

Brukarstyrd brukarrevisjon: Majorna Linnés Boendestöd

Undersökning av brukarnas attityd till och erfarenhet av
Majorna Linnés boendestöd, Stadsområde Sydväst
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 och socialt umgänge.....	9
Stödet.....	15
Schema och samverkan.....	21
Bemötande och kompetens.....	25
Problem och konflikter.....	31
Avslutningsvis.....	34
Resultatöversikt.....	37
Diskussion.....	39
Styrkor.....	39
Utvecklingsmöjligheter.....	40
Ta till sig det goda.....	44
NSPH tipsar.....	45
Hur går man vidare med revisionsresultatet?.....	46

Inledning

Om vård- och stödinsatser ska kunna utvecklas och förbättras är det helt avgörande att brukarnas synpunkter och erfarenheter tas tillvara. Personerna som nyttjar en insats är också de som bäst vet hur insatsen fungerar. Ett förbättringsarbete baserat på vad brukarna tycker och tänker leder till åtgärder som gör verklig skillnad. Det är en vinn-vinn-situation. Brukarnas inflytande över sitt stöd förstärks och verksamheten får ett konkret underlag till sitt utvecklingsarbete.

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

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

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

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

Varför brukarrevision?

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

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

1 Valfärd och valfrihet? Socialstyrelsen 1999

2 www.socialstyrelsen.se/evidensbaseradpraktik/attarbetaevidensbaserat

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

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

Den egna erfarenhetens roll i brukarrevisionen

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

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

Intervjusituationen kan bidra till återhämtning hos den som blir intervjuad. I och med sitt inifrånperspektiv blir det möjligt för revisorerna att förmedla genuin förståelse för brukarens livssituation. Denna speglingseffekt kan ha ett terapeutiskt värde. Brukarevisorerna 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.

Brukarevisionens grundprinciper

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

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

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

Viktiga ledstjärnor i våra revisionsarbeten

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

Om uppdraget

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

Våren 2020 utförde NSPH Västra Götaland och Göteborg en brukarrevision av Majorna Linnés boendestöd. Vid återbesöket ett år senare frågade boendestödets representanter om det fanns möjlighet att göra ytterligare en brukarrevision. Psykiatrisamordningen beviljade förfrågan och 2022 inleddes ett samarbete kring att göra en brukarrevision.

I brukarrevisionen från 2020 framkom det att vissa respondenter kunde uppleva sina boendestödjare som stressade. Vidare tyckte vissa respondenter att det var för mycket vikarier. Boendestödet har sedan dess arbetat med de här punkterna i sitt utvecklings- och förbättringsarbete och önskar därmed följa upp och se om det har skett några förändringar.

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 Psykiatrisamordningen i Göteborgs Stad för att genomföra 20 intervjuer per verksamhet. Majorna Linnés boendestöd har sammanlagt 247 brukare, samtliga blev föremål för brukarrevision. Det var först till kvarn att anmäla sig till intervju.

Verksamhet

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

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

I dagsläget har Majorna Linnés boendestöd 247 brukare. Arbetsgruppen består av enhetschef, stödpedagog, planerare och 27 medarbetare. De som arbetar är utbildade stödassistenter, mentalskötare och skötare. Arbetstiderna är 08:00-20:00 alla dagar i veckan.

Boendestödet arbetar med personer som har någon form av psykisk funktionsvariation samt samsjuklighet. Enheten är organiserad i tre team med cirka 6 medarbetare i varje team. Teamen arbetar mot samma målgrupp. Varje team har ungefär 75 brukare som man arbetar tillsammans med. Kring varje brukare brukar det vara 3 - 4 stödassistenter varav en av dessa personer är kontaktperson för brukaren. Boendestödet arbetar utifrån evidensbaserade metoder som *Ett självständigt liv (ESL)* och *Vård och stödsamordning mot hälso- och sjukvården (VS)*. Verksamhetens förhållningsätt grundar sig i *Motiverande samtal (MI)*.

Metod

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 Göteborg:s hemsida. Ett halvår till ett år 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 och administratör, 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:

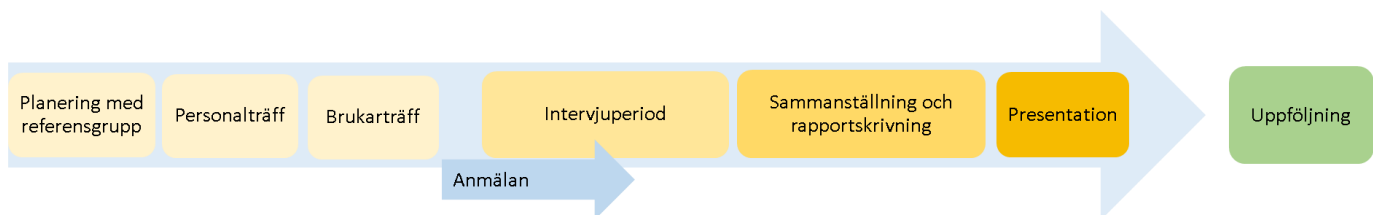
- Lotten Lilja, projektsamordnare, NSPH Västra Götaland och Göteborg
- Petter Piccinelli, projektsamordnare, NSPH Västra Götaland och Göteborg
- Björn Lignell, stödpedagog, Majorna Linnés boendestöd

- Hanna Nilzen, stödpedagog, Majorna Linnés boendestöd

Brukarrevisorer

De som genomför intervjuerna kallas för brukarrevisorer och har erfarenhet av psykisk ohälsa, antingen för egen del eller som anhörig. Flera är medlemmar i NSPH Västra Götaland och Göteborg:s patient-, brukar- och anhörigföreningar. Revisorerna delar även med sig av reflektioner och förslag som tas med i sammanställningen av rapporten. Samtliga brukarrevisorer har gått en internutbildning i intervjuteknik och bemötande.

Genomförande



Bilden visar hur genomförandet går till steg för steg

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

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

28 mars håller styrgruppen i samarbete med boendestödet en informationsträff för att inspirera brukarna att ställa upp på intervju. Anmälningsmaterial delas ut. Resten överlämnas till personalen som ansvarar för att dela ut till samtliga brukare som tillhör undersökningens målgrupp.

Anmälningsmaterialet innehåller en folder om revisionen, en anmälningsblankett, ett frankerat svarskuvert. Klienterna kan välja att bli intervjuade hemma eller på telefon.

Totalt deltog 25 respondenter i undersökningen. Intervjuerna hölls mellan 5 april och 18 maj. Varje deltagare fick 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 Göteborg:s hemsida⁴.

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

⁴ <http://www.nsphvastragotland.se/projekt/brukarrevison/slutrappporter/>

Rapportens upplägg

Intervjufrågorna är indelade i följande frågeområden:

- Bakgrundsfrågor
- Aktiviteter och socialt umgänge
- Stödet
- Schema och samverkan
- Bemötande och kompetens
- Problem och konflikter
- Sammanfattning

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

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

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

GUL blir frågan om intervjusvaren ger en antydning om ett *delvis tillfredsställande* 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 samt att utifrån dessa upplevelser ge förslag på möjliga verksamhetsförbättringar.

Intervjuresultat

Bakgrundsfrågor

ANTAL

25 personer deltog i undersökningen, samtliga genom individuell intervju.

KÖN

20 kvinnor och 5 män deltog i undersökningen.

ÅLDER

Respondenternas åldrar:

ÅLDER	ANTAL
20 - 29	2
30 - 39	6
40 - 49	4
50 - 59	5
60 +	8

STÖDPERIOD

Antal år respondenterna har haft stöd från Majornas Linnés boendestöd:

ÅR	ANTAL
0 - 4	18
5 - 9	4
10 - 14	1
15 +	2

Aktiviteter och socialt umgänge

Brukar du besöka någon mötesplats för personer med psykisk ohälsa, exempelvis aktivitetshus eller patient- och brukarföreningar?

Ja	aktivitetshus	2	(Totalt 5 resp.)
	patientförening	1	
	stödgrupp	2	
	Fontänhuset	1	
Tidigare	aktivitetshus	2	(Totalt 6 resp.)
	Fontänhuset	1	
	frivilligcentral	2	
	boende	1	
	kurs psykisk hälsa	1	
Nej		14	

Svarande 25 av 25

Majoriteten av svarsgruppen (14 av 25) brukar inte besöka mötesplatser för personer med psykisk ohälsa. Ett flertal har besökt tidigare men gör det inte längre, vilket kan bero på lite olika saker, till exempel pandemin, den psykiska problematiken eller för att det inte finns tid för det. Observera att vissa respondenter har angett flera olika mötesplatser.

”

Tidigare varit aktiv på Aktivitetshuset Centrum. Nu inte på minst två år. Mycket beroende på pandemin. Vet inte om de öppnat igen. Sökt kurs, men de har inte hört av sig. Också haft med Oscar och Mariaträffen att göra.

Nej, har inte fått information om något.

Nej, jag gjorde det förr, till exempel Gyllenkroken, men jag slutade för jag blev sjuk, sen blev jag rädd att det kreativa skulle göra mig sjuk. Jag är med i en förening för mental hälsa [namn på förening], eller har nog inte betalat in medlemsavgiften i år, jag vet inte.

Inte just nu, men längtar tillbaka till det kreativa, tiden räcker inte till.

Skulle du vilja göra det?

