

Brukarstyrd brukarrevisjon: Bergsjöhöjds boende

Undersökning av brukarnas attityd till och erfarenhet av Bergsjöhöjds boende i Stadsområde Nordost, Göteborgs Stad

Författad av:

Lotten Lilja

Petter Piccinelli

NSPH Västra Götaland och Göteborg 2022

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.....	5
Styrgrupp.....	5
Referensgrupp.....	5
Brukarrevisorer.....	6
Genomförande	6
Rapportens upplägg.....	7
Syftet med färgkodning.....	7
Intervjuresultat.....	8
Bakgrundsfrågor	8
Aktiviteter	9
Trivsel	13
Planering och samverkan.....	21
Stödet	21
Återkoppling.....	32
Avslutningsvis.....	34
Resultatöversikt.....	36
Diskussion.....	37
Styrkor	37
Utvecklingsmöjligheter	38
Ta till sig det goda.....	41
NSPH tipsar	42
Hur går man vidare med revisionsresultatet?	43

Inledning

Vård och omsorg ska även utvärderas av brukarna. De som nyttjar en insats är också de 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.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.

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.

Brukarnas beroendeställning gentemot verksamhetspersonalen försvårar en öppen och ärlig dialog. Då brukarrevisionen är oberoende från verksamheten och brukarens anonymitet garanteras blir det

1 Valfärd och valfrihet? Socialstyrelsen 1999

2 www.socialstyrelsen.se/evidensbaseradpraktik/attarbetaevidensbaserat

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.
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

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

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 Bergsjöhöjds boende. 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. Bergsjöhöjds boende har för närvarande 73 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

Bergsjöhöjds boende startade på 70-talet och var på den tiden ett så kallat "ungkarlshotell". Numera är Bergsjöhöjds ett boende som riktar sig till personer, framför allt över 50 år, som lever i ett aktivt missbruk och som har behov av stöd av personal. Boendet har personal dygnet runt.

Boendet består av tre våningar med 125 lägenheter. Tredje våningen har avvecklats och i nuläget bor 73 personer, både män och kvinnor, på boendet.

Personal som arbetar på boendet är omsorgspersonal där de flesta är undersköterskor och några är vårdbiträden. Det är totalt cirka 48 anställda omsorgspersonal på boendet. Det finns även stödpedagoger på boendet, vilka har rollen att vara daglig arbetsledning och samordnande funktion för respektive personalgrupp och våning. I dagsläget är det 3 stödpedagoger på boendet.

Under pandemin, covid-19, vad man tvungen att pausa många av de aktiviteter som funnits på boendet. Detta för att minska smittspridningen. Nu har dessa aktiviteter kommit igång igen. De fasta aktiviteterna som finns på boendet är; körsång i Linnékyrkan varje tisdag där personal kör boende dit samt handlings-turen som är en biltur till en mataffär som boendet erbjuder för att man ska kunna göra inköp. Husmöten hålls en gång i månaden där man har möjlighet att lyfta synpunkter och förslag kring utveckling av boendet. Andra aktiviteter som brukar ske på boendet men som inte är stående är; musikgrupper som kommer och spelar och sjunger, tipspromenad, grillning och pyssel.

Den planering som finns för boendet framåt är att man kommer att flytta till nya lokaler. Det finns ännu inte något beslut om när detta kommer att ske, men det finns ett beslut om att man kommer att byta lokaler då nuvarande lokaler inte är anpassade efter den verksamhet som bedrivs.

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 Götaland och Göteborgs hemsida. Ett halvår senare görs ett återbesök för att följa upp brukarrevisoren.

Styrgrupp

För att försäkra att brukarrevisoren 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 brukarrevisoren och sammanställer revisionsrapporten.

I styrgruppen ingick:

- Lotten Lilja, 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.

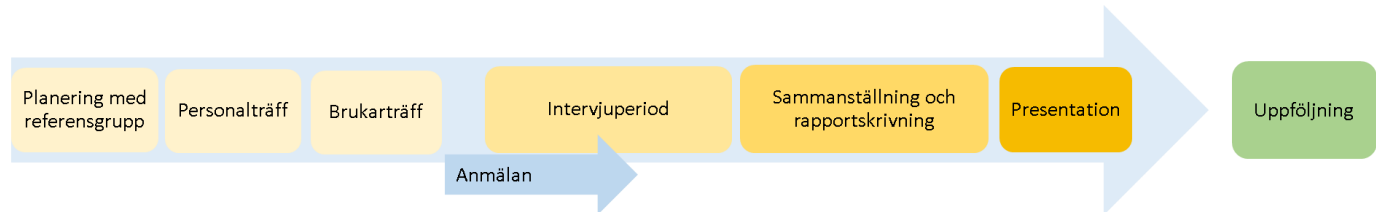
I denna referensgrupp ingick:

- Lotten Lilja, projektsamordnare NSPH Västra Götaland och Göteborg
- Petter Piccinelli, projektsamordnare NSPH Västra Götaland och Göteborg
- Kajsa Mörtzell, enhetschef, Bergsjöhöjds boende
- Hampus Pedersen, personal, Bergsjöhöjds boende

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

17 februari 2022 träffas referensgruppen för att planera genomförandet av brukarrevisjonen.

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

24 mars håller styrgruppen en inspirationsträff för hyresgästerna. Personalen delar därefter ut anmälningmaterial till samtliga hyresgäster.

Anmälningmaterialet innehåller en folder om revisionen, en anmälningblankett och ett frankerat svarskuvert. För att underlätta deltagande planeras det in fyra *drop-in-tillfällen* för intervju. Det innebär att hyresgästerna har möjlighet att bli intervjuade utan föranmälan i boendets samtalsrum under vissa bestämda tider.

Totalt deltar 20 respondenter i undersökningen. Intervjuperioden startar 24 mars och pågår till 12 april. 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 hemsida⁴.

Vårterminen 2023 kommer styrgruppen göra ett återbesök för att följa upp hur revisionsarbetet påverkat verksamheten och hur man använt sig av underlaget.

⁴ <http://nspuvastragotland.se/projekt/brukarrevison/slutrapporter/>

Rapportens upplägg

Intervjufrågorna är indelade i följande frågeområden:

- Bakgrundsfrågor
- 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

Bakgrundsfrågor

20 hyresgäster valde att delta i brukarrevisionen. För att bevara anonymiteten redovisas inte kön.

ÅLDER

ÅLDER	ANTAL
50 - 59	1
60 - 69	10
70 +	9

STÖDPERIOD

Antalet år respondenterna har bott på boendet presenterat i tidsspann:

ÅR	ANTAL
1 - 4	6
5 - 9	8
10 - 14	1
15 +	5

Aktiviteter

Har du tillräckligt med fritidsaktiviteter?

Ja	6
Nej	9
Delvis	5

Svarande 20 av 20

Drygt en fjärdedel (6 av 20) tycker att det är mer eller mindre tillräckligt.

Knappt hälften av intervjupersonerna (9 av 20) upplever att de har för lite att göra på dagarna.

