

Brukarstyrd brukarrevisjon: Lundby Boendestöd

Undersökning av brukarnas attityd till och erfarenhet av
Lundby Boendestöd

Författad av:

Lisa Vainio

Cindra Nyström

NSPH Västra Götaland och Göteborg 2023

Innehållsförteckning

Inledning.....	1
Varför brukarrevison?.....	1
Den egna erfarenhetens roll i brukarrevison.....	2
Brukarrevisionens grundprinciper.....	2
Viktiga ledstjärnor i våra revisionsarbeten.....	3
Om uppdraget	4
Mål	4
Målgrupp	4
Lundby boendestöd.....	4
Metod.....	5
Styrgrupp.....	5
Referensgrupp.....	5
Brukarrevisorer.....	5
Genomförande	6
Rapportens upplägg	7
Syftet med färgkodning.....	7
Intervjuresultat.....	8
Bakgrundsfrågor	8
Aktiviteter och social kontakt.....	10
Stödet	16
Planering och Samverkan	23
Bemötande och kompetens	27
Sammanfattning.....	32
Resultatöversikt.....	34
Styrkor och utvecklingsområden	36
Styrkor	36
Utvecklingsområden.....	37
Avslutningsvis.....	40
NSPH tipsar	41
Hur går man vidare med revisionsresultatet?	42

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 ett arbetssätt som alla vinner på. 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. 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 *brukarstyrd 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.

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: bästa tillgängliga vetenskapliga kunskap, professionens expertis och de egnerfarnas situation, erfarenhet och önskemål. 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 alltigenom 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.

¹ Valfärd och valfrihet? Socialstyrelsen 1999

² <https://www.socialstyrelsen.se/kunskapsstod-och-regler/omraden/evidensbaserad-praktik/arbete-evidensbaserat/>

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 *brukarrevisor*er och har egen- eller närståendeerfarenhet av psykisk ohälsa eller psykisk funktionsnedsättning. Många gånger har de även egen erfarenhet av olika samhällsinsatser och 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 lönearbete. 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.
2. *Dialog och ömsesidiga mål.* Brukarrevisionen genomförs i samförstånd och ständig dialog med personal och ledning, som noggrant informeras om genomförandet och syftet med revisionen. Det bidrar till ett engagerat förbättringsarbete där båda parter delar samma mål - verksamhetens utveckling.

³ Mer om detta finns att läsa på riksförbundet Hjärnkolls hemsida: www.hjarnkoll.se

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. Samordnare för brukarrevisionen 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.

Psykiatrisamordningen förmedlade kontakt mellan NSPH Västra Götaland och Göteborg och enhetschef för Lundby boendestöd. Det inleddes ett samarbete kring att göra en brukarstyrd brukarrevision.

Mål

Målet med brukarrevisionen är att utveckla och förbättra verksamheten genom att ge vägledning baserad på brukares attityd till och erfarenhet av stödet och bemötandet.

Målgrupp

NSPH Västra Götaland och Göteborg får medel av Psykiatrisamordningen i Göteborgs Stad för att genomföra ca 20 intervjuer per verksamhet. Lundby boendestöd har kontakt med 204 brukare fördelat över ett år, varav samtliga aktuella under intervjuperiodens tid blev föremål för brukarrevisionen. För att få en så god bild som möjligt beslutades det att brukarna som fick information om undersökningen skulle ha träffat sitt boendestöd vid minst 3 tillfällen. Det var först till kvarn att anmäla sig till intervju.

Målgruppen kommer i rapporten fortsättningsvis att refereras till som respondenter, brukare eller intervjupersoner.

Lundby boendestöd

Boendestödet är till för att bidra till att individen uppnår ökad självständighet i sitt boende, i sociala sammanhang och i sysselsättning/arbetsliv. Det kan vara både ett motiverande stöd och en praktisk hjälp med exempelvis personlig omvårdnad, hemskötsel och att skapa struktur och rutiner i vardagen. Boendestödet har också till uppgift att motverka isolering och att 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 och insatsen är gratis.

Lundby boendestöd har tidigare gjort två brukarrevisioner, en 2016 och en 2019. I dagsläget har enheten kontakt med 204 brukare. Målgruppen är bred och omfattar allt från intellektuell funktionsnedsättning till psykiska funktionsvariationer, samt en viss grad av samsjuklighet däremellan. Personalgruppen består av 3 stödpedagoger, 19 boendestödjare och 2 planerare.

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. Intervjuszvaren behandlas konfidentiellt.

Intervjuszvaren anonymiseras och sammanställs sedan till en rapport där ett urval av citat får illustrera respondenternas specifika kommentarer av deras direkta upplevelse. 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 verksamhetsmål. Rapporten läggs ut på NSPH Västra Götaland och Göteborgs hemsida. Ett halvår till ett år senare görs ett återbesök i syfte att följa upp hur revisionsarbetet påverkat verksamheten och hur man använt sig av underlaget.