Ja	5
Nej	6
Inte just nu	3
Vet inte / kanske	4

Svarande 18 av 25

Här gavs lite olika svar. Det var ungefär lika många som svarade "ja" som "nej". Om man räknar ihop de som vill besöka mötesplatser, de som kan tänka sig att göra det längre fram och de som är osäkra blir det tre fjärdedelar av de svarande (12 av 18).

”

Vet inte vad som finns. Tycker musik är roligt. Fått kontakt med [ideell hjälporganisation].

Är svårt utmattad och skulle inte orka. Hade andra kontakter innan jag blev sjuk.

Ja det skulle jag vilja. Gick tidigare på fontänhuset. Jag skulle behöva det, men har svårt att ta mig ut. Behöver likasinnade, det är skönt.

Tror inte det. Min självbild är att jag inte är en person med mycket psykisk ohälsa. Strävar själv att bli friskare.

Ja, det vill jag. Förut kom alkohol i vägen, då ville jag inte på grund av det. Men sen kom detta med [sjukdomstillstånd], så jag behöver återhämta mig mer först. Jag behöver verkligen komma ut, det är inte nyttigt att bara sitta hemma.

Har du tillräckligt med fritidsaktiviteter på dagarna?

Ja	9
Nej	14
Delvis	2

Svarande 25 av 25

Majoriteten (14 av 25) har inte tillräckligt med fritidsaktiviteter.

”

Nej. Jag försöker börja simma för det är ganska bra, skonsam och avlastande träning. Det skulle jag vilja satsa på, så det ligger i framtiden så att säga. Sen skulle jag vilja gå en datakurs via ABF som kostar 900 - 1000 kr. Det känns viktigt att veta och kunna så man hänger med lite i vad som händer i ytttervärlden, och det är ju en färskvara. Så det är två saker som jag vill göra.

Har inga uteaktiviteter. Känner mig inlåst.

Ja, jag trivs med mig själv. Jag målar, skriver, går ut och äter.

Nej jag har inga aktiviteter. Jag kommer inte till skott. Skulle verkligen vilja det. Orkar bara inte sitta hemma och titta på TV. Vill träffa arbetskonsult, eller livscoach för att förändra.

Ja. Går på gym med gruppträning. Har träning /.../ på Dalheimers Hus.

Jag har nästan inga fritidsaktiviteter, jag har fullt upp med att lösa problem.

Respondenterna ger förslag på olika saker som de hade velat göra.

”

Saknar egentligen massor. Skulle vilja träna till exempel men det är ekonomin som sätter hinder för det.

Jag vill komma tillbaka till mitt gamla liv med aktiviteter och vänner som det var innan pandemin.

Att ha en fast tid och en plats att gå till skulle vara hjälpsamt, till exempel aktivitetshus, även yoga och träning.

Träffa fler vänner. Varit extra svårt i pandemin. Behöver bygga upp det igen. Behöver kanske mer fysisk träning.

Att komma ut och gå i naturen, att inte vara hemma hos mig.

Skulle vilja kunna gå ut och spela biljard, sjunga karaoke till exempelvis. Jag har tänkt söka till en konstskola.

Mer promenader och styrketräning. Hjälp att hålla igång med det. Varför inte börja på någon mötesplats, känner dock inte till dom.

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

Ja	8
Nej	7
Kanske	2

Svarande 17 av 25

De respondenter som uppgav att de saknar fritidsaktiviteter fick följdfrågan om de skulle behöva någon form av stöd för att genomföra dessa. Nästan hälften (8 av 17) behöver det. Två svarade att de *kanske* skulle behöva det. Det stöd som efterfrågas är att få hjälp med att boka in aktiviteter; mer tid med boendestödet; information om föreningar och mötesplatser; tips på aktiviteter; hjälp att komma ut; att pushas på lite.

”

Ja, kanske mer boendestöd, information om och kontakt med föreningar, mötesplatser. Jag känner inte till några föreningar, har ni några tips?

Ja, numera. Jag behöver puffas på lite.

Muntligt stöd och få lite tips och support, samtidigt med psykiskt stöd att hålla igång

Ja, att ta mig ut.

Lagt ner allt eftersom inget händer. Behöver hjälp komma utanför hemmet.

Ja att boka in saker i helgerna, till exempel kolla upp aktiviteter med Friluftsrämjandet som jag är med i. Men tiden med boendestödet räcker inte till det. Skulle också behöva hjälp med att boka in och kontakta vård och myndigheter. Boendestödet hjälper till med det lite men det blir ändå för mycket att göra själv. Kanske rehabkoordinator kunde hjälpa till med en del sånt, men hen har inte gjort nåt sånt än.

Nej, det har mer med ekonomi att göra.

Har du så mycket social kontakt som du önskar i ditt liv?

Ja	7
Nej	16

Svarande 23 av 25

De flesta skulle vilja ha mer socialt umgänge i sina liv.

”

Ja jag har vad jag orkar med.

Nej, svårt hitta nya vänner. Önskar att det vore annorlunda.

/.../ Sen har jag andra sociala kontakter men det är mest telefonkontakt, vi träffas inte så ofta. De har ju sina familjer och är upptagna med arbete och så. Jag hade gärna velat träffas mer om de hade haft mer tid.

Nej, det fungerar inte för mig. Jag passar inte in någonstans. Inte hemma och inte socialt.

Ja. Har en bästa vän och kompis som jag träffar varje helg. Skulle vilja träffa före detta arbetskamrater. Behöver mer sådan kontakt.

Nej, verkligen inte. Jag hade inte kontakt med mina barn och barnbarn på ett antal år p g a mina [svårigheter].

Vill ha fler vänner.

Hade mer sådan kontakt förut. Vill ha mer.

Skulle du vilja att boendestödjarna hjälpte dig att få mer social kontakt?

Ja	6
Nej	14
Osäker / kanske	2

Svarande 22 av 25

Majoriteten av svarsgruppen behöver inte hjälp med att få mer social kontakt. Några får det redan från boendestödet och behöver inte mer. 6 respondenter önskar hjälp; det som efterfrågas är mer praktiskt stöd, stöd kvällstid, promenader; inplanering av sociala aktiviteter.

”

Nej, jag tycker att de utgör en del av mina sociala kontakter. /.../ För mig är det viktigt prata lite innan aktivitet, innan man börjar städa till exempel.

Det vet jag inte. Både ja och nej. Ibland när jag mår lite bättre så vill jag ha kontakt med andra, när jag mår sämre vill jag inte och orkar inte. /.../

Nej, det funkar jättebra jag har min mamma och vänner. Jag har haft sjukpension i 20 år, jag har lärt mig att leva med det.

Ja, och det gör dom. Det är bra att bolla saker med dom. Dom följer upp saker och engagerar sig.

Nej det skulle jag ta tag i själv i så fall. Boendestödjarna är ju en bra social kontakt i sig.

Svårt att se hur det skulle gå till. Men om det hade funnits möjlighet på kvällar så ja.

Nej, det räcker med vad de redan gör och att de kommer en gång i veckan.

Ja, kanske att hjälpa till att planera in mer social kontakt.

Två respondenter vet inte hur beondestödet skulle kunna hjälpa till med den sociala biten.

”

Svår fråga. Kanske. Vet dock inte vad de skulle göra

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

Ja	Arbete	1	Totalt 8
	Arbete, men sjukskriven	2	
	Arbetsträning	5	

Nej	Vill ha	7 (4 arbete och 3 studier)	
	Vill ha längre fram	2	
	Osäker	2	
	Vill inte ha	2	
	Pensionär / snart pensionär	4	Totalt 17

Svarande 25 av 25

8 av 25 respondenter har en formell sysselsättning. Tre har ett lönearbete, men bara en arbetar för närvarande, de andra två är sjukskrivna. Övriga 5 respondenter arbetstränar.

9 av de 17 respondenter som inte har en formell sysselsättning skulle vilja ha en, om inte nu så i alla fall längre fram. Två är osäkra, den ena tror inte att hen skulle kunna få hjälp med att ordna det.

Det respondenterna behöver för att bli redo för sysselsättning är bättre mående; bättre sömnvanor; ordning i hemmet; rutiner i vardagen; att först komma igång med andra aktiviteter; att få hjälp med att ordna en sysselsättning.

”

Arbetslivet kommer jag aldrig komma tillbaka till men det kanske kunde vara aktuellt med arbetsträning längre fram, någon dag i veckan.

Absolut. Jag har svårt att sitta still. Behöver ha någonting att göra.

Jag sover mycket, har en medicin på kvällen som gör mig trött, och svårt att tänka mig att passa tider med ett jobb.

Vi har en plan och dom följer allt.

Det är bra som det är just nu men jag säger till och kommunicerar direkt med boendestödet om sådant. Jag har massa olika problem både psykiskt och fysiskt. Det vore bra om jag kan komma igång med andra fritidsaktiviteter först.

Jag är redo nu. Det är dags. Tycker att socialtjänsten komplicerar det hela. Vi har jobbat på det i 4 år nu.

Jag behöver först upprätthålla hemmet, rutiner och så vidare. Och när det är klart, när det går bra, kan jag kanske börja med någon sysselsättning.

Först behöver jag hjälp att komma utanför dörren. Att nån hjälper till så att något händer.

.....

Stödet

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

Ja	15
Nej	4
Minns inte	6

Svarande 25 av 25

Majoriteten av de som minns första mötet (15 av 19) upplever att socialsekreteraren lyssnade på dem.

”

Ja, hen var väldigt initiativrik. Jag fick hembesök då för att jag var inlagd på sjukhus [för psykiatrisk vård] och jag hade barn hemma och då fick jag boendestöd. Jag visste inte om att det fanns [boendestöd]. Jag fick hjälp med räkningar, förmedlingstjänst heter det.