En fjärdedel (5 av 20) kategoriseras som "delvis". De som tillhör den här kategorin gör det av lite olika anledningar; man har aktiviteter men ger samtidigt förslag på fler saker man hade velat göra; begränsad ekonomi hindrar en från att göra det man vill; pandemin har gjort att aktiviteter ställts in; man mår för dåligt för att kunna göra saker.

Nedan följer de aktiviteter som efterfrågas. I parentes anges hur många som efterfrågar aktiviteten om det är fler än 1.

- Fler utflykter (4)
- Att sy (2)
- Snickeri och träslöjd (2)
- Spelaktiviteter som kortspelsturnering och bingo (2)
- Skogsvandring och fiske
- Odling i växthuset
- Mer promenader
- Mer gemenskap
- Att få skjuts med bilen

”

Dåligt, jag gillar att gå på marknad. De skyller på corona nu att vi inte kan åka. Innan körde fastighetsskötaren med bil till marknaden, nu får man åka själv men man kan ju bli rånad. Jag vet inte om det återupptas med att åka bil. Jag gillar att gå och titta på marknader, vill till Jonsareds marknad och titta på grejer.

Ja, det tycker jag. Jag har varit med i band förut och trummat, det trivdes jag med, men det går ju inte att göra här. Jag går ut och går när tillfälle ges.

Har inte nån numera, jag var väldigt aktiv förr, höll på med skogsvandring och fiske, saknar det.

Det var en rolig fråga. Fritidsaktiviteter för en snart 70-årig gubbe. Jag klarar av mina aktiviteter själv, tar väldigt långa promenader. Jag tycker de har ganska bra utflykter härifrån. Vi ska upp till Läckö slott i slutet på denna eller nästa månad. Jag var där som pojke så det ska bli kul att åka dit och återuppleva det. Jag vet inte om jag klarar eller orkar längre, men jag skulle vilja prova på träslöjd igen. Det tyckte jag var jätteroligt i skolan så det skulle vara trevligt.

Finns aktiviteter om man bryr sig.

Ibland lite lite, inte kunnat åka till ICA de senaste månaderna. Hade önskat mer aktiviteter, vad som helst, bara man gör nåt tillsammans. Kortspelsturneringar hade varit kul.

Lite dåligt. Förut gjorde vi utflykter och spelade bingo. I dag finns det ingen som tar tag i det. Ingen arbetsterapeut.

Nej det tror jag inte nån har. Mera gemenskap, alla går omkring och låser sina dörrar. Väldigt få kvinnor här i huset, som inte heller visar sig.

Nja, det vill jag inte påstå direkt. Förut hade vi en tjej här som vi åkte på fritidsaktiviteter med. Vi gick på museer, åkte ut och badade, gick på stan och tittade på intressanta byggnader. Det gör vi inte numera och det är ju synd för det var trevligt. Jag saknar utflykterna. Förr höll jag på och snickrade och hade massa maskiner i källaren till det men det har jag inte gjort sen jag flyttade hit.

En respondent skulle vilja hjälpa till med skötseln av boendet.

”

Nej, det har dom inte längre. Älskar att odla men växthuset är halvtrasigt. Finns ingen möjlighet att sy nu heller. Jag skulle vilja ha mer ansvar i boendet. Vill ha fler saker att göra. Använd oss som vill göra till att göra det fint.

Skulle du vilja ha fler vänner eller träffa mer folk?

Ja	3
Nej	17

Svarande 20 av 20

De flesta har tillräckligt med socialt umgänge. Många umgås med de andra hyresgästerna och några träffar även andra utanför boendet.

”

Svårt att säga. De som bor här är mina vänner.

Nej det vill jag verkligen inte. Jag äter aldrig i matsalen, blir deprimerad, på dåligt humör, de flesta är dementa, de sitter och stirrar rakt fram. Det finns kanske 3 - 4 här som jag pratar med.

Ja. Det är så jädrans ensamt här.

Jag är ganska aktiv men har börjat höra dåligt. Jag brukar gå på en kör /.../, då träffar jag lite andra människor än de jag vanligtvis träffar.

Nej jag är så trött på folk.

Javisst, finns nåt som heter Huldäs Hus som har öppet vardagar halv nio till fyra. Det är ett dagcenter för kvinnor. Finns aktiviteter men man kan även vara där utan att göra nånting. Man kan även äta där för en billig peng. Personalen kan allting, har man en fråga så kan de alltid svara. Numera måste jag ta färdtjänst dit, det blir dyrt så kan inte gå lika ofta som förr /.../. Förut skjutsade vaktmästaren men inte längre, så få som vill dit.

Jag har några vänner här och anser mig vara ganska social, har lätt för att träffa människor. Det är bra som det är.

Nej, är både iväg och hälsar på folk och folk kommer till mig och hälsar på, känner även många här på boendet.

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

Ja	0
Nej	19

Svarande 19 av 20

Ingen av de svarande (19 av 20) har någon formell sysselsättning. De flesta vill heller inte ha det, därför markeras frågan gul.

”

Ålderspensionär, vill inte ha någon sysselsättning.

Jag jobbar hemma med att städa. Det är bra.

Om inte: skulle du vilja ha en sysselsättning?

Ja	Arbete	3
----	--------	---

Studier 1
Kanske 1

Svarande 5 av 20

En fjärdedel (5 av 20) är helt eller delvis intresserade av att ta sig an en sysselsättning.

”

Ja med det jag gjorde tidigare. Har inte funderat så mycket på alternativ, men jag skulle kunna överväga andra arbeten, beroendes på vad det är.

Om jag hade haft mer sinnesfrid (som störs av den ekonomiska situationen) så hade jag velat studera någon kurs.

Gjorde mycket förr, till exempel husrenoveringar. Skulle vilja ha nåt, det tär på psyket att gå såhär.

Ja gärna, med det jag kan åstadkomma. Nåt jag kan göra sittande, handarbete till exempel.

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

Ja 3

Svarande 3 av 5

Av de 5 respondenter som är intresserade av en sysselsättning svarar 3 stycken att de skulle behöva hjälp med detta. Det som efterfrågas är hjälp med att hitta ett arbete, inköp av symaskin samt att få skjuts av personalen.

”

Ja, jag har inga kontakter alls.

Det går inte, en kostnadsfråga som vanligt. Önskvärt att köpa in en symaskin. Tidigare fanns det en här. Många skulle behöva lägga upp byxor till exempel. Ingen stor dyr maskin som behövs, räcker med en vanlig.

Om jag kunde få skjuts skulle jag eventuellt vilja göra något.

Trivsel

Hur trivs du på boendet?

Bra	15
Ok / blandat	4
Mindre bra	1

Svarande 20 av 20

Majoriteten trivs bra på boendet, knappt en fjärdedel (4 av 20) har en blandad upplevelse och en trivs mindre bra.

”

Jo det är bra. Lugnt och så.

De flesta säger att de inte trivs, men jag har en lägenhet, en fin dator och TV, så jag är nöjd.

Jag trivs bra. Jag försöker hålla mig nykter och med åren här har min alkohol-konsumtion sjunkit väldigt. Jag lägger mer pengar på mat istället för på brännvin. Det är så förbaskat ensamt på rummet men jag har umgåtts med några grannar och läst tidningar ihop. Göteborgs-Posten, GT och Aftonbladet, dom köper jag varje dag.