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:

- Lisa Vainio, projektsamordnare, NSPH Västra Götaland och Göteborg.
- Cindra Nyström, 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 referensgruppen ingick:

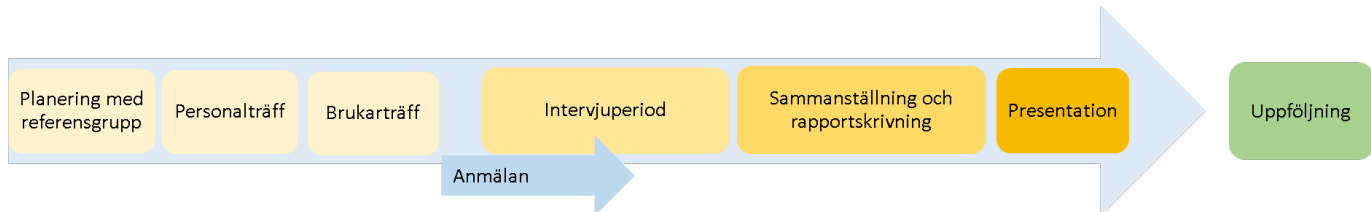
- Lisa Vainio, projektsamordnare, NSPH Västra Götaland och Göteborg.
- Cindra Nyström, projektsamordnare och administratör, NSPH Västra Götaland och Göteborg.
- Anna Olsson, enhetschef, Lundby boendestöd.
- Stödpedagoger på Lundby boendestöd: Gun Axelsson, Christina Hentilä, Karin Sjöberg och Jon Svangren.

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 Göteborgs

patient-, brukar- och anhörigföreningar. Revisorerna delar även med sig av reflektioner och förslag som tas i beaktande när intervjumaterialet sammanställs. Samtliga brukarrevisorer har deltagit i en internutbildning i intervjuteknik och bemötande.

Genomförande



Bilden visar hur genomförandet går till steg för steg

Den 26 januari hade samordnare och enhetschef på Lundby Boendestöd sin första kontakt för att diskutera upplägg och sätta en tidsmässig plan för revisionen. Intervjufrågorna mailades därefter ut till referensgruppen som fick möjlighet att reflektera och komma med synpunkter inför uppstartsmötet.

Den 31 januari träffades referensgruppen fysiskt för att planera genomförandet av brukarrevisionen. Intervjufrågorna och kriterier för urval av målgruppen fastställdes.

Den 15 februari hölls en informationsträff för verksamhetens personal. De informerades om revisionen, dess praktiska nytta samt vikten av deras engagemang för ett lyckat genomförande.

På grund av anonymiteten var det inte möjligt att skicka ut information för att hålla en informationsträff för brukarna. Personalen fick istället i uppgift att dela ut anmälningsmaterialet och inspirera brukarna till att ställa upp på intervju när de träffades personligen.

Anmälningsmaterialet innehöll en folder om revisionen, en anmälningsblankett och ett frankerat svarskuvert. Respondenterna kunde välja mellan att bli intervjuade hemma, på neutral plats eller på telefon. Det erbjöds även möjlighet att boka ett samtal med tolk.

Av de brukare som fick anmälningsmaterial deltog 14 personer i undersökningen. Intervjuerna hölls mellan den 28 februari och den 14 april 2023. Varje deltagare fick ett presentkort i matbutik (värde 200 kr) som tack för sitt deltagande.

Efter intervjuperioden påbörjades analysarbete och rapportskrivande. Resultatet presenterades först för ledning och personal på Lundby boendestöds kontor i juni 2023. Därefter bjöds alla brukare som är anslutna till Lundbys boendestöd in till en presentation under deras brukarråd. Slutligen lades revisionsrapporten upp för allmänheten på NSPH Västra Götaland och Göteborgs hemsida.⁴

Under vårterminen 2024 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/brukarrevision/slutrapporter/>

Rapportens upplägg

Intervjufrågorna är indelade i följande frågeområden:

- Bakgrundsfrågor
- Aktiviteter och social kontakt
- Stödet
- Planering och samverkan
- 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 som deltagit i revisionen.

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 värdering av 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.

BLÅ blir frågan om ingen värdering av frågan har gjorts.

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 peka på möjliga förbättringsområde.

Intervjuresultat

Bakgrundsfrågor

Totalt deltog 14 respondenter i revisionen.

Könsidentitet

KÖN	ANTAL
KVINNOR	10
MÄN	4

Ålder

ÅLDER	ANTAL
20 - 29	3
30 - 39	4
40 - 49	2
50 - 59	2
60 +	3

Stödperiod

ÅR	ANTAL
0 – 1 ÅR +	3
2 ÅR +	6
5 ÅR +	3
10 ÅR +	2

Intervjusätt

5 respondenter intervjuades på telefon, 6 på en neutral plats och 3 personer intervjuades i sitt hem.

Stödinsats

Respondenterna får olika typer av stödinsatser beroende på vad som är beviljat och några uppger att de får stöd inom flera områden.

Hushållssysslor (7) (städa, tvätta och hålla iordning i hemmet)	Kontakt med myndigheter (5)	Veckostruktur / planering (4)
Bryta isolering / komma iväg (4)	Handla (3)	Personlig hygien / mediciner (2)
Matlagning (2)	Betala räkningar (2)	Skuldsanering (2)
Moraliskt stöd / Samtal (2)	Gemensamma ärenden	Administrativ hjälp
Reglera energinivån	Promenader	

*Siffrorna i parentes anger hur många som har nämnt stödinsatsen

”

Hon hjälper mig också att reglera min energi, när kommer kan jag vara väldigt uppe i varv och då hjälper hon att lugna mig, eller så är jag väldigt låg och då hjälper hon mig reglera upp energin.

Det är lite olika, men främst moraliskt stöd, att de är där och peppar när jag diskar/städar/tvättar/handlar. Ibland gör vi ärenden tillsammans.