Ja, socialsekreteraren träffade jag på psyket för 2,5 år sen någonting. Jag hade ingen speciell uppfattning för jag visste inte ens vad det var för någonting, jag visste bara att det var någon enhet inom socialbyrån. Det kändes ganska neutralt.

Den socialsekreteraren jag fick först på Majorna Linné fungerade det inte så bra med. Det gjorde inte heller boendestödet. Det ledde till ökad ångest och att jag fick byta handläggare och nu har det fungerat bättre.

Ja hen kom upp till sjukhuset efter att jag fått [psykiatriskt tillstånd]. Det var en väldigt rar äldre person. Hen lyssnade på mig. De missade några veckor i början när jag kom hem med boendestöd så jag blev ensam över jul.

Ja herregud! Haft sådan tur. En person som verkligen satt på rätt plats. Jag fick prata, någon som lyssnade. Som en person ska göra. Hen ringer och kollar läget. Hade ingen aning om att boendestöd fanns.

Har du och dina boendestödjare gjort en genomförandeplan ihop?

Ja	20
Nej	2
Tror det /osäker	3

Svarande 25 av 25

De allra flesta (20 av 25) har gjort en genomförandeplan med boendestödet. Av de två som svarade "nej" har den ena inte hunnit göra en genomförandeplan ännu då hen är relativt ny.

De flesta är nöjda med planen förutom 6 respondenter som inte är helt nöjda. Det kan handla om att den genomförs lite slarvigt innan handläggaren kommer; att den aldrig blir klar; det blir för mycket inplanerat; man inte kommer igång med den; man har inte koll på innehållet.

”

De skäms lite för det, de har inte gjort det riktigt, de gjorde en snabbt inför en träff med handläggaren.

Ja, men den blir dock aldrig klar. Inte schysst behandlad i samband med den.

Ja, det är gjort med socialsekreteraren som var väldigt bra.

Ja för länge sedan, uppdateras hela tiden

Ja vi planerar mycket. Det är svårt för mig när jag har så mycket grejer.

Om ja: upplever du att personalen följer genomförandeplanen?

Ja	16
Nej	0
Delvis	4

Svarande 20 av 20

En majoritet av de som vet att de har en genomförandeplan och har sett den (16 av 20) upplever att personalen följer den. Många beskriver hur genomförandeplanen hjälper respondenterna praktisk. De flesta tycker det fungerar bra.

”

Ja, vi har skrivit delmål och målsättning. Målsättningen är att jag ska bli självförsörjande och klara mig själv helt och hållet, komma i sysselsättning med något som jag mår bra av. Delmålen är att sköta olika saker och olika kontakter som jag har, och det gör jag ju.

Ja, det är bäst när det är samma personal. Jag smiter gärna undan från saker, det är lätt att göra när det kommer nya. Saker som till exempel slänga sopor. Ett tag kom det flera nya, det var i början av pandemin och under den.

Ja, det tycker jag de är flexibla och tar hänsyn till hur jag mår. De är inte så fyrkantiga. Kommer det vikarier så är de mer fyrkantiga och strikta.

Några (4 av 20) upplever att den följs delvis; två respondenter tycker att olika boendestödjare följer den olika mycket, en får värderande kommentarer och en annan behöver mer styrning.

”

Jag märker att det beror på de olika boendestödjarna hur planen följs. Det är olika hur de tolkar planen, och hur mycket de läser i den och olika hur mycket de följer den.

Ja, det gör de förutom när de säger saker som att det är stökigt, att det var fint förra veckan. Det har hänt flera gånger, då är det vikarier.

Inte alltid, men ibland beror det på mig. Jag kan fastna i saker och kan behöva prata av mig. Kanske borde personalen vara lite bättre på att styra mig rätt.

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

Ja	20
Nej	0

Svarande 20 av 20

Samtliga av de som vet att de har en genomförandeplan och har sett den (20 av 20) upplever att de har haft inflytande över den.

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

Ja	21
Nej	1
Delvis	3

Svarande 25 av 25

Majoriteten får det stöd i sin vardag som de behöver.

”

Ja det tycker jag. Förutom det praktiska som de hjälper till med så frågar de hur man mår och så.

Ja. Jag blev lite beroende av en av boendestödjarna, vi bollar lite om livet, samtal som minskar min stress. Den andra är mer praktisk, vi gör mer saker i hemmet, kontaktar myndigheter och så vidare.

Tre får delvis det stöd de behöver och en respondent får inte det stöd hen behöver. Det respondenterna saknar är mer hjälp med hushållssysslor; utökad tid med boendestödet; hjälp med att komma igång med sysselsättning och aktiviteter.

”

Nej inte helt. Men jag tror det är för att min situation gör det svårt samtidigt som jag tycker att vissa punkter kanske skulle kunna bli bättre. Det jag önskar kanske går lite utanför ramarna för boendestöd. Ibland tycker jag att boendestödjarna skulle vara lite mer självgående med hushållssysslorna.

Ja, men skulle behöva mer tid ändå. /.../

Nej jag tycker inte det. Jag måste komma igång med sysselsättning. Orkar inte sitta hemma.

Några som i det stora hela får det stöd de behöver uppger ytterligare saker de önskar hjälp med eller som de vill att boendestödet tänker på.

”

Jag skulle vilja ha mer promenader, jag har fått [sjukdom]. Jag vill gå mer än bara till affären. /.../ Promenad stod tidigare i genomförandeplanen, men nu har de tagit bort det.

Att gå promenader med någon, vill inte gå själv.

Boendestödet täcker inte alla behov jag har. Ibland försöker jag lösa så att andra personer kan hjälpa mig med mina problem.

Jag vet inte riktigt. Jag kan glömma bort att göra saker och bara sitta och prata när boendestöd är här. Jag behöver hjälp att bli lite styrd, struktur, att man pratar lite kort om läget bara.

Ibland saknar jag att de tar initiativ till vad som ska hända. Det kan vara svårt att säga till då, man känner sig dum då.

Det skulle vara bra om jag kunde få bärhjälp

Saknar kommunikation. Får ingen information. Dålig organisation, det fungerar inte bland annat på grund av sjukskrivningar (respondenten berättar att man dragit ner stödtiden utan att hen blivit informerad. Hen önskar bättre information och att få vara mer delaktig. Hen tycker vidare att det är för många olika boendestödjare).

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

Ja	16
Nej	2
Delvis	7

Svarande 25 av 25

En övervägande del av de intervjuade har tillräckligt med boendestöd. En tredjedel (9 av 25) har för lite eller delvis tillräckligt.

”

Ja förutom när det faller bort på grund av att det inte finns någon vikarie till mig. /.../

De har tagit bort tid utan att informera. Gärna lite mer tid. Men det är inte tiden som är största problemet utan att det är för många olika.

Ja det tycker jag. Dom ringer innan dom kommer. Dom är alltid där när dom säger. När dom är där, är dom verkligen där. I början var det jobbigt när det kom unga killar. Nu blir jag glad när dom kommer.

Både ja och nej, vissa veckor orkar jag inte så mycket och ibland känns det som jag har för lite boendestöd.

Ja, det räcker. Jag säger till annars, kan tala om precis vad jag tycker. Jag kan även ringa på andra tider än vad vi har bokat, hen har sagt att är det någonting så kan jag ringa.

Nej, skulle vilja ha mer tid, ska fråga om det.

Det är den. Har dubbelt med tid nu, vilket är okej. Det fungerar bra med alla på sätt och vis. De är olika vilket jag ser som en fördel.

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

Ja	9
Nej	16

Svarande 25 av 25

Majoriteten behöver inte mer hjälp med den kroppsliga hälsan. En tredjedel (9 av 25) behöver det, vissa mer och andra mindre. Det man skulle vilja ha stöttning med är kosthållning, träning, promenader och duschning.

Flera vill komma igång med sin träning, men har svårt att veta hur. Inte sällan får man stöd från personalen men man har svårt att komma igång. Vad gäller kosthållning så har man antingen god erfarenhet av att få hjälp med matlagning av boendestödjarna, eller så finns det önskemål kring det.

”

De hjälper mig med det, till exempel hur underlätta måltider, träning och avslappning.

De försöker redan idag. De puffar på. De vill att jag ska promenera men jag har gett upp lite.

Boendestöd är inte inne så mycket på det fysiska. /.../

Ja framförallt kosthållning. Jag kan behöva mer hjälp med att laga hälsosam mat. Ibland har varken boendestödjarna vilja eller kompetens för att göra det. Jag behöver hjälp med att laga mat ibland och ibland känns det som att vissa boendestödjare inte har viljan att hjälpa till.

Ja, med träning kanske vore bra. Till exempel att boendestödjarna följer med på någon slags träning.

Inte egentligen, men kanske kosthållning. Och eftersom jag bor själv lägger jag kanske inte märke till vissa problem, så det är ju de i boendestödet som är närmast, de är ju hemma hos mig, och borde se vad som inte funkar och vad man behöver bli påmind om eller få stöd i, till exempel med tandborstning eller göra rent för [husdjuret]. Ibland märker jag inte själv, till exempel om nån inte har borstat tänderna på fyra dygn. Eller om jag inte gjort rent [för husdjuret] på en vecka /.../.

Det är ingenting jag har tänkt på. För mig har det varit väldigt växlande. Ibland tränar jag och ibland händer det ingenting på den fronten. Kanske skulle man behöva hjälp att lägga upp nån träningsplan.