Inte bra, folk ligger här och dör, de kommer inte in på sjukhus, de ligger hemma i sina cancersmärter. Och hur kan de skriva att det här är ett missbruksboende? Många här som inte missbrukar alls.

Sådär egentligen. Personalen är helt OK tycker jag. Det är för lång väg till allt. Skulle vilja ha ett torg där det viktigaste fanns. Nu behöver man dra iväg långa avstånd.

Jättebra!

Trivs på mitt rum, men det är många narkotikapåverkade som är högljudda. Jag vill ha det lugnt, jag säger till men vill inte tjalla. Vissa är helt påtända.

Vad tycker du är bra?

Svarande 14 av 20

Personalen (6)

Lugnt

Att ha en bostad

Aktiviteter

Andra hyresgäster (3)

Fasta platser i matsal

Gemenskap

Bra upplägg

Hjälp med
vardagssysslor (2)

Nästan tre fjärdedelar (14 av 20) ger exempel på vad de tycker är bra med boendet. 6 respondenter lyfter fram personalen, 3 stycken lyfter fram kontakten med övriga hyresgäster och 2 stycken lyfter fram stödet de får med vardagssysslor som t ex städning och handling.

”

Boendet är bra, personalen är mycket bra, professionella.

Bra med läkarkontakt, apoteket, städning och måltider. Jag hoppar över frukosten, äter bara lunch.

Man kan gå ut, t ex och handla frukt och bröd. Jag kommer ut och handlar en gång i månaden, för alla tunga saker. Jag får hjälp att handla på [matbutik] med bil ibland.

Personalen är hjälpsam, bra med fasta platser i matsalen igen

Här är lite folk att umgås med. Man blir inte isolerad när man bor såhär, inte för att jag brukar vara det annars.

Bra folk, både bland boende och personal, de uppför sig som människor.

Det är ganska bra upplägg hur det är för oss som är intagna här. Som imorse kom det in en som jobbar här som jag spelar [aktivitet] med. /.../

Allt utom maten. Jag har bott på en massa ställen, ungarshotell och annat, det här är det bästa.

Personalen är väldigt gulliga.

Egen dusch och tak över huvudet. Älskar att laga mat och kan göra det. Uppskattar detta.

Trivs med vännerna. Det är en lugn atmosfär.

Finns det något som är mindre bra?

Svarande 13 av 20

Maten (6)	Hålla avstånd i kön	Information
Köpa alkohol	Andra på boendet (3)	Bemötande
Förarbyte bilen	Stöld / rån (2)	Stödet (2)

Knappt tre fjärdedelar (13 av 20) uppger saker som de upplever som mindre bra med boendet.

”

Kön till matsalen. Under pandemin fungerade det inte alls bra. Gick absolut inte att hålla avstånd. Idag är det onödigt jobbigt, mer respekt för det.

Vi har ingen som köper ut alkohol åt oss även om vi har pengar. Vissa dagar är jag helt utan.

Maten var det som togs upp av flest respondenter (6 stycken). Maten upplevdes ha ojämn kvalitet. Det som önskades var mer variation, mer frukt och grönt samt att det inte serveras gröt till kvällsmat.

”

Nej, inte direkt. Kanske maten ibland men det är ju väldigt personligt vad man tycker där. Det kunde gärna finnas mer frukt och grönt. Maten är lite stabbig ibland.

Maten varierar, ibland är den bra, ibland sämre. Varannan söndag får vi gröt till kvällsmat, tycker inte om det, det är ingen mat, gröt äter jag till frukost.

Tre respondenter lyfter problem i anslutning till andra på boendet, i ett fall handlar det om att man inte känner sig trygg med vissa, i de två andra om stölder och dörrknackningar om natten.

”

Finns [antal] boenden här som jag känner mig otrygg med. Först var det en man som körde bilen, det gick väldigt bra, sedan var det plötsligt personalen som körde, så det har varit ryckigt, lite fram och tillbaka.

Maten. Det är så enformigt, kommer samma hela tiden. Och det knackar på min dörr varje natt. Jag vaknar och har svårt att somna om. Det är många gamla kriminella här så de vill råna mig, det är jobbigt.

Det finns några tjuvar som snor på rummen, det kan vara pengar och allt möjligt. Man ska inte behöva låsa dörren när man går ut för att äta.

Två respondenter tar upp aspekter av stödet; dels att städschemat inte hålls samt att personalen inte ger tillräckligt med stöd.

”

Ja, hjälpen med städningen, av 10 måndagar har de varit hos mig 3, har noterat det. De har förklaringar. Det är inget stort problem, jag ordnar det i alla fall. Jag vill ha rena sängkläder varje vecka, men då får jag jaga dom.

Det finns inget bra här. Det är en lekstuga, de [personalen] gör så lite som möjligt. En stor besvikelse.

Önskemål om att information ges med större framförhållning.

”

Informationen från personal är dålig. Vi vill ha information i god tid. Informationen kommer väldigt snabbt inpå. Jag behöver god tid på mig att förbereda vad jag till exempel vill säga på ett husmöte.

En respondent lyfter fram bemötandet hos personal.

”

Jag gillar inte när dom säger "Kom nu flickor och pojkar!" till maten. Fult sagt tycker jag, dom som har lön. Mobbare. Andra ord också från personal. Det blir som man psykar. Annars är det bra men jag vill inte bli retad med sådana uttryck. Vet inte om andra har reagerat.

Känner du dig trygg och säker på boendet?

Ja	14
Nej	5
Delvis / ganska	1

Svarande 20 av 20

Majoriteten (14 av 20) känner sig trygga och säkra på boendet. Dock känner sig drygt en fjärdedel (6 av 20) inte helt eller bara delvis trygga. Upplevelsen av otrygghet är kopplad till andra på boendet eller besökare. Det som lyfts fram är dörrknackningar, nedsättande kommentarer, stölder/rån, bråk och trakasserier. Med tanke på hur viktigt det är att känna sig trygg och säker samt allvaret i de saker som några respondenter tog upp markeras frågan gul.

”

Absolut. Har ingen anledning att känna mig otrygg.

Ja, det har inte så mycket med boendet att göra, lika tryggt och säkert här som nån annanstans, som på torget här i närheten till exempel. Men jag är inte orolig över min säkerhet nej.

Drygt en fjärdedel (6 av 20) känner sig inte trygga eller bara delvis.

”

Jag blir utmanad av dom som dricker, får hålla mig då. Jag vill inte hamna i häktet, jag vill inte slå tillbaka. En blev slagen i matsalen, hen dog sen. Men kanske inte för det. Var 5:e månad kanske det blir bråk. Jag vill ha eget boende, jag vill inte ha sånt bråk. Jag blir retad när jag väntar på mat i kön, riktigt hot. Jag öppnar käftan då.

Det finns [antal] hyresgäster som trakasserar mig. När dom knackar på min dörr får jag hjärtat i halsgropen. En är [beskrivning av personen], när hen kommer i korridoren så tittar jag bort.

