bra med både personal och klientel här. På andra ställen känns det som att klientelet bråkar, men här är det lugnt.*

*Sådär, jag bor ju inte här frivilligt, men det är bättre än att vara hemlös. Bättre här än på mitt tidigare boende.*

---

### Vad tycker du är bra?

Svarande 4 av 4

---

Respondenterna lyfter fram lite olika saker. För en respondent har boendemiljön bidragit till färre inläggningar sista tiden. En annan uppskattar att det personliga utrymmet respekteras.

”

*Lugnt, trevlig atmosfär, bra för min återhämtning (respondenten har inte behövt läggas in på länge). Bra ledning här också.*

*De gör inte så stor grej av saker, de låter mig vara om jag vill det.*

*Det är bra jämfört med andra boenden som jag bott på förut.*

*Man har tak över huvudet åtminstone.*

---

### Finns det något som är mindre bra?

Svarande 4 av 4

---

Även här pekade intervjupersonerna på lite olika saker. Två synpunkter har med kontakten med personalen att göra.

”

*Jag skulle vilja att de pratar mer med mig, vanligt vardagligt prat och inte bara om problem.*

*Det är gliringar och folk som trakasserar mig här. Mest från personalen, hyresgästerna är inte så farliga.*

En respondent skulle vilja jämna ut könsfördelningen. En annan tycker det är mindre bra att de behöver gå ut med sopor.

”

*Det kan bli bättre könsfördelning, det är många män och få kvinnor här. Kan bli grabbig jargong med "lumparsnack".*

*Att vi behöver gå ut med sopor från allrummet och plocka upp fimpar från andra.*

---

## Känner du dig trygg och säker på boendet?

Svarande 4 av 4

---

Majoriteten känner sig trygga och säkra på boendet. En respondent känner sig inte trygg och säker på grund av bråk som kan uppstå mellan hyresgäster. Hen vet inte heller vad personalen kan göra för att öka tryggheten.

”

*Nej, det kan bli bråk och ilska på boenden som detta. Det är lite lugnare här än på en psykiatrisk avdelning, men vissa skäller på varandra. Tidigare har det funnits kniv här och polis har kommit till boendet.*

---

## Hur trivs du med de andra hyresgästerna på boendet?

Svarande 4 av 4

---

Den samlade svarsbilden är övervägande positiv. Två respondenter trivs bra generellt sett eller bara med vissa, en svarar att hen trivs okej och en vet inte.

En av de intervjuade menar att det förekommer mobbing mellan vissa hyresgäster och skulle vilja att det alltid finns personal på plats i de allmänna utrymmena.

---

## Hur trivs du i de gemensamma utrymmena på boendet?

Svarande 4 av 4

---

Majoriteten har en i stort sett positiv upplevelse. Det kommer fram några förslag; några inköp till aktivitetsrummet, och att flytta tillbaka hyllan med böcker och sällskapsspel till allrummet.

”

*Jag trivs bra uppe i allrummet. I Aktivitetsrummet var det jättebra förut, men det har blivit sämre och finns väl inga pengar nu. Skulle vilja köpa in målerigrejer, gitarr och andra instrument dit.*

*Det är bra, men jag skulle vilja ha tillbaka bokhyllan till allrummet. Den har flyttats ner till Aktivitetsrummet.*

---

## Hur trivs du i bostadsområdet?

Svarande 4 av 4

---

Samtliga intervjupersoner trivs bra. En lyfter fram närheten till Axel Dalströms torg, Frölunda och Majorna.

.....

## Planering och samverkan

### Har du gjort en genomförandeplan med personalen?

Svarande 4 av 4

---

Hälften har inte gjort en genomförandeplan, en är osäker men tror att den kan ha gjorts, och en svarar ja.

#### Om ja:

- ❖ Har du fått vara med och bestämma vad som ska stå i planen?
- ❖ Följer personalen planen?

Svarande 1 av 4

---

Respondenten som har gjort en genomförandeplan har varit delaktig i planeringen och upplever att personalen arbetar enligt denna.

---

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

Svarande 4 av 4

---

Hälften upplever inte att ett sådant samarbete finns. En svarar *ja* och en annan svarar *vet inte*. Två uppger att de inte har behov av det.

”

*Ja, jag har kontaktpersoner i vården som samarbetar med mina kontaktpersoner här.*

*Det vet jag inte, men jag har inget behov av det.*

*Nej. De gör sitt arbete här på plats bara.*

.....



## Stödet

### Vad tycker du om personalen på boendet?

Svarande 3 av 4

---

Den generella upplevelsen av personalen är att de är mycket bra, bra eller okej.

”

*De är jättebra allihop.*

*De är okej, man får acceptera dem som de är, de är ju också människor.*

Det ges också förslag på saker som kan bli bättre.