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

Vet hur göra	20
Vet inte / osäker	3

Svarande 23 av 25

De allra flesta av de som svarade på frågan vet hur de skulle göra om deras stödbehov skulle ändras. De flesta skulle kontakta boendestödet och/eller sin socialsekreterare.

”

Ja, då pratar jag med boendestödjarna eller socialsekreteraren och säger att det här funkar inte eller såhär vill jag ha det.

Ja jag skulle i så fall behöva ta kontakt med biståndshandläggaren, om jag vill ha ändring. Förr kunde jag bara ringa boendestödet och be om fler timmar, så det har blivit sämre.

Det räcker att jag säger det en gång. Processen startar direkt. Finns inget dom inte kan göra. Dom vet vad dom jobbar med. Gruppen är WOW!

.....

Schema och samverkan

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

Ja	18
Nej	5
Delvis	2

Svarande 25 av 25

Majoriteten av de intervjuade (18 av 25) är nöjda med sina dagar och tider. Två respondenter kategoriserades som delvis nöjda. Vissa respondenter ser fördelar med både morgontider och eftermiddagstider, och kan få svårt att helt enkelt välja.

”

Ja verkligen. Förr fick jag två dagar jämte varann, det blev jag stressad av, nu är det en dag emellan, varannan dag, det är bättre.

Inte alltid, men förstår att det inte bara är att välja. Det kan vara svårt att ändra en tid, men jag är ändå hyfsat nöjd.

En intervjuperson önskar bättre information inför ändring av tider.

”

Inte längre. Fick veckoschema förut. Får inte tillräckligt med tid. Vill ha bättre information om vad som händer, om ändringar och så.

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

Ja	16
Nej	4
Delvis	1
Inte varit aktuellt	4

Svarande 25 av 25

Huvuddelen av svarsgruppen (16 av 25) får ändra sina tider när de behöver det. Det finns också förståelse för att det kan vara svårt att få ihop scheman. En femtedel (5 av 25) har svarat nej eller delvis. På grund av att flera respondenter påpekar svårigheter markeras frågan gul.

”

Ja, skulle det vara så så är det bara att säga till. Och är det så att jag skulle behöva att någon följer med mig någonstans på en annan tid så är det också bara att säga till, så får de pussla ihop det.

Ja, man kan ringa mellan 7 - 8 på morgonen om man vill ändra. Det funkar bra förutom idag då det inte kom någon och de hörde inte av sig heller. Det är vikarier som gör så ibland.

Nej. Ibland har det också tagit ganska lång tid för boendestödet att komma upp i de timmar som jag ska ha enligt beslut.

För det mesta. De gör så gott de kan, det är ett himla pussel att lägga schema. Jag tror de saknar vikarier, ifall nån blir sjuk. Men de är väldigt tillmötesgående, gulliga.

Ja men då har boendestödet haft svårt att hinna med att ändra, det tar lång tid för dom att ändra scheman.

6 respondenter ger exempel på problem som kan uppstå när tider ändras.

”

Dålig kommunikation, dålig möjlighet att påverka.

Om man utökar arbetsträningsgraden har boendestödet svårt att följa med i ändringarna. Det har varit perioder där jag haft boendestöd direkt efter arbetsträningen samma dag och det är stressigt och jag orkar inte det.

Får nöja mig med de tider de bestämt.

Jag har försökt ändra då blir det inställt istället.

Det har hänt att jag behövt göra något annat under den tiden som jag har boendestödet och då har jag inte kunnat få stöd någon annan dag istället.

Den flexibiliteten finns inte hos kommunen.

Kan du påverka vilka boendestödjare som ska hjälpa dig?

Ja	13
Nej	6
Delvis	2
Inte varit aktuellt	4

Svarande 25 av 25

En övervägande del av respondenterna upplever att de kan påverka vem som ska hjälpa dem. Samtidigt tycker nästan en tredjedel (8 av 25) att de inte kan det eller bara till viss del. Ett flertal tycker att det är jobbigt med vikarier och väljer då att avboka. Det kan vara svårt att släppa in nya människor, det kan skapa otrygghet. De som har haft samma boendestödjare är generellt sett mer nöjda.

”

Ja, det kan jag, jag kan tala om att den vill jag inte ha eller går inte ihop med. Jag hade en förut som jag absolut inte ville ha så hen bytte de ut mot min nuvarande istället.

Den saken har varit jätte tydlig. Det kan vara personer man inte klickar med så att det blir obekvämt med dom. Jag har avbokat boendestöd ofta när det varit vikarier. Jag har ibland haft jättegränslösa människor i boendestödet, som inte fattar jobbet. Men man är ju rädd att bli av med det, man vill ju inte riskera att bli av med boendestödet för att man avbokar ibland, har hört andra som har blivit det.

Jag är så nöjd med den jag har. Har haft hen hela tiden.

Ibland blir det vikarier, det är lite jobbigt tycker jag. Då är det lättare att ta det på telefon. Det blir ångest och stress när jag måste planera om, när det är vikarier eller när tiden ändras oförutsett, till exempel att jag får SMS från någon random person.

Inte behövt påverka detta. Fått personer jag är nöjd med. De är olika och det är bra.

Det blir svårt att släppa in nya. Jag brukar säga nej till vikarier. Oftast kommer de ordinarie. På sommaren går det för lång tid utan boendestöd när det är vikarier. Jag har sagt att jag bara vill ha kvinnliga, ibland har de ändå skickat en man.

Nej, jag tror inte man får det. Jag tycker alla är bra. Ibland kan det vara lite svårt om de är i mina barns ålder.

Ja, [namn] har jag haft länge. /.../När det var sommar tog jag ledigt [antal] veckor från boendestöd för att slippa massa olika vikarier.

Jag har sagt att jag bara vill ha kvinnliga boendestödjare, och det fick jag, så ja jag känner att jag kan påverka det.

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

Ja	9
Nej	8
Osäker / vet inte	5
Inte aktuellt	3

Svarande 25 av 25

Samarbetet med psykiatrin är många missnöjda med. Flera menar att boendestödjarna gör det de kan och att det är psykiatrin som inte är villiga att samarbeta. För andra har det fungerat väldigt bra, och man är väldigt nöjd. En respondent, var extra nöjd med samarbetet som startade innan utskrivning från sjukhuset, och någon har löst det med samtycke så att boendestödjarna kan hjälpa till vid behov. När det gäller SIP-möten är det flera respondenter som säger att de inte haft det, eller att man väntar på att få det. En respondent menar att hen väntat i flera år på ett sådant möte.

”

Från boendestödet har det varit väldigt bra, men sjukvård och psykiatri vägrar samarbeta. Boendestödet har gjort allt de kunnat.

Nej det kan jag verkligen inte säga. Det är i så fall om man skulle ha ett sånt där SIP-möte, jag kommer inte ihåg om jag haft det, vet inte riktigt vad SIP står för? Jag tror inte det spelar roll vem som är initiativtagare till ett SIP-möte, jag är osäker, om jag säger det till min boendestödjare kan de nog fråga vidare om det.

Jag har inte hjälp med de kontakterna från boendestödet, jag har istället haft personligt ombud för att sköta de kontakterna, men just nu har jag inte det. Målet för mig är att ha ett personligt ombud igen, därför att jag tänker att det blir lite bättre kontinuitet med ett personligt ombud.

Ja, jag går på Psykosmottagningen vi har resursgruppsmöte en gång i halvåret, nu ska vi ha det bara en gång per år då allt fungerar så bra. Jag har en plan vid försämring och lista med telefonnummer.

Psykiatrin och vården funkar inte. Och det skulle vara bra med möten mellan boendestödet och arbetsförmedlingen, så att de alla är med på till exempel ändringar när man utökar tiden i arbetsträningen.

Ja det har de gjort. Jag är så glad och stolt över att det fungerar så bra. När jag låg inne påbörjades det så snabbt och det kändes så bra. Dom ringde innan jag kom hem från psykiatrin.

På sätt och vis tror jag det. Man kanske inte vill ha för mycket ihop-blandning. Ibland bra med lite tystnadsplikt mellan de olika grenarna.

.....

Bemötande och kompetens

Hur upplever du boendestödjarnas bemötande?

Bra	23
Mindre bra	0
Blandat	2

Svarande 25 av 25

En övervägande majoritet (23 av 25) uttrycker sig positivt i frågan hur man upplever bemötandet hos boendestödjarna. Ord som dök upp frekvent, gällande bemötandet var:

- * Stor trygghet med boendestödjare
- * Hög tillit till kontaktperson
- * Tacksamhet
- * Bra på att känna in
- * Lugn
- * Bekräftande
- * Kompetent
- * Våldigt insatt

”

Världens bästa grupp, jag träffat. Hur kan man få ihop det så bra. Full pott!

Jag tycker att boendestödjarna är lite mindre stressade nu än de var i början. Jag upplevde dom som ganska stressade till att börja med, men det gör jag inte nu. Det kan ju vara lite stressigt ibland för dem att ta sig från mottagare A till mottagare B, om de går eller åker kommunalt, men de brukar höra av sig om de blir sena eller tidiga.

Majoriteten bra. Särskilt gäller det ordinarie personal. Trygg med dom.