Personer som inte bor på boendet skapar otrygghet för en av de intervjuade.

”

Delvis. Det kommer folk utifrån som bankar på min dörr. Känner mig otrygg då. Personalen brukar sätta in vakter, och jag har även en larm-knapp.

Narkotikamissbruk hos andra hyresgäster lyfts fram som en otrygghetsfaktor.

”

Nej /.../ Och det förbannade missbruket, amfetamin och skit.

En av de intervjuade känner sig trygg men påpekar att det förekommer stölder.

”

Ja. Men de stjälar så förbaskat här. Jag har blivit av med strumpor, skor, skjortor, allt möjligt.

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

Svarande 5 av 20

Ingen av de svarande (5 av 20) ger förslag på vad som skulle kunna göras för att de ska känna sig tryggare.

”

Personalen tar mig på allvar när det händer något.

Hur trivs du med de andra hyresgästerna på boendet?

Bra	14
Ok / blandat	5
Mindre bra	1

Svarande 20 av 20

Huvuddelen av de intervjuade (14 av 20) trivs bra med de andra hyresgästerna, 5 trivs okej eller har en blandad upplevelse, en respondent umgås inte med de andra.

”

Trivs bra. Jag trivs bäst med gubbarna, de är roliga och lätta att ha att göra med.

Lite konflikter då och då, men det brukar lösa sig, inget att klaga på.

De är både si och så, en del stjälar. Jag pratar mycket med dom i kafferummet, det tycker dom är roligt. Jag har själv varit utslagen, men stjälar inte från en kompis som bor här.

Helt ok. Några som är jobbiga på fyllan. Har många vänner.

Många är bra. Jag är lite lättlurad på fyllan.

De jag umgås med trivs jag bra med. Jag umgås med ett antal personer, vi spelar [sällskapsspel] och så. Det blir ju så att man anpassar sig efter varandras intressen och behov.

Jättebra, i alla fall med dem på min våning.

Man umgås ju inte med alla, en del mer, andra mindre, men det är bara naturligt. Här är ingen osämja eller så. Var och en sköter sitt.

En av intervjupersonerna känner sig väldigt ensam.

”

Jag känner inga av de andra. Brukade umgås med en men hen försvann för några år sen. Jag hälsar på hen som bor [placering av bostad] ibland. Just nu saknar jag verkligen någon att prata med. Jag har inte fått prata med någon på väldigt länge. Har inga vänner eller släkt här i Göteborgsområdet. Jag har väldigt stort behov av att få sitta och prata såhär.

Hur trivs du i de gemensamma utrymmena på boendet?

Bra	7
Ok / delvis	7
Mindre bra	3

Svarande 17 av 20

Det är lika många som trivs bra i de gemensamma utrymmena (7 av 17 svarande) som trivs ok eller delvis (7 av 17 svarande). 3 respondenter trivs mindre bra.

”

Behöver inget mer. Allt är bra

Bra, men är mest inne hos några polare.

Rätt så bra. Är det bara värme och ljus så trivs jag bra.

Det är bra. Matsalen är där bråken blir, när man väntar. Mycket kommentarer.

Det är som det ska vara.

Jag trivs ganska bra med dem. Tycker att lokalerna är bra.

Jättefint. Vi hade musik en fredag, alla samlades där.

En respondent tar upp problem i anslutning till att hen är rullstolsburen.

”

Lägenheten är för liten, bara 26 kvadratmeter, kan bli lite trångt när man har rullstol. I de allmänna utrymmena fungerar det som det är nu, men när fler får rullstol och rullatorer så riskerar det att bli trångt.

De respondenter som inte trivs i de gemensamma utrymmena befinner sig sällan där eller inte alls.

”

Jag är sällan ute, jag håller mig för mig själv. Får maten till mitt rum, klarar inte av att vara i de gemensamma utrymmena.

Jag är inte där, jag sitter på rummet för mig själv.

Två respondenter ger förslag på hur man skulle kunna förbättra utrymmena.

”

Sitter där väldigt sällan. Tråkig miljö. Kunde målat om i lite varmare färger, det är ändå vårt hem.

Köpa lite mer saker till allrummen för att göra det lite mer trivsamt.

.....

Planering och samverkan

Har du gjort en genomförandeplan med personalen?

Ja	6
Nej	11
Vet inte	3

Svarande 20 av 20

Mer än hälften av respondenterna (11 av 20) har inte gjort en genomförande plan med personalen. Tre respondenter vet inte om de har gjort någon. Några upplever att planering och samverkan fungerar bra, även om det inte finns dokumenterat. En respondent tror att det kan bero på pandemin, och hoppas på att det kan återgå som förut igen.

”

Nej det var länge sedan, inte sen före pandemin. Hoppas det tas upp till våren igen.

Nej det tror jag inte att jag har. Jag tror jag reder mig ganska bra själv.

Ja det har jag gjort. Sköter mig själv och personalen respekterar det.

Vad är det för något? Den där jäkla lappen.

Har jag säkert gjort. De vet aldrig vad de ska fråga mig, blir styltat.

Personalen frågar. Inget skriftligt.

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

Ja	6
Nej	0
Delvis	3

Svarande 9 av 9

Här har vi inkluderat de som svarat ja och vet inte. 6 av respondenterna tycker att de har fått vara med och bestämma om vad som ska stå i planen. Vissa har svarat ja men i intervjuerna framkommer det att man kanske inte vet vad en genomförandeplan är, eller vad som faktiskt står där.

Planen går vi igenom, men jag vet inte vad som står där.

”

Lite grand kanske.

Ska inte klaga.

Följer personalen planen?

Ja	4
Nej	2
Vet inte	3

Svarande 9 av 9

Återigen framkommer det att respondenterna inte vet om de har någon genomförandeplan, eller att man inte vet vad som står i den. En respondent påpekar att personalen är borta så mycket och därför kan det vara svårt att göra planen.

”

Vet inte om det föreligger någon plan? Jag får inget stöd! Jag har ingen relation till personalen förutom min kontaktperson.

Personalen är borta så mycket, både enskilda dagar och längre perioder. Det blir svårt att fullfölja planen då.

Jag vet inte vad som står i den så jag kan inte svara på frågan.

Ja dom försöker nog så gott dom kan.

Ja det tycker jag, nästan i alla fall.

Vilken plan?

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

Ja	8
Nej	1
Vet inte	2
Ej aktuellt	9

Svarande 20 av 20

För de som behöver hjälp är svaren övervägande positiva. De respondenter som inte är aktuella är de som klarar sig själva. Även i den gruppen finns läkar- och sjukgymnastbesök som upplevs som väldigt positiva.

”

Nej jag får ingen hjälp med kontakten. Det skulle underlätta för mig att personal hjälpte mig. De har mer makt än mig.

Ja de hjälper mig med allt sånt. Skulle önska att det fanns en kontinuitet så att man inte behöver boka inför varje nytt besök. Till exempel med fotvården, att det redan är bestämt när man ska komma nästa gång.

Ja det måste jag säga, det gör dom. Bra att dom finns.

Ja, påminner mig och stöttar mig.