”

*Att någon personal alltid ska finnas i allrummet.*

*De kan prata mer med mig, vanliga frågor och vardagligt prat.*

*De kan förbättra sin attityd och bete sig mer respektfullt och accepterande /.../ Mer kunnande och förståelse för oss som bor här. Inte nonchalera en.*

---

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

Svarande 4 av 4

---

Majoriteten upplever att de får det stöd som de behöver i vardagen. En respondent uppskattar regelbundenheten i tider för olika sorters stöd.

”

*Vi har regelbundna tider för städ, handling, tvätt, matlagning /.../ Jag får även coachning med andra behov som jag har.*

En annan respondent uppskattar inte att hen måste städa och att personalen kontrollerar att det blir gjort. Hen vill bestämma sådant själv.

## Kan du prata med personalen om hur du mår?

Svarande 3 av 4

---

Samtliga som svarade på frågan kan prata med personalen om hur de mår.

”

*Ja, det kan jag väl, men gör inte det så mycket.*

*Ja, verkligen, med all personal. Är inte mina kontaktpersoner här så pratar jag med någon annan. Då ringer jag till kontoret och pratar med första bästa som är där.*

---

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

Svarande 2 av 4

---

Av de två som svarade på frågan upplever den ena att personalen har tillräcklig kunskap, medan den andra upplever att de inte har det. Hen menar att de som arbetar på boendet är bemanningspersonal som inte är utbildade inom eller har kunskap om psykiatri.

---

## Skulle du vilja att personalen hjälpte dig mer med din kroppsliga hälsa - t ex med träning och kost?

Svarande 4 av 4

---

En av respondenterna skulle vilja ha mer hjälp med den kroppsliga hälsan (fler promenader). Resten är nöjda med stödet som redan ges eller klarar det själva.

---

## Återkoppling

### Om det skulle uppstå problem på boendet, känner du att du kan ta upp det med personalen?

Svarande 3 av 4

---

Upplevelsen av om man kan ta upp eventuella problem på boendet med personalen varierar bland respondenterna. En svarar ja, en svarar nej och en svarar ibland.

”

*Ibland vågar man inte ta upp allt, beror på situationen och vad det är för grejer.*

---

### Om du skulle få problem med någon i personalen, känner du att du kan ta upp det med någon?

Svarande 4 av 4

---

Hälften av respondenterna har någon att vända sig till om en sådan situation skulle inträffa. En skulle vända sig till enhetschefen och en annan skulle i första hand prata med personen som problemet gäller och i andra hand med någon vän på boendet eller sina kontaktpersoner på boendet.

Hälften av respondenterna har inte någon att ta upp eventuella problem med någon i personalen med.

.....

## Avslutningsvis

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

Svarande 4 av 4

---

Alla respondenter har förslag på hur boendet kan bli ännu bättre.

”

*Jag skulle vilja att det var mer socialt på boendet, att man pratar mer med varandra.*

*Flytta tillbaka bokhyllan från aktivitetsrummet till allrummet. Skulle vilja ha fler böcker också och få tillgång till målerigrejerna oftare. Nu kan vi bara använda dem på bestämda tider.*

*Jag vill göra något om dagarna, ideellt arbete eller något som gör att jag får en liten slant. Skulle vilja ha hjälp med att fixa det.*

*Fler utflykter /.../ Det gäller att få med sig andra hyresgäster också, man måste vara åtminstone 3 - 4 stycken. Man kan locka med kaffe och fika. Gå ut och äta vore också trevligt, både hyresgäster och personal.*

.....

# Resultatöversikt

I brukarrevisionen deltog 4 personer. Intervjumaterialet ger en fingervisning om vilka verksamhetsområden som fungerar bra och vilka som behöver ses över.

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

- Känner du dig trygg och säker 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 fått vara med och bestämma vad som ska stå i planen?
- Följer personalen planen?
- Vad tycker du om personalen på boendet?
- Får du det stöd från personalen som du behöver i vardagen?
- Kan du prata med personalen om hur du mår?
- Skulle du vilja att personalen hjälpte dig mer med din kroppsliga hälsa - till exempel med träning och kost?

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

- Har du tillräckligt med fritidsaktiviteter?
- Skulle du vilja ha fler vänner eller träffa mer folk?
- Om inte: skulle du vilja göra det [besöka en mötesplats]?
- Om inte: skulle du vilja ha det [en sysselsättning]?
- Hur trivs du på boendet?
- Har du gjort en genomförandeplan med personalen?
- Tycker du personalen har tillräckligt med kunskap för att kunna stötta dig på ett bra sätt?
- 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 röda. Svaren antyder ett bristfälligt förhållande.

- Har du någon sysselsättning såsom arbete, studier eller praktik?
- Samarbetar personalen med dina kontakter i sjukvården, till exempel psykiatrin, för att kunna hjälpa dig på bästa sätt?