Sen har mitt boendestöd med mycket papper om fonder och så men hjälper inte till att fylla i dom, det skulle jag vilja ha mer hjälp med, för sådant kan vara jobbigt när man mår psykiskt dåligt. Mitt första boendestöd hjälpte till att fylla i så att de blev ivägskickade, annars blir de bara liggande, men min nuvarande har inte tid eller tycker inte att hen ska göra det. Jag tycker att hen ibland borde stötta lite mer där och inte bara överlämna papper. Skulle vilja att hen var lite mer flexibel.

Generellt är det bra. De två jag har känner jag väl. Men när jag mår sämre kan jag ibland bli förbannad på en av dom och hens tolkning av arbetet.

Nästan alla jag haft är väldigt bra. Litar mycket på de jag har nu.

Vad är bra i bemötandet?

Svarande 25 av 25

Samtliga intervjupersoner lyfte fram positiva egenskaper hos personalen. Orden i tabellen nedanför får tala sitt eget språk.

Så här upplever respondenterna boendestödjarna:

Behandlar mig som en vän	Hjälpsam	Empatisk / mänsklig / förstående	Omtänksam
Ser mig	Kommer ihåg vad vi pratade om sist	Känner mig trygg	Bra samtalspartner
Tonen och sättet	Ödmjuk	Kan skratta ihop	Tar mig för den jag är

”

Tar mig för den jag är. Omtänksamma. Jag är en person som folk tycker om, och att psykisk hälsa inte är något konstigt. Att vara på möten och ha med sig boendestödjare. Att vara vuxen, fast man är tolv inuti kan vara jobbigt. Boendestödjarna ser det.

De kan hantera när jag mår dåligt.

Jag har inget att klaga på. De behandlar en nästan som en vän. De lyssnar, de kommer ihåg vad jag sagt, de frågar hur det har gått med olika saker som fondansökan och aktivitetshus. Det är bättre än bra.

De är mänskliga och professionella. Min situation får stå i fokus.

Ibland skrattar vi så vi får ont i magen! Vi kan skämta lite och prata en stund innan vi till exempel städar, det är bra.

Finns det något som kan bli bättre?

Svarande 21 av 25

Huvuddelen av de intervjuade svarade på frågan, följande punkter togs upp:

- * Boendestödjaren går innan besökstiden är slut.
- * Kommentarer från boendestödjaren som väcker negativa reaktioner.
- * Boendestödjaren är inte helt närvarande under besöket.

- * Störande telefonsamtal under besöket.
- * För mycket fokus på ohälsa i samtalen.
- * Begränsad förståelse kring respondentens problematik.
- * Ny personal kräver mycket energi eftersom respondenten måste förklara sin situation från början.
- * Genomförandeplanen är för kortfattad och otydlig för respondenten.
- * Önskemål om "tidsbank" där det skulle vara möjligt att "spara" tid.
- * Osäkerhet kring vilka dagar respondenten ska ha sitt besök.

”

Ibland vill personer lämna före min boendestöd tid är slut om jag inte direkt kommer på något mer att göra. Men ibland kommer jag på efteråt att det var något mer som skulle göras. Ibland upplever jag att vissa boendestödjare inte kan tillräckligt hur man utför hushållssysslor. Önskar ibland att de kunde se själva vad som behöver göras.

Det är ju ibland det kommer nya som jag inte vet vilka de är och då får jag förklara allt från början.

När de är passiva, det har hänt att en bara suttit och stirrat rakt ut i rummet. Det är svårt att veta vad de har för utbildning för jobbet. Och blanketten för planen [genomförandeplanen] är inte så bra, den är för kortfattad. De fokuserar på fel saker ibland. De behöver förtydliga planen för mig och för dom.

När dom tror att jag har tagit droger och jag inte har det. Jag känner mig jättedum.

Det är viktigt att boendestödjarna inte kommer in och klagar eller påpekar saker som jag redan vet om och inte kan göra så mycket åt, som att det är lite skavanker i lägenheten och så. Jag gillar inte när de till exempel säger åt mig att öppna fönstret på grund av röklukt, det är inte deras hem utan mitt hem och jag har [ett sjukdomstillstånd] så jag kan inte ha fönstret öppet på dagtid. Mår man dåligt så orkar man inte alls lyssna på det. Men mitt nuvarande boendestöd har slutat göra så nu.

Att inte störas av telefonsamtal. Upplever ibland att de är stressade.

Med mitt nuvarande boendestöd blir det bara prat om den psykiska ohälsan och sjukdomar. Jag kände mig inte så himla sjuk utan mer jämställd med den förra för vi kunde även prata om värdsliga ting, nyheter och så, vad som händer i världen. Man är inte bara sjuk utan har ju friska sidor också. Min nuvarande är ganska pratsam och högljudd men det fungerar, jag kan säga till hen om något inte fungerar så hen är bra.

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

Ja	19
Nej	4
Delvis	2

Svarande 25 av 25

Majoriteten (19 av 25) upplever att boendestödjarna har tillräckligt med kunskap om deras behov. En respondent uppger att personalen har blivit mycket bättre på bemötande, och att det troligtvis beror på utbildningar. Någon upplever att personalen läser på om det finns osäkerhet.

Några synpunkter framkom också. En respondent har önskemål om att kunskapen kring funktionshinder ska bli bättre. En berättar att hens uppfattning om sina mål skiljer sig från boendestödjarens. Att behöva upprepa sin situation till nya medarbetare är energikrävande. På grund av detta väljer man helt enkelt bort besök.

”

/.../ Men det märks att de är utbildade och har gått kurser i hur de ska bemöta folk och så, så jag tycker att de har blivit mycket bättre nu.

Ja den ena har det, men inte alla. Till exempel saknas det samtal om mitt mående och behoven. En av dom hjälper mig att kontakta 1177, psykiatrin, när det märks att jag inte mår bra. Eller påminner om att jag ska höra av mig till läkaren.

Jag tänker att boendestödjare överlag kanske skulle behöva lite mer kunskap om olika funktionshinder. Jag är dock nöjd med de jag har nu. De har lärt sig förstå mig

Ja delvis. Och nej för att de inte riktigt vet vad jag vill, vad målbilden är. Det är olika (beroende på) vem som kommer.

Vissa har stor brist i kunskap. Någon kan fälla olämpliga kommentarer. De ger fel förslag ibland också.

Nej inte riktigt. Varje gång jag får en ny boendestödjare måste jag förklara allting från början.

Ja, absolut. Kontaktperson säger till om jag behöver göra något och pushar på ett bra sätt

Om nej: vad behöver de mer kunskaper om?

Svarande 21 av 25

Flest önskemål handlade om att boendestödjarna skulle ha mer kunskap om respondenternas behov. Det kan handla om sjukdomssituation, funktionshinder och diagnoser. En respondent uttryckte att det är viktigt att se personens beteendemönster och varningssignaler. Att bli tillfrågad om sitt mående lyfte en respondent upp. För en annan var det viktigt att få vara delaktig i upplägget av hushållsaktiviteter.

”

Känna till mer om mig. Mer kunskap i psykologi.

Mer kunskap om min sjukdomssituation.

Mer kunskap om mig och mina behov. Mer kunskap om psykisk ohälsa, om diagnoser, om varningssignaler, att se beteendemönster. De är ju hemma hos mig och väldigt nära så de borde märka

om jag behöver hjälp med något. Till exempel om nån inte borstat tänderna på fyra dygn borde väl nån reagera. De borde ha mer nyfikenhet och analys, och att de frågar mig om måendet, det räcker ju att säga "hur är det?". De borde pejla vardagsläget, måendet, stressnivån. Jag vet inte om de har utbildning, det är svårt att veta.

Att jag berättar vad det är jag vill ha gjort här hemma.

Känner du dig förstådd av dina boendestödjare?

Ja	21
Nej	1
Delvis	3

Svarande 25 av 25

En övervägande majoritet (21 av 25) ger positiva svar. De flesta känner sig förstådda av boendestödjarna, vilket återspeglar sig i flera citat.

”

Ja, hen har förstått mina behov och agerar efter det.

Ja, det tycker jag. De känner mig och jag känner dom. De märker hur jag mår, de ser det på mig. Jag pratar inte om mina problem, men de förstår mig ändå.

Jo. Säger jag nåt så lyssnar de. Det vi pratar om följs upp.

Ja det gör jag. Hen kan vara den enda vuxna som jag möter. Är hen inte där, väntar jag tills hen är tillbaka.

Ja absolut. De lyssnar ju.

Ja det gör jag. Ibland pratar jag med dom när man behöver ventilera lite.

En respondent kategoriserades som "nej" och 3 som "delvis". I den gruppen lyftes frågor kring tystnadsplikt, osäkerhet kring att få behålla boendestödet samt initiativtagande. En respondent känner panik över att inte göra saker på ett för hen rätt sätt.

”

Det är viktigt att boendestöd håller på tystnadsplikten när man berättar personliga saker för dom. De hade skrivit upp vissa saker på agendan så att alla kunde läsa, det tyckte jag inte om.

Ja och nej. En av dom verkar ha bestämt sig att vi ska avveckla boendestödet /.../. En av boendestödjarna och jag pratar nästan som olika språk ibland. De skulle behöva mer kunskap om diagnoser.

Att de inte förstår att det ligger på dom att ta initiativ till att göra nåt praktiskt. Att de inte förstår att det är svårt att ta det kommandot själv.

Det känns som jag får panik. Behöver göra det rätt och i min takt. Saknar återkoppling.

.....