Stödet

Vad tycker du om personalen på boendet?

Mycket bra / Bra	14
Ok	4
Sådär / Mindre bra	2

Svarande 20 av 20

Majoriteten svarade att de tycker att personalen är bra eller mycket bra (14 av 20). Några svarade okej eller ganska bra (4 av 20) och 2 svarade sådär eller mindre bra.

”

Jättebra, jag älskar dem. Jag har mina favoriter.

Jag har några som är mina favoriter, tycker de är väldigt bra.

Lekstuga, de leker och tramsar, så är det när de väl syns, i annat fall har de gömt sig. Jag vill flytta härifrån, men det är en orealistisk önskning. Jag ville härifrån direkt när jag flyttade in. Det är för mycket personal som inte gör någonting. Ibland är det 6 - 7 personal i köket som inte gör någonting.

Jättenöjd med personalen.

Svårt att säga. De hjälper till med allt

Hur ska jag säga. Ja, de är bra men det finns en eller två som stjälar både från mig och andra.

Många är jättefina.

Hen [kontaktpersonen] är bra som jag har, de andra halvskapligt. Bra kontakt, varje dag som hen jobbar kommer hen in hos mig en stund.

Personalen trivs jag jättebra med. Det är jättebra över lag.

Två respondenter nämner att det ibland kan uppstå språkförbistring.

”

De är bra allihopa. Men kan vara svårt med språket, det är flera invandrare som arbetar här. Inte alla som förstår och folk hör illa, det blir krångel. Det skulle finnas mer språkutbildning för personer som ska jobba med äldre, men även för alla andra yrken.

Jag har inga direkta klagomål. Det är enda är väl i så fall att svenska-kunskaperna varierar. /.../Det hör kanske inte hemma här, men är van att tänka i termer av säkerhet /.../ det kan jag fundera kring.

En respondent berättar att hen känner sig sedd.

”

En del försöker sätta sig in i mig. "Dom ser mig som den person jag är". En del ger mig blickar när jag dricker eller har druckit som jag inte tycker om.

Vad är bra?

Svarande 16 av 20

Trevliga / snälla (4)	Hjälpsamma	Positiva / glada (2)
Blir sedd	Gör sitt jobb (3)	Bra relation
Lyssnar	Tillgängliga	Vi kommer överens (2)

Mer än tre fjärdedelar (16 av 20) ger exempel på vad som de tycker är bra med personalen. Det som lyfts fram har både att göra med relationen och med arbetsinsatsen. Flera beskriver personalen som trevliga, snälla och att de gör ett bra jobb.

”

De är trevliga. Jag börjar lära känna dom lite grann nu.

De sköter sina arbetsuppgifter. Inget att klaga på.

De lyssnar på vad man säger. Och är det nåt kan man alltid fråga så ordnar dom det.

Det som behöver göras blir gjort.

Det är svårt att direkt peka på någon enskild företeelse. De är tillgängliga, om man behöver kontakt med någon är det bara att säga till.

Hen [KP] ordnar hjälp med att handla med bil.

Bra stämning bland personalen, de är glada och positiva.

När de gör som jag säger. [Namn] i personalen är kloka och bra, de är snälla och välvilliga.

Om man är lyhörd och förstår varandra så är det inga problem. Vi kommer bra överens.

Det blir inte en massa diskussioner.

De bemöter mig på ett bra, respektfullt och glatt sätt.

Jag har en jättefin kontaktperson, hoppas jag får behålla hen. Vi har även fina sjuksköterskor.

Tillmötesgående och ser mig.

De är snälla.

Har byggt upp bra relationer med personalen.

Finns det något som kan bli bättre?

Svarande 8 av 20

8 respondenter tar upp saker som de tycker kan utvecklas och bli bättre. Här är vad de tycker:

- Ibland fattas det matvaruprodukter som till exempel vitt bröd och juice. Respondenten önskar bättre planering av inköp.
- Nattpersonal är inte på plats hela natten. Om de vore det hade respondenten känt sig tryggare.
- Tv-rummet stänger för tidigt.
- Jobbigt när personal pratar med varandra istället för med hyresgästerna.
- Finns inga kvinnogrupper längre.
- Känns inte bra när personal går in i lägenheten utan att knacka ordentlig.
- Personal vill se på när man tar medicinen, känns inte bra för respondenten.
- Viktigt med kontinuitet hos personalen.
- Personal pratar sitt modersmål framför hyresgäster, det får respondenten att känna sig utanför.
- Personal förstår inte alltid vad man säger p g a språkförbistring.
- Mer empati för de som har svårigheter med sin hygien.
- En del i personalen går inte på larm när de vet att hyresgästen har druckit. Respondenten vill att de går på alla larm.



Bättre planering av inköp inför måltider, ibland fattas det till exempel vitt bröd eller juice. Man vet aldrig riktigt om det är någon på plats på natten. Det kommer nattpersonal några gånger på natten, men som åker runt på flera boenden. Skulle kännas tryggare om man visste att det fanns personal på plats hela tiden. Tv-rummet stängs för tidigt på kvällarna

Vissa tycker det är jobbigt när personalen sitter och pratar med varandra istället för att prata med oss, speciellt i matsalen. Men om de tycker att deras jobb är bekymmersamt, det vet jag inte.

Vi har haft kvinnogrupper, men sen blev det inget av det. Jag är mycket för mig själv.

Det är inte bra när de bara rusar in i lägenheten utan att knacka ordentligt. Idag satt jag och prata med en i personalen när en annan personal bara rusade in med medicinen, jag var nära att slänga ut hen.

Läkaren har sagt att de måste titta på när vi tar medicinen, det känns inte bra.

Framför allt är det viktigt att det finns kontinuitet med personalen. Min kontaktperson är aldrig närvarande.

Det räcker inte att bara vara snäll, viktigt att ha kunskaper också.

Vikarier som pratar sitt modersmål framför mig, och andra på boendet. Känner mig utanför, och dom förstår inte vad jag säger. Mer empati för dom som behöver hjälp med sig hygien. En del personal går inte på larm när dom vet att personen druckit. Jag är mån om mina medboende. Var snäll och gå på alla larm.

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

Ja	17
Nej	1
Delvis	1

Svarande 19 av 20

En klar majoritet av de som svarade på frågan får det stöd de behöver (17 av 19).

”

Ja det får jag, i den mån jag ber om det. Dom tar sig tid att lyssna.

Ja, med tvätt och städning. Är det nåt så säger jag bara till.

Jag behöver inget stöd.

Ja dom hjälper mig, de jag nämnde. De andra skriker jag på. Jag saknar pengar och hederliga människor.

Det går bra, med kontaktpersonen.

Jag är inte mottaglig för det men får säkert stöd om jag är mer mottaglig. Saknar ingenting särskilt.

Två respondenter får inte, eller bara delvis, stödet de behöver.

”

Nej, är det nåt jag vill söka jag upp dom. Jag har ett trygghetslarm, trycker man så kommer ingen, man får vänta en halvtimme eller mer, om de ens kommer. Man får inte störa dom i deras fika.