Aktiviteter och social kontakt

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

Ja	3
Nej	8
Ej aktuellt	3

Svarande 14 av 14

En stor majoritet (11 av 14) har inte någon sysselsättning. Av dessa svarar (5 av 8) att det är på grund av att de är sjukskrivna. Att det inte är aktuellt för 3 respondenten beror på att de är pensionärer eller sjukpensionärer.

Av de 8 respondenter som svarat nej uppger 7 att de skulle vilja ha en sysselsättning, men av olika anledningar så är det just nu inte möjligt.

”

Ja i framtiden, men är heltidssjukskriven. Det handlar mer om min förmåga än vilja just nu, vill bli mer fungerande först.

Min energi räcker inte till, jag klarar bara av en aktivitet per dag sen behöver jag vila. Vissa personer läcker jag liksom energi med och då blir det jobbigt att vara social.

Ja, jag vill så mycket med mitt liv, men det är ingen som lyssnar på mig. Alla bara säger vad jag inte kan och vad jag inte ska göra, de pratar bara om mina begränsningar. De har ett sjukdomsperspektiv.

Jag har sjukersättning 100 % nu, (och då får man inte jobba enligt lagen) men jag hade velat kanske jobba ideellt och hjälpa någon. Jag skulle tycka att det vore bra att komma ut och göra nåt sånt kanske 2-3 timmar ibland.

Om du inte har, men önskar en sysselsättning: vad behöver du för att bli redo för det?

Svarande 7 av 7

Alla respondenter som inte har, men önskar, en sysselsättning får frågan vad de behöver för att bli redo för det och de nämner lite olika saker och förslag. En respondent behöver exempelvis ett bra bemötande när hen kommer till en ny plats och föreslår att man får en handledare eller mentor som extra stöd, en annan respondent föreslår att man börjar med arbetsträning först och att man får tid till rehabilitering innan man går vidare, en tredje benämner vikten av att må bättre och vara mer fungerande. Aktiviteter med rutiner är ytterligare något som omnämns vara betydelsefullt för att komma igång med en sysselsättning.

”

Tid antar jag, bättre mående. Jag vill så mycket, men jag tror att jag skulle behöva arbetsträna först, innan det blir på riktigt liksom.

Ta mig framåt på alla plan, bli mer fungerande.

Ha koncentration, tålamod och uthållighet. Jag är inte där.

Jag behöver att det ska finnas en liknande aktivitetsgrupp som jag var med i tidigare. Det måste vara något som har fast tid, plats och med ungefär samma människor.

Av de 7 respondenter som säger att de önskar en sysselsättning uppger alla att de vet vart de ska vända sig för att komma igång om / när det blir aktuellt. De flesta berättar att boendestödet är den främsta person de i så fall vänder sig till. Några nämner också arbetslivscentrum och aktivitetshus.

”

Ja, min boendestödare har koll på det mesta.

Ja, boendestödet har försökt hjälpa mig med detta, t.ex. genom Aktivitetskatalogen, men jag har inte hittat något där än.

Ja, tex på aktivitetshus finns en person som kan hjälpa till med steg mot praktik eller sysselsättning. Om jag varit redo idag hade jag vänt mig dit.

Ja, arbetslivscentrum till exempel. Jag har ett möte inbokat där redan.

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

Ja	5
Nej	9

Svarande 14 av 14

Mer än hälften (9 av 14) berättar att de inte brukar besöka mötesplatser. 6 av dem uppger att de tidigare har provat men att de bland annat slutat på grund av pandemin, brist på energi eller att utbudet inte passat för just dem. Av de 5 brukare som besöker mötesplatser just nu eller tidigare gjort det är man oftast positiv till insatsen.

”

Jag brukar besöka [ett aktivitetshus]. Har inte varit där på ett tag, men jag ska ta upp det igen. Jag har varit mycket där förut, bland annat för vävning och brodering, det är jätteroligt!

Jag går till [en mötesplats] på en kurs varje fredag. Jag är väldigt bra på att skriva och gör det mycket.

Jag har varit på [en mötesplats] tre gånger på en kurs. Det var svårt i början, men eftersom jag har gått tillbaka så är det nog inte så farligt. Min boendestödjure har erbjudit sig att följa med, men då kommer ju de andra se att hen är med mig och att jag är en sån där med psykisk ohälsa.

Nej, inte just nu. [...] Jag hoppas att jag ska börja igen för det var väldigt roligt. Det gav mycket och det trivdes jag med.

Om nej: skulle du vilja göra det?

Ja	5
Nej	2

Svarande 7 av 9

5 av 7 som uppger att de inte regelbundet besöker någon mötesplats berättar att de gärna skulle vilja göra det. Eftersom det finns ett intresse för att besöka mötesplatser eller engagera sig i aktiviteter och många upplever det som något positivt så har frågan markerats **gul**.

”

Ja, absolut. Jag är väldigt isolerad som det ser ut nu.

Ja särskilt om det fanns kreativa grejer, konst och så. Men det finns det inte tid för riktigt. Jag ville gå på såna saker förra året men det var svårt att hitta information om vad som fanns.

Saknar du någon form av fritidsaktiviteter på dagarna?

Ja	9
Nej	5

Svarande 14 av 14

Mer än hälften (9 av 14) uppger att de saknar fritidsaktiviteter på dagarna och berättar att de vill aktivera sig mer. Sakerna de nämner att de vill göra är exempelvis: att besöka aktivitetshus, vara mer kreativ, vandra, pyssla, måla, skriva, skaffa ett husdjur, syssla med musik, skriva, röra på sig mer / träna och umgås mer med andra människor.