Problem och konflikter

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

Ja	14
Nej	4
Osäker / vet inte	7 (varav 5 tror att de kan det)

Svarande 25 av 25

Majoriteten upplever att de kan be om annan eller extra hjälp. Flera beskriver vad de fått hjälp med, det kan handla om att de fått hjälp med hemsysslor eller samtal vid behov. Knappt en tredjedel (7 av 25) visste inte säkert, de flesta trodde dock att det skulle gå att be om annan eller extra hjälp. Fyra respondenter upplever inte att de kan det.

”

Ja till exempel så kan de skriva sms och på dator åt mig. De hjälper till att söka fonder fast det inte står i planen. De är flexibla. De får inte lyfta saker till förråd, som möbler. De får inte tvätta fönster, fast det gör de ändå.

Ja det tror jag, men det har inte dykt upp något.

Hjälp med saker som inte ingår i planeringen? Nej det gör jag inte.

Ja, det kan jag. Jag kan ringa och be om extra hjälp om det är något jag behöver.

Nej inte utöver den avsatta tiden. Det är olika beroende på vad man tänker att man ska ha hjälp med. Det är väl inte meningen att de ska göra vissa saker som att bära till exempel. Men vardagsgöromål hjälper de ju till med.

Ja till exempel stödjande samtal, och även annat som uppkommer. De hjälper mig med vart jag kan vända mig ifall de inte kan hjälpa mig.

Jag vet att jag ska kunna göra det, men har bara gjort det en gång och då fick jag avslag.

Ja det tycker jag. Om jag inte orkar med hushållssysslorna någon dag så kan vi ta en promenad och bara prata.

Några respondenter berättar varför de svarat ”nej” på frågan.

”

Man kan inte be om att de ska bära tunga saker, flytta en låda till exempel.

Boendestödet kan följa med på läkarbesök nån gång men då försvinner den ordinarie besökstiden i hemmet. Det är svårt att veta om man kan få extraträffar utan att de ordinarie tiderna försvinner.

Jag har provat det genom åren och min uppfattning är att det nästan är bättre att inte göra det.

Läkarbesöken och planeringen kring dessa har inte fungerat.

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

Ja 21
Nej 2

Svarande 23 av 25

VEM	ANTAL
ENHETSCHEF	2
KONTOR / BOENDESTÖDSENHET	2
SCHEMALÄGGARE	1
SAMORDNARE	1
BOENDESTÖDJAREN SOM DET GÄLLER	3
BOENDESTÖDJARNA	5
KONTAKTPERSONEN	3
SOCIALSEKRETERAREN	8

En övervägande majoritet av de som svarat på frågan (21 av 23) upplever att de har någonstans att vända sig om de skulle få problem med sin boendestödjare.

Den man skulle vända sig i en sådan situation uppges i tabellen ovanför. Observera att en och samma respondent kan ha uppgett flera kontaktvägar. De flesta hade vänt sig till sin socialsekreterare (8 respondenter) eller till boendestödjarna / kontaktpersonen (5 / 3 respondenter). Tre respondenter hade tagit upp det direkt med boendestödjaren det gäller.

”

Jag har bra relationer till boendestödjarna, så jag kan ta upp det med dom direkt.

Ja jag har inte haft något problem med något boendestöd. Alla har varit trevliga och tillmötesgående. Men det går säkert att ta upp.

Den situationen har jag inte varit i ännu, men känslan är att jag kan ta upp det. Jag hade tagit upp det med kontaktpersonen inom boendestödet i så fall. Det är väl nån gång jag haft nån synpunkt och då har kontaktpersonen sagt att hen ska föra det vidare.

Finns många att ta upp det med. Har en hel radda med telefonnummer.

Ja. Jag kan ringa till boendestödsenheten och säga om någonting inte fungerar. De har olika chefer, dels en socionom och sen deras egen chef som sitter med planering och så. Jag har fått en blankett med alla namn och telefonnummer.

Jag kan höra av mig till socialsekreterarna. Kan också ta direktkontakt med den det gäller.

Två respondenter vill eller kan inte vända sig till någon i en sådan situation.

”

Jag tar inte upp problem. Vill inte vara i vägen. Dom gör fel, men eftersom jag också gör det vill jag inte ta upp det.

Nej. Pratade med enhetschefen för [tidsangivelse] sedan. Har gett upp om att lösa problem som dyker upp.

.....

Avslutningsvis

Vad betyder boendestödet för dig i ditt liv?

Svarande 25 av 25

Samtliga respondenter berättar om boendestödets betydelse. För de allra flesta har boendestödet en helt central roll för ens psykiska hälsa och välbefinnande. Citaten talar för sig själva.



Allt! Dom är min trygghet.

Betyder mycket. De får mig att skärpa mig, aktivera mig och följa upp saker.

Boendestödet betyder väldigt mycket, att jag får träffa en person, att de hjälper till hemma, hjälper mig att dammsuga och så vidare, det gör mig så glad. Och man får prata av sig, de betyder jättemycket. Så bra att det finns i samhället. När det känns tungt i vardagen så kommer någon som hjälper en att göra saker och man får skratta lite, få lite socialt.

Det betyder väldigt mycket. Det underlättar för annat i livet, att kunna vara social och så vidare. Det ger ringar på vattnet.

Massvis. Det ger struktur på min vardag. Det ger mig möjlighet att leva ett självständigt liv här hemma.

Jättemycket. Jag kan inte ens fantisera om hur det hade varit utan boendestödet. Min depression släppte, de hjälpte mig ta tag i mitt liv, planera mat och arbete. Ensam är inte stark. Det hjälper mig att åtgärda problem, analysera, ge mig energi under arbetspasset. De tror på min framtid när jag inte gör det. Jag kanske hade behövt ha samtalskontakt i psykiatrin, och då om jag haft samtalskontakt där hade jag kanske inte behövt boendestödet som samtalskontakt. Boendestödet är den viktigaste insatsen jag haft. Det ger en självständighet, struktur, verktyg. Det ger mig utrymme att ta itu med mitt liv.

Det gör att mitt liv fungerar.

Det betyder väldigt mycket, det har en viktig roll, väldigt viktigt. De är till stor hjälp. Hjälper mig med struktur och ordning. Jag får saker gjorda istället för att ha det hängande över mig.

Betyder trots allt jättemycket. Slipper akuthjälp genom deras hjälp. Mycket kan dock bli bättre.

Det betyder jättemycket. Jag var lite skeptisk i början och hade svårt att acceptera att jag behövde hjälp. Men nu vet jag mer om det, det är grymt och betyder jättemycket, det gör att jag får ett bättre liv. Alla människor borde få boendestöd! Jag ska ju klara saker själv men just nu är det en hjälp till att ta tag i saker och planera.

Struktur. Hjälper mig i vardagen. Jag skulle också kunna bli boendestödjare.

Jag tycker tillvaron känns bättre överlag nu när jag har boendestöd. I och med att jag får hjälp med hushållssysslor av boendestödet får jag mer energi över till annat.

De är min lilla livlina. De puffar igång mig så jag blir som jag vill vara.

Väldigt mycket. Det ger mig chans att komma iväg på saker. Förhoppningsvis kan det bli ännu mer snart. Hen gör så att jag kommer iväg på grejer.

Får mer kontakter ute. Har någon att prata med, mitt sociala liv blir rikare.

Det är jätteviktigt, det betyder otroligt mycket. Jag ser fram emot att träffa dom. Jag vet inte vad jag skulle göra utan boendestöd.

Just nu är det hemskt bra, nu när jag bor själv.

Det betyder väldigt mycket. Det ger mig struktur under veckan. Ibland är det allt socialt umgänge jag har. De är någon som ser mig. Ser hur jag mår, jag är inte själv.

Det betyder väldigt mycket och är viktigt. Jag provade att vara utan ett halvår, jag fick en psykos då. Jag har [namn] två gånger i veckan, jag får lära känna de andra lite bättre.

Det är väldigt viktigt.

Jag tycker att det är bra. Jag får någon som kommer en gång i veckan, så man blir inte helt ensam i alla fall. Det är bra att kunna prata med dom när man har mycket omkring sig eller mår dåligt, särskilt om andra inte har tid med en. Det känns bra att det är någon som kommer, att man inte är helt ensam i sin psykiska ohälsa utan att det finns någon.

Hjälper mig i stressen. De hjälper till att stressa ner. Får ett lugn. De bryr sig om mina problem. De är bra "igångsättare"

Hjälper till med vardagssysslor vilket är viktigt. Får städat och mat på bordet.

Betyder jättemycket. Har två med särskilt mycket kontakt. Har mycket samtal vilket jag gillar. De finns där om det krisar.

Det betyder väldigt mycket för mig just nu när jag har haft mina svackor och inte orkat ta hand om hemmet.

Dom betyder allt för mig.

Något annat du vill tillägga?

Svarande 13 av 25

I slutet av intervjun frågar vi om respondenten vill tillägga något utöver det som redan sagts. Här svarade 13 respondenter om lite olika ting. Två citat nedan har omvandlats till löpande text för anonymitetens skull.

Det är väl det med schemaläggning och tider, att man får en bestämd tid när de ska komma. Att de hör av sig om de inte kommer.

Jag vet inte varför, men ibland verkar det som att de försöker avveckla boendestödet utan anledning. De kanske tror att jag inte behöver det eftersom jag kan prata för mig själv, och de kanske inte förstår hur jag mår. Det är viktigt att planerarna tar in personkemin och att matcha personal med brukare.

Det är kanon.