Tveksamt, jag får hjälp med städning, renbäddning och tvätt, men det kan sacka efter. Ska egentligen få hjälp varannan vecka, men i praktiken blir det var tredje vecka.

Kan du prata med personalen om hur du mår?

Ja	14
Nej	3
Inget behov av det	2

Svarande 19 av 20

Två tredjedelar av de svarande (14 av 19) kan prata med personalen om hur de mår. 3 upplever inte att de kan eller vill det, och ytterligare 2 känner inget behov av det.

”

Ja, det kan jag verkligen. Jag är ganska öppen och ärlig.

Ja med kontaktpersonen.

Finns personal som hjälpt mig jättemycket. Dom accepterar mig som jag är.

Ja. Kan prata med personalen.

De frågar om hur man mår och det går bra att fråga.

Ooja, men jag mår oftast bra, man tjänar inget på att vara sur.

Vissa känner inte att de vill eller kan prata om hur de mår och några känner inget behov av det.

”

Nej det verkar inte så.

Behövs inte. Jag mår bra.

Nej varför skulle jag göra det? Totalt meningslöst, de har ingen utbildning, de är hämtade från gatan. Det är skrämmande.

Jag mår alltid bra, blir bara irriterad när det är dumt folk. Men är de kloka då är jag lugn och fin.

Nä, inte mycket faktiskt. Vill inte det. De hänvisar till sjuksystemen. Jag pratar inte så mycket.

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

Ja	6
Nej	2
Delvis	5
Vet inte	4

Svarande 17 av 20

På den här frågan gavs lite olika svar. Sammanlagt tycker nästan två tredjedelar att personalen helt eller delvis har tillräckligt med kunskap (6 + 5 = 11 av 17). Några tycker att frågan är svår att svara på och kan inte ge ett svar (4 av 17). Två har svarat ”nej”. Eftersom det är fler som svarat ”delvis” och ”nej” än ”ja” markeras frågan gul.

”

Ja, det tycker jag. Absolut. De vet vad människor behöver.

Det vet jag inte. Jo, kompetenta.

Om man är människa då behöver man inte en massa utbildning, då är man en god människa.

Språkförbistring tas upp av tre respondenter.

”

Återigen, invandrare förstår inte ibland vad man menar. Jag vill inte klaga, de gör så gott de kan, men det kan bli fel. Ibland får jag även känslan att bara för att man är personal så vet man bättre, men jag har bott här länge.

Det är väl i så fall att språkkunskaperna skulle kunna vara bättre, men det stör mig inte, de gör så gott de kan. Det är inte helt lätt att komma från ett annat land och lära sig språket, man kan inte begära för mycket.

Vet inte vad det skulle vara för kunskap i så fall. Finns mycket språkförbistring här, men när jag är berusad är det inte helt lätt att förstå vad jag säger, annars är kommunikationen bra.

Två respondenter tycker kunskapen varierar bland personalen, varav en påpekar att hyresgäster som ramlat inte fått hjälp i tid.

”

Inte alla, kanske mer dom äldre. De yngre saknar empati. Jag har vänner som har legat länge på golvet och inte kan ta sig upp själva.

Vissa har det.

Ytterligare två tycker att kunskapen är otillräcklig. Här ett citat från en av dem.

”

Problem i tvättstugan och dammsugaren. Så nej det verkar inte så.

Flera tycker frågan är svår att svara på.

”

Det vet jag inte, det var en väldigt svår fråga.

Det vet jag ingenting om, deras kunskaper. Jag lider inte brist på någonting så att säga.

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

Ja 2
Nej 17

Svarande 19 av 20

En majoritet av svarsgruppen (17 av 19) behöver inte mer hjälp med sin kroppsliga hälsa. Två respondenter är intresserade av att få lite hjälp med träning och kost.

”

Nä det går bra, jag är ute och promenerar.

Nej, sköter mig själv. Har sjukgymnastik.

Har arbetsterapeut /.../. Tidigare hade vi gympa för alla som ville, det var en i personalen som höll i det på eget initiativ.

Ja varför inte, med träning och kost, men de har redan mycket att göra så jag tror inte det finns tid till det.

Nej det klarar jag själv. De hjälper till med städning och tvätt.

Tränar lite själv, men måste se upp så jag inte kraschar

Ja, träningstips tar jag gärna emot.

Återkoppling

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

Ja	15
Nej	2
Vet inte / osäker	2

Svarande 19 av 20

15 av 19 svarande känner att man kan vända sig till personalen om det skulle uppstå några problem. De två respondenter som inte vet, eller känner sig osäkra ställde sig ändå positiva i frågan. Dessa två respondenter har inte vänt sig personalen ännu, men tror inte heller att det skulle vara några problem.

”

Ja jag har tagit upp saker på husmöten som sedan förändrats. Det är på grund av mitt tjat som det blivit så.

Nej dom lyssnar inte, bryr sig inte. Så egotrippat här; ”stör inte, jag fikar faktiskt”

Då går jag till kontaktpersonen, som tar det med chefen.

Ja det ska alla kunna, väldigt viktigt att kunna det.

Har aldrig tänkt på det. Det går nog om det är något fel.

Ja med chef och stödpedagog, det utnyttjar jag.

Personalen är lyhörda och ser om allt är ok.

Det lönar sig inte. Inte varit aktuellt.

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

Ja	11
Nej	0
Vet inte / osäker	5

Svarande 16 av 20

Två tredjedelar av de som svarade på frågan (11 av 16) känner att de kan vända sig till någon i en sådan situation. 5 vet inte eller är osäkra på om de kan det. Svaren beror till stor del på att personerna är vana att sköta sig själva, eller helt enkelt inte tänkt den tanken.

I en sådan situation hade respondenterna vänt sig till:

- Direkt till personen det gäller (4)
- Boendechefen (3)
- En annan i personalen (2)
- Kontaktpersonen
- Socialpedagogen

”

Absolut! Jag har inga problem med någon, men skulle kunna prata med en annan personal i så fall.

Fråga kontaktperson, eller jag vet inte. Det har jag inte tänkt på, det borde man kunna.

Jag har erfarenhet av det, fick bytt min kontaktperson tidigare, det var inga problem. Tog det direkt med personen det gällde.

Jag får fundera på det. Det är svårt att som boende prata med ledningen här om att någon stjäl. Det är som att prata med en vägg.

Ja. Har inga problem med personalen, men om jag skulle ha det skulle jag gå till chefen.

Jag tar det direkt med personen i fråga, går inte vidare.

.....

Avslutningsvis

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

Svarande 19 av 20

Saker som kom upp handlade om störningar, respekt, maten, ohyra, aktiviteter och ovisshet om när och vart flytt ska bli av.

”

Bättre mat, vanlig husmanskost, inga konstiga kinesiska rätter, även om det inte är nåt fel med det på nåt sätt, men många här tycker om vanlig mat.

Det har kommit till vår kännedom att vi ska flytta. Vet inte vart eller när. Jag trivs här.

Det kör mycket bilar utanför så man vågar inte röra sig ute på området.

Planeringen av inköp av mat som jag sa tidigare. Och ordna turneringar av nåt slag.