”

Ja, det hade varit kul att ha något ställe att gå till varje vecka, och göra kreativa grejer. Eller promenader, eller stadsvandringar.

Ja, jag har inte så mycket. Vet inte riktigt vad men tycker om att pyssla och göra saker med händerna, nån form av hantverk.

Ja, jag brukade vara kreativ, pysslig och hålla på med konst, men sen en tid tillbaka har jag haft en period där jag inte gör det. Jag saknar det kreativa.

Ja, det gör jag. Jag sitter bara hemma i min lägenhet och ruttnar. Jag är väldigt social egentligen, samtidigt som det tar mycket energi från mig att vara med människor. Men jag skulle vilja ha något socialt.

Om ja: skulle du behöva något typ av stöd för att genomföra de här fritidsaktiviteterna?

Svarande 9 av 14

Av de respondenter som saknar tillräckligt med fritidsaktiviteter är det framför allt motivation och någon som pushar dem till att komma iväg som är viktiga faktorer. En brukare exemplifierar med att en specifik kontaktperson skulle vara ett fint stöd till att öka den sociala aktiviteten, några andra beskriver att de skulle behöva mer tid med sitt boendestöd för att de skulle vara möjligt att hinnas med. Två respondenter berättar att deras boendestöd redan hjälper dem att kolla upp aktiviteter.

”

Jag har inte tänkt på det, men det skulle ju boendestödet kunna hjälpa till med. Kanske inte följa med, men att planera in det och följa upp det efter.

Jag behöver hjälp med att motiveras till att hitta saker och att faktiskt bli pushad till att gå dit. Behöver att någon tar mig i handen och går dit med mig, eller följer upp om jag redan har varit på något. Jag vet att det är mitt ansvar att själv göra grejer och att hitta rätt, men jag behöver hjälp att få sakerna gjorda, att komma utanför dörren.

Ja, en kontaktperson skulle vara bra kanske. Boendestöd är 1,5 timme per person bara och jag skulle kanske vilja ha lite mer stöd för det sociala, jag har inte så mycket socialt.

Moraliskt stöd och någon som pushar på mig mer.

Har du så mycket social kontakt som du önskar, exempelvis med bekanta, vänner eller familj?

Ja	2
Nej	12

Svarande 14 av 14

Nästan alla (12 av 14) önskar mer social kontakt, särskilt med vänner och familj, och att de träffar sitt nätverk oftare. Eftersom en så stor andel önskar mer social kontakt i sin vardag har frågan markerats **röd**.

”

Nej. Jag skulle vilja ha mer socialt nätverk, jag är en social människa och väldigt kärleksfull av mig.

Nej. Hade önskat att jag var en vanlig person som hade jobb, som för tio år sen ungefär, då hade jag jobb och förhållande och gjorde saker med vänner. Jag skulle vilja ha det så igen.

Nej, jag hade velat ha lite mer kontakt. Särskilt med vänner. Men jag har också förståelse för att deras liv ser annorlunda ut. Hade velat träffa vänner en gång i veckan.

Vänner har jag nästan inga. Det blir väldigt ensamt. Jag är väldigt introvert och blir trött fort i sociala sammanhang. Jag drar mig ofta undan, så det blir svårt att behålla vänner. Jag har varit sjukskriven länge och har inget sätt att lära känna folk.

Nej, inte egentligen. När jag mår sämre så isolerar jag mig och har svårt att bibehålla kontakten med de som står mig nära.

Inte mycket med bekanta och familj. Får vänner på Aktivitetshuset. Trivs där och är aktiv.

Stöttar boendestödjaren dig för att få mer social kontakt?

Ja	8
Nej	6

Svarande 14 av 14

Drygt hälften (8 av 14) upplever att de får stöd från sitt boendestöd till att få mer social kontakt. Några beskriver bland annat att de blir pushade till att komma iväg, att de ibland får frågor om hur de haft det sedan sist och vad de vill göra fram tills nästa gång de ses.

”

Ja vi pratar lite om det ibland. Boendestödet kan peppa mig att träffa den kompis jag har, tex om jag säger en dag att jag inte orkar så säger hon "jo men gå och träffa henne!"

Ja vi pratar mycket om mitt sociala liv, jag kan ventilera mycket.

Hen ringer mig inför varje tillfälle jag ska iväg till [en aktivitet]. Vi har gjort en lista på vad jag behöver göra och förbereda för att komma iväg och komma i tid, så hen frågar om jag har gjort de sakerna på listan.

Om nej: hur skulle du vilja bli stöttad?

Svarande 6 av 6

De 6 respondenter som uppger att de inte får tillräckligt med stöd till social kontakt ger förslag på hur de önskat att det var, till exempel att boendestödet informerar om föreningar, ringer för att stämma av inför en aktivitet så att den verkligen blir av och att de allmänt får hjälp att komma utanför dörren. En intervjuperson önskar att boendestödet generellt frågar mer vad man behöver då hen inte alltid själv har modet att be om hjälp. Vad som även nämns som viktigt när man har kontakt med flera boendestödjare är en bättre kommunikation mellan dem.

”

De brukar fråga vad jag har gjort i veckan, om jag har träffat någon. Men kanske kunde de ge tips på föreningar och så.

Boendestödet är bara med som stöd vid myndighetskontakter. Jag behöver hjälp med att få social kontakt, någon som kan få mig utanför dörren.