Deras telefoner blinkar ofta under arbetspasset, de är ofta stressade när de kommer. Det borde finnas skälig transporttid för dem i schemana. Och det märks att de fått mindre tid, och stressiga scheman. Mer stress, de har splittrad uppmärksamhet, mer andan i halsen, känns som de fått svårare att hinna med mellan olika brukare. Det är lite hemtjänstsvibbar, de har svårt att hinna. Det påverkar besökets närvaro om boendestödets telefoner stör under besöket, eller om de är stressade mellan olika brukare. Systemet är utarmat, vården, det finns inte det som behövs. Tack för dessa intervjuer, de är viktiga, hoppas att politikerna läser rapporterna också!

Jag tycker på det stora hela att det fungerar bra. Jag kan ju kommunicera med dem om det är någonting.

En respondent tycker inte att det fungerar bra med Hemköp som livsmedelsleverantör. Det blir ofta fel varor, det går inte att betala via autogiro och det går inte att lämna synpunkter. Detta tär på personens krafter.

Jag är ganska nöjd men boendestöd verkar ha det väldigt stressigt, hen kommer med andan i halsen. Hen har kommit sent flera gånger och då får jag inte den tid jag ska ha. Just det här med samma boendestödjare, jag tycker det är skönt att ha samma. Det har inte funkade så bra med vikarier, det har funkade någorlunda. Det kan komma nya varje gång, det hade varit bättre om de bara var 2 - 3 vikarier som kom. Jag vill inte att de kommer nya vikarier hem till mig.

Sommaren är en skör tid för oss som har boendestöd. Det är mycket vikarier, vem som helst kan komma. Det påverkar tillvaron mycket. Ibland tar ordinarie boendestöd med sig vikarie så man får träffas, men de gör inte alltid det.

Vill ha förlängt. Lite oroas att hjälpen inte förlängs.

Information om vart man kan vända sig och påpeka när något inte fungerar. En del utnyttjar sin position exempelvis genom att använda maktspråk. Tror inte på förbättring. Har ingen att vända mig till.

En respondent önskar att kompetensen skulle vara mer jämn bland boendestödarna. Olika boendestödare har helt olika förmågor och vissa klarar inte av alla sysslor. Respondenten får planera utifrån vem som kommer och inte utifrån vad som behöver göras.

Det är väl att jag haft lite väl många olika som har kommit på den ena dagen, vilket kan kännas lite rörigt. Skulle inte säga att det är något jätteproblem.

Jag tycker att det är en fantastisk insats.

.....

Resultatöversikt

I brukarrevisionen deltog 25 personer vilket ger ett bra underlag för att få en fingervisning om vilka verksamhetsområden som behöver ses över samt för att få idéer till förbättringar.

Nedan visas även skillnaden i resultat jämfört med den tidigare brukarrevisionen som gjordes 2020 och där 30 personer deltog. För de frågor som har fått en annan färg i den här revisionen anges den tidigare färgen i parentes.

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

- * Skulle du vilja att boendestödjarna hjälpte dig att få mer social kontakt? (tidigare gul)
- * Kommer du ihåg när du första gången träffade din socialsekreterare för att diskutera boendestöd? Upplever du att socialsekreteraren lyssnade på dig då?
- * Har du och dina boendestödjare gjort en genomförandeplan ihop?
- * Om ja: upplever du att personalen följer genomförandeplanen?
- * Lyssnade boendestödjaren på dig och tog hänsyn till dina önskemål när ni gjorde genomförandeplanen?
- * Får du det stöd från boendestödet som du behöver i vardagen? (tidigare gul)
- * Känner du att tiden som boendestödjarna är hos dig är tillräcklig? (tidigare gul)
- * Om ditt behov av stöd skulle ändras, om du till exempel skulle behöva mer stöd eller annan typ av stöd från dina boendestödjare, hur gör du då för att påverka detta?
- * Får du boendestöd de tider och dagar som du vill ha? (tidigare gul)
- * Hur upplever du boendestödjarnas bemötande?
- * Upplever du att boendestödjarna har tillräcklig kunskap om dina behov för att kunna hjälpa dig?
- * Känner du dig förstådd av dina boendestödjare?
- * Upplever du att du kan be boendestödjarna om annan / extra hjälp när du behöver det?
- * Om du får problem med dina boendestödjare, upplever du att du kan ta upp det med någon?

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

- * Skulle du vilja göra det [besöka någon mötesplats för personer med psykisk ohälsa, exempelvis aktivitetshus eller patient- och brukarföreningar]?
- * Skulle du vilja att boendestödjarna stöttade dig mer i att ta hand om din kroppsliga hälsa, än vad de gör idag?
- * Får du lov att ändra dina tider när du behöver det?
- * Kan du påverka vilka boendestödjare som ska hjälpa dig?

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

- * Har du tillräckligt med fritidsaktiviteter på dagarna?
- * Om inte: skulle du behöva någon typ av stöd för att genomföra de här fritidsaktiviteterna?
- * Har du så mycket social kontakt som du önskar i ditt liv?
- * Har du arbete, studier, praktik eller någon annan formell sysselsättning?
- * Upplever du att boendestödjarna och sjukvården, exempelvis psykiatrin, samarbetar för att hjälpa dig?

Diskussion

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

Styrkor

Stödet

Första mötet med socialsekreterare ser ut att fungera väl. Första intrycket är viktigt och därför ser vi det som en styrka.

De flesta har en genomförandeplan och upplever att den efterföljs. Samtliga av de som har en genomförandeplan upplever att de fått vara med och utforma den.

En av de allra viktigaste frågorna - om man får det stöd som man behöver - blev grön. Frågan markerades gul i revisionen 2020. Då var det betydligt fler respondenter som kategoriserades som "nej" eller "delvis" jämfört med nu.

De flesta har tillräckligt med boendestöd tid.

De allra flesta vet hur de ska göra om de skulle behöva mer stöd eller annan typ av stöd från boendestödet.

Bemötande

När det gäller bemötande, som är en av grundpelarna, får personalen toppresultat. Att bemötandet fungerar så bra indikerar bland annat på lyhördhet från personalen, men även tillit, och trygghet från respondenterna, vilket också kom fram i resultatet.

Boendestödjarna är bra på att läsa av respondenterna, även om det ibland uttrycks utan ord. Respondenterna ger uttryck för att faktiskt bli lyssnade på, och på sätt även bli förstådda. Det här är en stor styrka hos personalen.

Problem och konflikter

Huvuddelen av de intervjuade känner att de vid behov kan be sina boendestödjare om annan eller extra hjälp.

De allra flesta känner att de har någonstans att vända sig om det skulle uppstå problem med deras boendestödjare. Många vet om mer än en kontaktväg, vilket är bra.

Avslutningsvis

Samtliga respondenter väljer att svara på betydelsen boendestödet har för dem. I rapporten framkommer det tydligt att boendestödarna betyder mycket för respondenterna. Återigen kan vi se hur personalen är en enorm styrka. Respondenterna lyfter fram flera områden där man nått personliga framgångar.

Utvecklingsmöjligheter

Följande frågeområden blev gula:

- Mötesplatser för personer med psykisk ohälsa
- Kroppslig hälsa
- Schema

Följande frågeområden blev röda:

- Fritidsaktiviteter
- Socialt umgänge (de flesta vill dock inte ha mer hjälp)
- Arbete och sysselsättning
- Samverkan med sjukvården

Utöver ovan nämnda områden finns det även delar av de gröna frågeområdena som skulle kunna vara föremål för vidaregranskning och åtgärd. De handlar om *stöd och bemötande* och har också tagits med som utvecklingsmöjligheter.

I den vänstra spalten nedan listar vi frågeområden 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.

Frågeområde	Beskrivning och förbättringsförslag
Mötesplatser för personer med psykisk ohälsa	Tre fjärdedelar (12 av 18) vill antingen besöka mötesplatser, kan tänka sig att göra det längre fram eller kanske vill besöka. <ul style="list-style-type: none">➤ Förslag: bjud in brukarna till ett event där de får träffa representanter från brukarföreningar, exempelvis RSMH (psykisk ohälsa), ÅSS (ångestsyndrom), IFS (psykos), IBIS (bipolär sjukdom) och RFHL (missbruk). Ni skulle även kunna ha med representanter från andra mötesplatser, till exempel Frivilligcentralen Oscar, "Vännerna" på aktivitetshuset centrum samt Fontänhuset.
Fritidsaktiviteter	Majoriteten (14 av 25) har inte tillräckligt med fritidsaktiviteter. Det man skulle vilja göra är: <ul style="list-style-type: none">* Vara med likasinnade

<p>Fritidsaktiviteter forts.</p> <p>Stöd till aktiviteter</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Träffa fler vänner * Besöka mötesplatser / träffpunkter * Fysisk aktivitet såsom promenader, yoga, simning och styrketräning * Kurser såsom keramikurs, konstskola och datakurs * Nöjen såsom biljard och karaoke * Börja arbeta igen <p>Nästan hälften av de svarande (8 av 17) behöver stöd för att genomföra fritidsaktiviteter. Två svarade att de kanske skulle behöva det. Det stöd som efterfrågas är:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Få hjälp med att boka in aktiviteter * Mer tid med boendestödet * Information om föreningar och mötesplatser * Tips på aktiviteter * Hjälp att komma ut från bostaden * Boendestödjaren pushar / uppmuntrar <ul style="list-style-type: none"> ➤ Förslag: Betty Öst på aktivitetshuset centrum är egnerfaren och hjälper till att hitta passande fritidsaktiviteter. Hon kan även besöka brukaren i hemmet tillsammans med boendestödjaren. ➤ Förslag: Friskvårdsklubben drivs av egnerfarna och erbjuder ett fullspäckat schema med aktiviteter.
<p>Socialt umgänge</p>	<p>6 respondenter skulle vilja att boendestödjarna hjälpte dem att få mer social kontakt. Två var inte helt säkra. Det som efterfrågas är:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Inplanering av sociala aktiviteter * Stöd kvällstid * Mer praktiskt stöd * Promenader
<p>Arbete och sysselsättning</p>	<p>9 av de 17 respondenter som inte har en formell sysselsättning skulle vilja ha en, om inte nu så i alla fall längre fram. Två är osäkra, den ena tror inte att hen skulle kunna få hjälp med att ordna det.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informera om olika stödinsatser som kan ge särskilt anpassat stöd som tar en närmare ett arbete, till exempel: <ul style="list-style-type: none"> * Vägledarna på aktivitetshuset.