Behövs mer engagemang från hyresgästerna när det kommer till gemensamma aktiviteter. Man skulle kunna ha en aktivitetskommitté bestående av hyresgäster, som organiserar aktiviteter. Fast skulle i så fall behövas nån personal som styr upp och är med under träffarna.

Riv skiten! Klumpa inte ihop folk som här, det blir katastrof! Det är ohyra i varje rum, jag är helt sönderbiten. Utanför finns det råttor.

Det skulle väl vara om [namn] kom tillbaka, hen som hade aktiviteter, men hen har ju inte ersatts och jag vet inte varför hen slutade. Det var kul när vi hade hen så att vi höll igång. Man behöver ju en spark i baken ibland.

Bättre mat. Att få lägga in förslag på vad vi gillar och inte, och få välja mer själva.

Det är för många personer som använder narkotika. Man vågar inte säga någonting. Jag kan bli väckt vid femtiden på morgonen av att det är folk i tvättstugan. Det var inte så förr när jag flyttade hit. Bättre mat! Svamp, inte så mycket fisk, inte fil. Mer lök till pannbiffen.

Jag vill komma ut lite mer.

Man måste vara vänlig mot sina medmänniskor, det är a och o, inte vara överdådig och rusa in i lägenheten. Inte heller kontrollera att man tar sina tabletter. Det är många som irriterar sig på det.

Nähä! Det är så bra som det går.

Något annat du vill tillägga?

Svarande 9 av 20

”

Jag undrar varför vi inte får sitta på baksidan. Där finns bättre platser att sitta. Jag är orolig över gamla träd där vi sitter nu. Kanske skulle man kunna fälla de gamla björkarna som är innanför staketet. De skymmer också utsikten.

Jädrar vad gott det var att sitta och prata med er. Jag har det dödyst där uppe, det är rena dödszellen.

Jag får ingen post, det verkar som om den fastnar.

Det är snack om att dom ska lägga ner boende, för att det är för få som bor här. Det skulle vara jobbigt.

Veckobladet, där det står vad som ska hända under veckan, borde skrivas med större bokstäver.

Glad att jag har tak över huvudet. Har så dåligt med inkomst och dålig pension.

Vi har en katt som går här, som jag tycker om. Det är en vildkatt som föddes här.

Jag vill ha en egen lägenhet och lugn och ro.

Vill ha morgonkaffet på sängen.

Resultatöversikt

I brukarrevisionen deltog 20 personer. Det ger ett bra underlag för förslag och idéer till verksamhetens utvecklings- och förbättringsarbete.

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

- Skulle du vilja ha fler vänner eller träffa mer folk?
- Hur trivs du på boendet?
- Hur trivs du med de andra hyresgästerna på boendet?
- Samarbetar personalen med dina kontakter i sjukvården 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?
- 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?
- 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 tillfredsställande förhållande.

- Har du någon sysselsättning så som arbete, studier eller praktik?
- Om inte: skulle du vilja ha en sysselsättning?
- Om du vill ha en sysselsättning: behöver du någon hjälp med att ordna det?
- Känner du dig trygg och säker på boendet?
- Hur trivs du i de gemensamma utrymmena på boendet?
- Om ja: har du fått vara med och bestämma vad som ska stå i [genomförande]planen?
- 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 tillräckligt med fritidsaktiviteter?
- Har du gjort en genomförandeplan med personalen?
- Följer personalen [genomförande]planen?

Diskussion

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

Styrkor

Huvuddelen av frågorna fick övervägande positiv respons. De flesta av de vi intervjuat trivs på boendet och med övriga hyresgäster, de får ett gott bemötande från personalen, de kan prata om hur de mår och får tillräckligt med stöd i vardagen. Om problem skulle uppstå på boendet känner de flesta att de kan ta upp det.

På frågan om vad mer specifikt man tycker är bra med boendet lyfte 6 respondenter fram personalen. Följande citat får exemplifiera:

"Boendet är bra, personalen är mycket bra, professionella"

"Bra folk, både bland boende och personal, de uppför sig som människor"

Ytterligare ett par citat om hur det är att bo på boendet:

"Egen dusch och tak över huvudet. Älskar att laga mat och kan göra det. Uppskattar detta"

"Trivs med vännerna. Det är en lugn atmosfär"

En övervägande majoritet trivs med personalen. När vi djupdykte i frågan hade de flesta positiva saker att säga. Personalen beskrivs bland annat som snälla, trevliga, lyhörda, positiva och tillgängliga. Flera påpekar att de gör ett bra jobb, vilket bekräftas av svaren till frågan om man får det stöd man behöver i vardagen, där 17 av 19 svarade "ja".

Här några utmärkande citat:

"En del försöker sätta sig in i mig. Dom ser mig som den person jag är"

"Det blir inte en massa diskussioner"

"De bemöter mig på ett bra, respektfullt och glatt sätt"

"Det som behöver göras blir gjort"

"De är tillgängliga, om man behöver kontakt med någon är det bara att säga till"

Slutligen, merparten av de intervjuade behöver inte mer hjälp med sin kroppsliga hälsa eller ytterligare samordning mellan boendepersonal och sjukvårdskontakter. Majoriteten har dessutom tillräckligt med socialt umgänge i sina liv.

Utvecklingsmöjligheter

Några frågor blev gula och röda, vilket ger indikationer på att förändringar kan behöva göras. Vi rekommenderar därför verksamheten att undersöka dessa frågor vidare och eventuellt vidta åtgärder.

Följande verksamhetsområden blev gula:

- Trygghet och säkerhet
- Kompetens
- Gemensamma utrymmen
- Arbete och sysselsättning

Följande verksamhetsområden blev röda:

- Fritidsintressen
- Genomförandeplaner (delvis gul)

Utöver dessa verksamhetsområden finns det även delar av de gröna områdena som skulle kunna vara föremål för vidaregranskning och åtgärd. De handlar om stödet och måltider, och har också tagits med som utvecklingsmöjligheter.

I den vänstra spalten nedan listar vi verksamhetsområden med utvecklingsmöjligheter. I den högra spalten visas en beskrivning av problematiken tillsammans med förbättringsförslag och/eller information som kan användas för att ta fram förbättringsförslag. Kommentarer från oss brukarrevisorer markeras med blått.

Verksamhetsområde	Beskrivning och förbättringsförslag
Fritidsintressen	<p>9 av 20 upplever att de har för lite att göra på dagarna. 5 kategoriseras som "delvis".</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Följande aktiviteter efterfrågas. I parentes anges hur många som efterfrågar aktiviteten om det är fler än 1.<ul style="list-style-type: none">• Fler utflykter (4)• Att sy (2)• Snickeri och träslöjd (2)• Spelaktiviteter: kortspelsturnering och bingo (2)• Promenader, skogsvandring och fiske• Odling i växthuset• Mer gemenskap• Att få skjuts med bilen➤ Tilldela ansvar till hyresgäster som vill hjälpa till med skötseln av boendet.➤ Det finns inga kvinnogrupper längre.➤ Skapa en aktivitetskommitté bestående av hyresgäster som organiserar aktiviteter. En personal med på mötena.