Jag har vissa problem med att be om hjälp om saker, förutom till mina föräldrar. Jag har svårt att hålla ordning hemma, som att städa och diska, och jag har svårt att be boendestödet om hjälp med det.

Jag vet inte. Det är lite svårt att säga för att jag har en som är min kontaktperson och så träffar jag två andra de andra dagarna. Det känns som att kommunikationen mellan dem inte är så bra.

Stödet

Kommer du ihåg när du första gången träffade din socialsekreterare / handläggare för att diskutera boendestöd?

Ja	12
Nej	2

Svarande 14 av 14

Nästan alla (12 av 14) kommer ihåg sitt första möte med socialsekreteraren för att diskutera boendestöd.

Om ja: upplever du att socialsekreteraren lyssnade på dig?

Ja	9
Nej	2
Osäker	1

Svarande 12 av 12

Majoriteten (9 av 12) upplever att socialsekreteraren lyssnade på dem vid det första mötet.

”

Hen lyssnade på mig, hen kändes liksom human. Rätt person på rätt plats.

Hen är väldigt bra. Varit tydlig och proffsig.

Några (3 av 12) upplever inte, eller upplever bara delvis, att socialsekreteraren lyssnade på dem.

”

Nej jag tyckte inte att hen lyssnade, hen var väldigt fast i sina formulär och skattningsskalor och kunde inte gå runt dem, hen anpassade inte och det är som att hen inte riktigt kunde lyssna bortom formulären. Min funktion varierar så mycket, så formulären passade inte in på mig, jag kan va längst ner ena dagen och långt uppe nästa dag.

Det verkade som att hen lyssnade, hen hummade och skrev ner saker. Men i efterhand visade det sig att hen hade uppfattat allt helt fel. Jag och [en anhörig som var med på mötet] var helt chockade. Vi behövde rätta till och komplettera massor.

Har du och din boendestödjare gjort en genomförandeplan ihop?

Ja	10
Nej	3
Osäker	1

Svarande 14 av 14

Majoriteten (10 av 14) har gjort en genomförandeplan tillsammans med sin boendestödjare. Några vet dock inte hur den ser ut eller om den finns nedskreven.

”

Ja, hen har haft med sig papper och varit väldigt bra med sånt.

Du skulle bara veta... Vi har skrivit tjocka telefonkataloger av planer tillsammans. Om jag inte ställer upp på det så skriver hen ju ändå, så för att påverka behöver jag ju vara delaktig.

Ja, men jag vet inte riktigt hur den ser ut.

Några (4 av 14) har inte gjort en genomförandeplan tillsammans med boendestödjaren, eller minns inte om det har gjorts en sådan.

”

Oj, va...? Nej, inte under mina år. De kanske har gjort en plan utan mig, men det är ingenting som jag har hört något om.

Jag och socialsekreteraren har gjort en plan som boendestödjaren ska följa, men jag har inte gjort någon med boendestödjaren.

Om ja: upplever du att boendestödjaren följer planen?

Ja	9
Nej	0
Delvis	2

Svarande 11 av 11

Majoriteten av respondenterna som har gjort en genomförandeplan (9 av 11) upplever att boendestödjaren följer den.

”

Ja det tycker jag, ganska noggrant också, det är väldigt skönt.

Ja, vi gör mycket tillsammans. Full koll på det.

Hen som har hand om genomförandeplanen, hen har koll på vad som gäller, men det kanske inte de andra två har, så det är igen att kommunikationen inte är så bra där.

Om ja på huvudfrågan: lyssnade boendestödjaren på dig och tog hänsyn till dina önskemål när ni gjorde genomförandeplanen?

Ja	8
Nej	0
Delvis	3

Svarande 11 av 11

Majoriteten av respondenterna som har gjort en genomförandeplan (8 av 11) upplever att de blev lyssnade på och gavs möjlighet att påverka innehållet. Några (3 av 11) upplever till viss del att de blev lyssnade på och / eller upplever att stödet inte riktigt blev utformat på det sättet som de önskade.

”

Ja det tycker jag, och de gav tips på saker som jag inte tänkt på. De frågade om saker och jag sa ja eller nej på om jag behöver hjälp med det.

Ja, vi har satt upp lite olika mål, vissa mer luddiga och andra mer konkreta [...]

Det är som att jag får hjälp utifrån deras mall, jag har blivit beviljad ett stöd som passar in i deras mall. Men egentligen hade jag behövt hjälp med [en annan sak]. Men det är inte så deras uppdrag ser ut, så jag kan inte få den hjälp jag egentligen hade önskat [...]

Ja, säkert, så gott hen har kunnat. Det skrivs ju en hel del, sen glöms det bort med tiden. Ibland påminner hen mig.

Får du det stöd från boendestödet som du behöver i vardagen utifrån vad du är beviljad?

Ja	9
Nej	2
Delvis	3

Svarande 14 av 14

Majoriteten (9 av 14) får det stöd från boendestödet som behöver i vardagen utifrån vad de är beviljade.

”

Ja det skulle jag säga. Jag skulle säga att boendestödet som jag har nu är väldigt uppmärksamt. Det är väldigt bra för hen känner av lite hur mycket hen kan pusha mig. Hen vill hjälpa mig märker jag.

Ja det tycker jag, det går fint det med. Det känns tillräckligt.