# Diskussion

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

## Styrkor

De grönmarkerade frågorna är flest till antalet och där ingår också många som är kopplade till de mest betydelsefulla aspekterna av stödet, nämligen att hyresgästerna:

- **känner sig trygga och säkra**
- **får ett bra bemötande**
- **får det stöd i vardagen som de behöver**
- **kan prata om hur de mår**

Här kommer några citat som återspeglar detta:

*Lugnt, trevlig atmosfär, bra för min återhämtning (respondenten har inte behövt läggas in på länge). Bra ledning här också.*

*De är jättebra allihop [syftar på personalen].*

*Vi har regelbundna tider för städ, handling, tvätt, matlagning /.../ Jag får även coachning med andra behov som jag har.*

*[Kan du prata om hur du mår?] Ja, verkligen, med all personal. Är inte mina kontaktpersoner här så pratar jag med någon annan. Då ringer jag till kontoret och pratar med första bästa som är där.*

## Utvecklingsmöjligheter

Utifrån de intervjuades svar framträdde också områden som behöver ses över och möjligen utvecklas och förändras. De som vi ser som de mest angelägna att ta tag i handlar om **trivseln på boendet, fritidsaktiviteter, genomförandeplaner** och **återkoppling till verksamheten**.

Nedan följer en tabell med de verksamhetsområden där det kan finnas utvecklingsmöjligheter. I den vänstra spalten visas verksamhetsområdet och i den högra spalten visas en beskrivning av problematiken tillsammans med förslag och önskemål på förbättring.

Verksamhetsområde	Beskrivning och förbättringsförslag
<b>Trivsel på boendet</b>	Några berättar om mobbing, grabbjargong och bråk bland hyresgästerna.  Någon hade velat prata mer med de andra hyresgästerna.

	<p>Någon önskar mer kontakt med personalen och prata om vanliga saker, inte bara svårigheter.</p> <p>Någon känner sig dåligt behandlad av personalen.</p> <p>Någon tycker inte det känns bra att behöva gå ut med soporna i allrummet och plocka andras fimpar.</p> <p>Någon uppskattar inte att hen måste städa och att personalen kontrollerar att det blir gjort. Hen vill bestämma sådant själv.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Förslag om att det alltid finns personal på plats i de allmänna utrymmena.</li> <li>➤ Hur kan man öka den sociala samvaron på boendet - både mellan hyresgäster och mellan hyresgäster och personal?</li> <li>➤ Hur pass förankrade är rutiner och regler hos hyresgästerna, exempelvis den för den allmänna sophanteringen samt för städ av lägenheten.</li> </ul>
<p><b>Fritidsaktiviteter</b></p>	<p>Hälften har inte tillräckligt med fritidsaktiviteter.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Förslag på aktiviteter: mer promenader, utflykter till havet, åka iväg och lyssna på musik, gå ut och äta tillsammans.</li> <li>➤ Inköp till boendet: gitarr, synt, böcker och måleriutrustning.</li> <li>➤ Få tillgång till måleriutrustningen i aktivitetsrummet oftare.</li> <li>➤ Flytta tillbaka hyllan med böcker och sällskapsspel från aktivitetsrummet till allrummet.</li> <li>➤ Hur kan man göra så att fler gemensamma aktiviteter blir av? Ett förslag som ges är att locka med kaffe och fika.</li> </ul>
<p><b>Genomförandeplaner</b></p>	<p>Hälften har inte gjort en genomförandeplan. En är osäker på om hen har gjort en.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se över arbetet med genomförandeplaner. Har alla en? Hur aktivt arbetar personal och hyresgäst med den? Känner alla till syftet med genomförandeplanen?</li> </ul>
<b>Återkoppling</b>	<p>Inte alla i svarsgruppen känner att de kan återkoppla till verksamheten om det skulle uppstå problem på boendet eller med någon i personalen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hur kan man underlätta för hyresgästerna att återkoppla om det skulle uppstå problem?</li> </ul>
<b>Arbete och sysselsättning</b>	<p>Samtliga saknar en formell sysselsättning. En skulle vilja ha ett extraarbete eller arbeta ideellt. Två upplever inte att de har tillräckligt med arbetsförmåga i nuläget.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hur ser intresset ut bland hyresgästerna? Undersök vilka möjligheter som finns; exempelvis sociala arbetskooperativ, ideellt arbete i brukarföreningar och studiekurser för personer med psykisk funktionsnedsättning (Folkhögskoleföreningen Gyllenhuset).</li> </ul>
<b>Samverkan med sjukvården</b>	<p>3 av 4 <i>upplever inte</i> respektive <i>känner inte till</i> om ett sådant samarbete finns. Hälften uppger att de inte har behov av det.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hur ser behovet ut bland hyresgästerna? Är det tydligt för de som har en samverkan att denna finns?</li> </ul>

## Ta till er av det positiva

Andelen gröna frågor är i majoritet. Dessutom svarade de intervjuade övervägande positivt på flera av de allra viktigaste frågorna, bland annat de som handlar om personalens bemötande och om man får tillräckligt med stöd i vardagen.

Grattis - kom ihåg att ta till er av det positiva!



## 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 även "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.
- *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.
- 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 ledning och personal på Bankogatan BmSS som gjorde den här undersökningen möjlig!*