Stödet:	Synpunkter som har att göra med stödet finns bland svaren till flera olika intervjufrågor.
Stöd i vardagen	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Två respondenter uppger att hjälp kan komma sent vid larm eller utebli helt. Den ena menar att det kan handla om att man vet att personen är berusad. Hen har vänner som legat på golvet länge. Den andre berättar att hyresgäster inte får sjukhusvård och dör hemma. På grund av allvarhetsgraden i dessa uttalanden ser vi det som mycket angeläget att undersöka detta och vidta nödvändiga åtgärder. ➤ Två berättar att de inte får viss planerad hjälp så ofta som det är bestämt. ➤ Nattpersonal är inte på plats hela natten. Om de vore det hade respondenten känt sig tryggare. ➤ En önskar att regelbundna besök, till exempel till fotvården, är inbokade för ett tag framöver.
Kontinuitet	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Två nämner att personal ofta är frånvarande p g a sjukdom, utbildning etc. Den ena poängterar hur viktigt det är med kontinuitet hos personalen.
Information	<ul style="list-style-type: none"> ➤ En berättar att information kommer väldigt snabbt inpå. Hen behöver god tid på sig att förbereda sig till exempel inför ett husmöte. ➤ Tre tar upp att de fått information om att boendet ska stänga, varav två är oroliga för vad det kan innebära för dem. ➤ En önskar att texten i veckobladet görs större.
Bemötande	<ul style="list-style-type: none"> ➤ En reagerar negativt när personal säger "Kom nu flickor och pojkar" när maten ska serveras. Skämtsamma kommentarer kan uppfattas som nedlåtande av en del trots att man inte menar illa. ➤ En upplever det som jobbigt när personal pratar med varandra istället för med hyresgästerna. ➤ Personal pratar sitt modersmål framför hyresgäster, det får respondenten att känna sig utanför. ➤ Mer empati för de som har svårigheter med sin hygien, önskar en respondent. ➤ Personal går in i lägenheten utan att knacka ordentlig. ➤ Personal vill se på när man tar medicinen vilket inte känns bra för respondenten.

<p>Trygghet och säkerhet:</p> <p>Stölder</p> <p>Punkter under "Stödet"</p>	<p>6 av 20 känner sig inte trygga eller bara delvis.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Upplevelsen av otrygghet kopplad till andra på boendet eller besökare. Det som tas upp är dörrknackningar, nedsättande kommentarer, bråk och trakasserier. ➤ 4 respondenter tar upp att det förekommer stölder/rån. ➤ Ytterligare saker som vi tänker påverkar upplevelsen av trygghet är ovan nämnda punkter under "Stödet", där respondenter tar upp om att larm antingen inte besvaras eller besvaras för sent, att hyresgäster inte får sjukhusvård samt att nattpersonal inte är på plats hela tiden.
<p>Genomförandeplaner</p>	<p>11 av 20 har inte gjort en genomförandeplan med personalen. 3 vet inte om de har gjort någon. Några upplever att planering och samverkan fungerar bra, även om det inte finns dokumenterat.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Även om det beror på pandemi eller andra orsaker ser vi att det går att jobba med genomförandeplanen. Det kan få den boende att känna sig mer delaktig, vilket vi tror är viktigt.
<p>Kompetens:</p> <p>Språkkunskaper</p>	<p>5 av 17 kategoriseras som "delvis" på frågan om personalen har tillräckligt med kunskap. 2 svarar "nej".</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tre respondenter lyfter att språkförbistring kan försvåra kommunikationen. Samtidigt har de förståelse för det och anser det inte vara ett stort problem.
<p>Gemensamma utrymmen</p>	<p>7 av 17 respondenter trivs ok eller delvis i allmänutrymmena, 3 trivs mindre bra.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ En påpekar att lägenheten är för liten och tycker det är lite trångt med rullstol. Hen påpekar vidare att det riskerar bli trångt i allmänutrymmena i framtiden när fler får rullstol och rullator. ➤ Måla om de gemensamma utrymmena i lite varmare färger och köp in fler saker till allrummen för att göra det mer trivsamt. ➤ Tv-rummet stänger för tidigt enligt en respondent. ➤ En beskriver att det finns ohyra i rummen och råttor utanför. ➤ En undrar varför man inte får sitta på baksidan. Hen är orolig över gamla träd där man sitter nu, och undrar om det går att avlägsna de gamla björkarna som är innanför staketet. De skymmer utsikten också.

<p>Måltider</p> <p>Måltider forts.</p>	<p>6 respondenter har synpunkter på maten. Maten upplevdes ha ojämn kvalitet.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Bättre mat, husmanskost, mer variation, mer frukt och grönt samt inte servera gröt till kvällsmat. ➤ Ge förslag på vad man gillar och inte, och få välja mer själva. ➤ Ibland fattas det matvaruprodukter som till exempel vitt bröd och juice. Respondenten önskar bättre planering av inköp.
<p>Arbete och sysselsättning</p>	<p>Inte någon av de intervjuade har en formell sysselsättning. 5 av 20 är helt eller delvis intresserade av att ta sig an en sysselsättning. 3 vill arbeta och 1 vill studera.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ En har inga kontakter, en annan önskar skjuts med bilen för att komma igång med en sysselsättning. ➤ En skulle vilja att boendet köpte in en symaskin. Hen menar att många skulle behöva lägga upp byxor till exempel. ➤ Vi rekommenderar att man undersöker intresset hos brukarna och stöttar de som är intresserade. Samt att utforska vilka möjligheter som finns (se gärna avsnittet "NSPH tipsar" för idéer och inspiration).

Ta till sig det goda

Huvuddelen av frågorna och däribland de allra viktigaste blev gröna. Frågorna om trivsel, bemötande och stödet i vardagen fick positiv respons från de allra flesta intervjuade personer. Allt som allt är detta ett bra resultat som personal och ledning verkligen kan känna sig stolta över.

Grattis - kom ihåg att ta till er det positiva!

NSPH Västra Götaland och Göteborg tipsar

- *Aktivetskatalogen.se* är en samlingssida för fritidsaktiviteter, verksamheter och stödinsatser för personer med psykisk ohälsa/funktionsnedsättning.
- *Peer Support* på aktivitetshuset centrum - Betty ger personlig vägledning till aktiviteter. Hon har egen erfarenhet av psykisk ohälsa.
- *Friskvårdsklubben* har ett fullspäckat veckoschema med sport- och friskvårdsaktiviteter som hålls på olika platser i staden, året runt. Det är en ideell verksamhet som drivs av personer med egen erfarenhet av psykisk ohälsa/funktionsnedsättning. Årsavgiften är 100 kronor.
- *Brukarföreningar* som exempelvis ÅSS, RSMH, OCD-föreningen, IBIS, RFHL och Attention.
- *Brukarföreningen RFHL* - Riksförbundet för hjälp och stöd till läkemedels- och narkotikabrukare erbjuder bland annat enskilda samtal, råd och stöd, öppet hus, föreläsningar, ombudsverksamhet, NADA-akupunktur och stavgång.
- *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.
- *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 Bergsjöhöjds boende som gjorde den här undersökningen möjlig!