Ja. Jag blir ju deprimerad och då orkar jag inte träffa dem (boendestöd och sköterskorna), men de brukar kolla till och fråga om de inte ska hjälpa till med nåt, t.ex. diska, att ta lite dricka, jag brukar inte äta och dricka så bra när jag är deprimerad [...] De brukar prata med mig och det känns bättre, man mår ju bättre när man pratar med någon. Jag får ju fruktansvärd ångest och då kanske jag inte ens kan prata. Jag behöver någon som drar igång mig ibland.

Några (5 av 14) upplever inte att de får det stöd från boendestödet som de behöver i vardagen utifrån vad de är beviljade eller att de får det till viss del, men att det har blivit en försämring och mer reglerat jämfört med tidigare.

”

Nej, mycket som inte fungerar. Jag ska t.ex. få hjälp med [en sak], men det har fortfarande inte hänt efter [antal år] [...] Det står även med i planen.

Det har blivit annorlunda jämfört med tidigare. Det är mycket som är reglerat vad som inte får göras. Blivit sämre nu, men den jag träffar nu tycker jag om.

Upplever du att du har blivit mer självständig av ditt boendestöd?

Ja	5
Nej	4
Delvis/både och	5

Svarande 14 av 14

Drygt en tredjedel (5 av 14) upplever att de har blivit mer självständiga av sitt boendestöd. Knappt en tredjedel (4 av 14) upplever att de *inte* har blivit mer självständiga av sitt boendestöd. 5 av 14 svarar tveakande, eller att de till viss del upplever det. Eftersom det ligger i boendestödets uppdrag att brukaren ska bli mer självständig är det ett viktigt område att se över. Därför har frågan markerats **gul**.

”

Ja det kan man säga. Jag behöver ju hens hjälp fortfarande men jag är mer självständig nu än förut. Jag klarar mer saker på egen hand. Men jag behöver fortfarande hens stöd.

Ja. Jag har bättre koll på livet nu och är inte handikappad i tillvaron. Jag har fått bättre självförtroende.

Ja och nej, bara vetskapen om att de kommer till mig gör att jag har något att förhålla mig till och planerar inför det. Så även om ett möte blir inställt en dag gör jag ändå det som var planerat med boendestödjaren, till exempel att tvätta. De säger att jag blivit mer självständig, att jag klarar mig själv, men då får jag känslan av att de vill fasa ut mig. Det gör mig rädd.

Det vet jag faktiskt inte. På ett sätt ja, det antar jag, att jag har fått lite mer koll på mina räkningar och då kan jag släppa konsekvenserna av obetalda räkningar och kan fokusera mer på att ha det städat och så vidare. På ett sätt nej, för jag behöver fortfarande hjälp av hen och jag betar mig likadant i vardagen.

Nej snarare tvärtom. Jag behöver dem för att få något gjort.

Nej. Det som är tänkt att jag ska få hjälp med är sådant som jag nog alltid kommer behöva hjälp med.

Känner du att den beviljade tiden som boendestödjaren är hos dig är tillräcklig?

Ja	5
Nej	7
Delvis/varierar	2

Svarande 14 av 14

Hälften (7 av 14) upplever inte att den beviljade tiden som boendestödjaren är hos dem är tillräcklig. Två respondenter svarar tvekande eller att det varierar. 5 av 14 upplever att tiden är tillräcklig.

”

Nej, innan hade jag [mer tid], men sedan tyckte dem att jag klarade mig så bra och då gick vi ner till [mindre tid]. Det känns som en jättelång tid mellan besöken nu, det är mycket som hinner hoppa sig. Det blev en himla omställning för mig. Nu har jag vant mig, men att förlora boendestödet helt skulle vara förskräckligt. Det hade liksom inte varit hela världen om jag hade sociala kontakter utifrån, men detta är ju min enda sociala kontakt i livet. Hade jag fått bestämma hade jag haft [mer tid].

Där skulle jag säga nej då [...] Jag tror att jag i alla fall skulle vilja ha ett tillfälle till i veckan där vi ses. Det vore bra med en tydligare plan – nu gör vi det här, därför att... Ett tydligare upplägg vad vi ska använda tillfällena till. Det kan bli spretigt eller svårt för mig att avgöra vad som är viktigast.

När jag är frisk är tiden tillräcklig. När jag är sjuk, deprimerad, skulle jag vilja att någon kommer hit och tittar till mig, t.ex. min kontaktperson. Jag skulle vilja ha någon med egen erfarenhet som kommer hit som har gått igenom lite själv, t.ex. någon som peppar mig och som är lite tuffare och drar med mig när jag inte vill.

Ja det tycker jag. De har varit väldigt öppna med att om jag vill ha mer tid så får jag det [...]

Om ditt behov av stöd skulle ändras, om du exempelvis skulle behöva mer stöd eller annan typ av stöd från din boendestödjare, hur gör du då för att påverka det?

Svarande 14 av 14

Nästan alla uppger en eller flera kontaktvägar som de skulle använda om de behövde ändra sitt stöd. Samtidigt använder många tvekande ord, så som *tror*, *antar*, *nog* och *väl*. Det tyder på att det inte är självklart hur man går tillväga för att påverka sitt stöd.

5 av 14 respondenter skulle börja med att vända sig till sin **boendestödjare** och 2 av 14 skulle vända sig direkt till sin **socialsekreterare**. 4 av 14 respondenter nämner både boendestödjaren och socialsekreteraren som kontaktvägar. 2 av 14 respondenter säger att de inte vet hur de skulle göra för att påverka sitt behov av stöd.