Arbete och sysselsättning forts.	<ul style="list-style-type: none"> * Arbetspecialister på Finsam Göteborg. * Arbetsintegrerande sociala företag på Vägen ut och GF Sak. * SIUS på Arbetsförmedlingen.
Kroppslig hälsa	<p>En tredjedel (9 av 25) skulle vilja ha mer stöd till den kroppsliga hälsan. Det man önskar stöttning med är:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Kosthållning * Träning * Promenader * Duschning
Schema	<p>6 respondenter ger exempel på problem som kan uppstå gällande tider och boendestödjare.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Det kan ta lång tid att möta upp förändringar vilket kan resultera i att det blir fler aktiviteter per dag än vad respondenter klarar av. Här handlar det om att schemaläggningar kan ta lång tid. ➤ Besök av boendestöd uteblir då andra besök, exempelvis läkarbesök, är inbokad. Respondenter "förlorar" då tid med boendestödet. Behöver de här tiderna räknas bort? ➤ Det är viktigt att kunna vara med och påverka. Även kommunikation kring ändringar bör ske långt i förväg. ➤ Många upplever problem när det görs ändringar. Ett flertal löser det genom att boka av boendestöd, av anledningar som att det finns personer som man inte klickar med, eller vikarier. En respondent är rädd att bli av med sitt boendestöd om hen krånglar och bokar av för mycket. Stress och ångest kan öka vid förändringar hos en del respondenter. ➤ Möjligheten att kunna välja om man endast vill ha boendestödjare av ett kön bör inte vara ett stort problem, för att respondenten ska känna sig trygg.
Samverkan med sjukvården	<p>Samarbetet med psykiatrin är väldigt tvetydig, där den ena halvan är väldigt nöjda, medan den andra halvan har helt andra upplevelser. Där det fungerar bra beskriver en del respondenter att en kontakt tagits i ett tidigt skede, och på så sätt underlättat för respondenterna.</p>

Samverkan med sjukvården forts.	<p>För många innebär det en lång väntan, och många efterfrågar ett SIP-möte. En lösning är samtycke, så personal kan hjälpa till vid behov. En annan lösning har varit personligt ombud.</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Hur kan man få en likartad lösning för alla? Hitta riktlinjer för hur man samarbetar med psykiatrin och sjukvård, så att det inte blir så spretigt?
Stöd och bemötande	<p>Stöd och bemötande fick toppbetyg från respondenterna. Samtidigt framkom synpunkter och önskemål, här är några:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Att boendestödjaren är kvar hela besökstiden, är närvarande, och i den mån det går, stänger av telefon under besöket.➤ Vara påläst kring respondentens problem innan besök. När vikarier kommer får respondenten upprepa allt från början. Hur ser rutinerna ut för ny personal att införskaffa sig information kring respondenterna innan besök?➤ Det framkom önskemål om att boendestödjarna skulle ha mer kunskap om respondenternas behov, funktionshinder, diagnoser och sjukdomssituationer.➤ Det finns förståelse för att bärhjälp inte ingår i boendestödets uppgifter. Trots detta finns det behov av det.➤ Tänk på att vissa saker sägs i förtroende - kolla av med respondent innan det dokumenteras.➤ Var tydlig med planering av boendestödet, och hur länge det är aktuellt.➤ Kolla av med respondenten så att genomförandeplanen är tydlig och genomförbar. <p>Här följer några intervjuutdrag för att åskådliggöra saker som är viktiga att tänka på när det kommer till stöd och bemötande:</p> <p>Bemötande som väcker negativa reaktioner</p> <p><i>"/.../de säger saker som att det är stökigt, att det var fint förra veckan. Det har hänt flera gånger, då är det vikarier"</i></p> <p><i>"Det är viktigt att boendestödjarna inte kommer in och klagar eller påpekar saker som jag redan vet om och inte kan göra så mycket åt, som att det är lite skavanker i lägenheten och så /.../"</i></p>

Stöd och bemötande	
Bemötande som väcker negativa reaktioner	<p><i>"Med mitt nuvarande boendestöd blir det bara prat om den psykiska ohälsan och sjukdomar /.../"</i></p> <p><i>"Deras telefoner blinkar ofta under arbetspasset, de är ofta stressade när de kommer /.../"</i></p>
Önskemål om mer styrning	<p><i>"Jag kan glömma bort att göra saker och bara sitta och prata när boendestöd är här. Jag behöver hjälp att bli lite styrd, struktur, att man pratar lite kort om läget bara"</i></p> <p><i>"Ibland saknar jag att de tar initiativ till vad som ska hända. Det kan vara svårt att säga till då, man känner sig dum då"</i></p>
Information och/eller kontinuitet	<p><i>".../ Det är svårt att veta om man kan få extraträffar utan att de ordinarie tiderna försvinner"</i></p> <p><i>"De har tagit bort tid utan att informera. Gärna lite mer tid. Men det är inte tiden som är största problemet utan att det är för många olika"</i></p> <p><i>"Det är väl det med schemaläggning och tider, att man får en bestämd tid när de ska komma. Att de hör av sig om de inte kommer"</i></p> <p><i>"Jag är ganska nöjd men boendestöd verkar ha det väldigt stressigt, hen kommer med andan i halsen. Hen har kommit sent flera gånger och då får jag inte den tid jag ska ha. Just det här med samma boendestödjare, jag tycker det är skönt att ha samma /.../"</i></p> <p><i>"Sommaren är en skör tid för oss som har boendestöd. Det är mycket vikarier, vem som helst kan komma. Det påverkar tillvaron mycket. Ibland tar ordinarie boendestöd med sig vikarien så man får träffas, men de gör inte alltid det"</i></p>

Ta till sig det goda

Majoriteten av frågorna - däribland de allra viktigaste - blev gröna. Frågorna om både stöd och bemötande fick positiv respons från de allra flesta. Vidare känner de flesta att de har någonstans att vända sig om det skulle uppstå problem.

Föreliggande resultat överträffar resultatet från brukarrevisionen som gjordes 2020. Fyra frågor som blev gula då blev gröna nu. Det verkar därmed som att boendestödets förbättringsarbete sedan dess har haft effekt. I synnerhet då en av dessa fyra frågor handlar om huruvida respondenterna får det stöd som de behöver i vardagen. Det är glädjande att se denna positiva utveckling.

Vi gratulerar till ett resultat som personal och ledning har all anledning att känna sig stolta över.

NSPH tipsar

- *Aktivetskatalogen.se* är en samlingssida för fritidsaktiviteter, verksamheter och stödinsatser för personer med psykisk ohälsa/funktionsnedsättning.
- *Peer Support* på aktivitetshuset centrum - Betty ger personlig vägledning till aktiviteter. Hon har egen erfarenhet av psykisk ohälsa.
- *Friskvårdsklubben* har ett fullspäckat veckoschema med sport- och friskvårdsaktiviteter som hålls på olika platser i staden, året runt. Det är en ideell verksamhet som drivs av personer med egen erfarenhet av psykisk ohälsa/funktionsnedsättning. Årsavgiften är 100 kronor.
- *Brukarföreningar* som exempelvis ÅSS, RSMH, OCD-föreningen, IBIS och Attention.
- *Aktivitetshuset*, och speciellt deras aktivitetsgrupper, kurser och *vägledare*. Vägledarna ger specialanpassat stöd till arbete, studier och sysselsättning.
- *Fontänhuset* är en rehabiliteringsverksamhet som går ut på att sköta om ett hus och driva ett café med allt vad det innebär av arbete och social gemenskap. Handledare och medlemmar arbetar sida vid sida. Man bestämmer själv vad man vill arbeta med, hur ofta, när och med vem.
- *Folkhögskoleföreningen Gyllenhuset* är en skola för personer som på grund av psykisk ohälsa, såsom depression eller ångest, behöver extra hjälp, kreativ atmosfär och en trygg och lugn miljö. Skolan erbjuder kurser för att plugga upp högstadie- och gymnasiekompetens. Utöver de traditionella skolämnena hålls lektionerna "demokratitid" och "kreativt skapande".
- *Hälsotek* finns i flera av Göteborgs stadsdelar för personer som vill förbättra sin hälsa. De har bland annat grupper med fysisk träning, kurser, föredrag och hälsorådgivning. Det är gratis, öppet för vem som helst och alla aktiviteter är på dagtid.
- *Friluftsfremjandet*, *Frivilligcentralen Oscar* och andra ideella föreningar utan någon specifik koppling till psykisk ohälsa.



Hur går man vidare med revisionsresultatet?

Efter vår rapportering av revisionsresultatet är det viktigt att:

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

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