”

Ja det är väl handläggaren, vet inte vad de kallas, men hen som jag pratade med första gången. Och min boendestödjare skulle nog kunna hjälpa mig med hur man gör också då.

Det vet jag inte riktigt. Om jag behöver nåt som inte står i planen vet jag inte. Jag skulle nog prata med boendestödet.

Säga ifrån antar jag. Jag antar att jag pratar med boendestödjaren? Jag har säkert fått information om detta i någon folder från i somras, men som sagt så minns jag inte så mycket.

Pratar du och din boendestödjare om ifall du skulle behöva mer eller mindre stöd än det du får idag?

Ja	9
Nej	3

Svarande 12 av 14

Majoriteten av respondenterna som svarar på frågan (9 av 12) pratar med sin boendestödjare om ifall de skulle behöva mer eller mindre stöd. 3 av 12 respondenter uppger att de inte gör det.

”

Ja, hen har frågat, men jag har sagt att jag är nöjd som det är.

Ja, senast förra veckan. Hen är helt med på att jag behöver ett helt annat stöd än det jag har idag.

Nej, inte utanför det årliga mötet, det skulle inte gå igenom att få mer hjälp. Ingen idé att ens prata om det.

Skulle du vilja att ni pratade om det / pratade oftare om det?

Ja	4
Nej	3

Svarande 7 av 14

Drygt hälften av de respondenter som har besvarat följdfrågan (4 av 7) önskar att man pratade om det / pratade oftare om det. 3 av 7 respondenter tycker det fungerar bra som det är.

”

Ja, men jag känner inte att de lyssnar.

Ja, det skulle vara bra att ha konversationer om det, kanske inte så mycket om jag behöver mindre eller mer stöd, men om att jag kanske behöver annat typ av stöd.

Ja, eller att man får information om att jag kan påverka på det sättet. Jag har tänkt att de har fattat det här beslutet och det är vad som gäller [...] Jag känner mig ganska maktlös, det är svårt att påverka eller veta hur man ska gå tillväga för att göra det. Det hade varit bra med tydlig information, typ en broschyr "Så här kan du påverka ditt stöd".

Nej, det är bra som det är.

Planering och Samverkan

Får du boendestöd de tider och dagar som passar dig?

Ja	10
Nej	4

Svarande 14 av 14

Majoriteten (10 av 14) är nöjda och uppger att de får boendestöd de dagar och tider som passar för dem.

”

Ja. Vi har till och med skiftat tid för att jag började plugga. De är väldigt flexibla med det.

Ja, kl 10 är en bra tid för då är det mindre folk ute om vi ska gå ut (som min boendestödjare tipsade om) och tex prova att åka buss och sånt ute bland folk. Det gör att jag kommer upp tidigare om dagarna vilket jag inte gjorde förut.

De 4 respondenter som inte upplever att de får stöd de dagar och tider som passar fick frågan om hur de skulle vilja ha det istället. En person nämner ökad flexibilitet, en annan att tiden delades upp på fler tillfällen. En respondent upplever det problematiskt att sitt boendestöd inte finns tillgänglig alla veckodagar, men är ändå nöjd med att de gånger hen önskat byta tid så har man varit anpassningsbar.

”

Nej, jag tycker ju inte det då. Jag skulle önska att när man får boendestöd beviljat, att det var mer flexibelt vilka tider man kan få det. Jag hade med mig ett schema till socialsekreteraren vilka tider jag ville ha stöd, men det fick jag ju kasta helt. Jag fick istället ändra vilka dagar jag jobbar och när jag går i terapi, för att anpassa efter deras tider för att kunna få boendestödet.

Nej, jag vill ha uppdelat 1 timme, 2 gånger i veckan.

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

Ja	10
Nej	2
Vet inte	2

Svarande 14 av 14

Majoriteten (10 av 14) upplever att de kan ändra sina tider när de behöver det.

”

Ja, från båda håll. De kan byta och jag kan byta tid. Det är ett givande och tagande. Oftast fungerar det friktionsfritt, det fungerar för att vi kompromissar, det är så man måste göra.

Ibland om jag är ute i god tid. Typ 2 veckor innan.

Två respondenter beskriver att de inte är nöjda.

”

Nej, där är de väldigt oflexibla. Om jag inte kan någon gång så utestår min tid, det finns inte möjlighet för att jag ska byta tid.

Nej. Hon har ju andra personer alla andra dagar och tider.

Kan du påverka vilken boendestödjare som ska hjälpa dig?

Ja	5
Nej	3
Vet inte	3
Ej behov	3

Svarande 14 av 14

Respondenternas erfarenhet av huruvida de kan påverka vilken boendestödjare som ska hjälpa dem varierar. 5 av 14 har positiva upplevelser av att de kan påverka vem som kommer hem till dem och några beskriver bland annat att de blivit lyssnade till i sin önskan att byta när personkemin inte fungerat. Nästan hälften (6 av 14) upplever att de inte kan påverka vem som ska hjälpa dem eller att de inte känner till om de finns en sådan möjlighet. De 3 resterande respondenterna berättar att de i dagsläget är nöjda och därmed inte reflekterat över om de kan påverka.

”

Ja, det tycker jag ju. Jag har uttryckt att jag behöver att det är samma person, och det har jag fått.

Ja, boendestödjaren jag har nu ska sluta, och vi pratade om det och hen frågade om mina önskemål om tex man eller kvinna, och hen skulle försöka hitta nån som passar, och hen sa att man kunde ha lite preferenser om man ville.

Det är svårt att påverka, de sätter ju in den som har möjlighet och tid och så.

Vad som ytterligare framkommer i citaten nedan är att det bland brukare finns svårigheter att berätta att de inte är nöjda med sitt boendestöd och eventuellt önskar byta, samt att de som är obekväma med vikarier istället väljer att helt avboka.

”

Jag vågade inte säga det utan jag avslutade boendestödet istället, jag sa att "jag behöver nog inte boendestöd längre". Efter ett tag tog vi upp det igen och då fick jag en [annan person]. Sen avslutade jag igen, sa igen att "jag tror inte jag behöver det här längre". Jag tror det var att jag inte trivdes med hen men jag sa inget om det. Nu har jag en [tredje person], och med hen kändes det jättebra direkt.

Det kanske man kan men det har jag ju inte försökt. När jag fick boendestöd så fick jag bara ett sms att den här dagen kommer två boendestöd och en planerare, och det var ju de boendestödjarna jag skulle ha sen. För mig är det väldigt jobbigt att byta till en ny person. Jag har också väldigt svårt att säga att jag är missnöjd med något, eller säga vad jag tycker.

Nej, det är så snurrigt och rörigt. Jag önskade om att inte få [ett specifikt kön], men så fick jag det ändå. Jag önskade om att inte få vikarier, men hela förra året var det en massa vikarier, som jag inte ens blev introducerad till innan de kom hem till mig första gången. Det tar så lång tid att skapa en relation med någon och då blir det jättekonstigt när det blir så här hoppigt.

Vet inte, jag har en och samma boendestödjare som jag är nöjd med. Jag tar inte emot vikarier om de erbjuder det. Viktigt för mig att ha en och samma person.

Upplever du att boendestödet samverkar med sjukvården, exempelvis psykiatrin, för att hjälpa dig?

Ja	4
Nej	7
Vet inte	3

Svarande 14 av 14

Hälften (7 av 14) upplever att det *inte* finns någon samverkan mellan boendestödet och sjukvården. En samverkan mellan olika aktörer / vårdinsatser kan ha stor betydelse för brukarnas mående och möjlighet till återhämtning. Eftersom majoriteten upplever att en sådan samverkan saknas eller är osäkra på om en sådan samverkan finns har frågan markerats **gul**.

”

Nej jag har inte upplevt det så, jag har inte uppfattat att de har nån kontakt.

Nej, inte alls. De är väldigt långt ifrån det. Dåligt.

Det tycker jag inte. De hade i så fall sett att jag har ett större behov än det jag får.

Jag vet inte riktigt vad man kan be om. Vet inte hur det funkar i praktiken, med SIP tex. När de inte pratar med varandra känner jag att det hamnar på mig och jag har egentligen inte kraft att rodda i det. Jag har svårt med många olika kontakter och blir snabbt trött.

Av de 4 respondenter som svarat att det finns en samverkan uttrycker två bland annat en stor tacksamhet för det.

”

Ja vi ska ett möte denna månaden, då ska vi träffas mitt boendestöd, min behandlare och min förvaltare. Jag är så tacksam och glad för den hjälpen!

Ja. Och vi ska ha SIP-möten. Jag har också [annan vårdinsats].

Finns det andra aktörer som du skulle vilja få stöd med att kontakta? Till exempel Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen

Ja	6
Nej	8

Svarande 14 av 14

Mer än hälften (8 av 14) uppger att de just nu inte kan komma på några aktörer som de vill få stöd att kontakta. Två respondenter får redan hjälp av sitt boendestöd att kontakta Försäkringskassan och CSN, och är nöjda med det. Två respondenter har försökt få stöd från sitt boendestöd till att ta kontakt med andra myndigheter, men att de antingen fått ett nej eller bemöts av en negativ attityd.

Av de 6 respondenter som önskar att boendestödet skulle samarbeta mer med andra aktörer nämns specifikt Försäkringskassan, Finsam och kontaktpersonen för deras arbetsträning.

”

Där har jag problem att få hjälp. Jag får tjata håll i huvudet på [mitt boendestöd] när jag vill att hen är med när jag gör mina telefonsamtal eller som vittne vid olika möten med myndigheter.

Nej. De skulle säkert hjälpa mig om jag behövde det. Men jag har lite svårt med tilliten, att låta någon annan prata åt mig. Men de skulle ju kunna sitta med på möten eller så.

Jo men det hade nog varit bra. Tänker typ på min arbetsträning nu. Nu har jag ju haft en stödsats från Finsam, då har jag ju hela tiden varit länken mellan dem och fört över informationen. Det hade varit skönt om de kunde kommunicera sinsemellan.

Bemötande och kompetens

Hur upplever du boendestödjarens bemötande?

Mycket bra	6
Bra	6
Okej/ganska bra	2
Dåligt	0

Svarande 14 av 14

Nästan alla (12 av 14) upplever att boendestödjarens bemötande är bra eller mycket bra. 2 av 14 respondenter tycker bemötandet är okej eller ganska bra. Ingen svarar att bemötandet är dåligt.

Tabellen nedan visar exempel på egenskaper och bemötandesätt som respondenterna tycker är bra.

Inlyssnande / inkännande (3)	Intresserad (2)	Icke-dömande (2)
Trevlig (2)	Förstående (2)	Positiv (2)
Pedagogisk (2)	Lågaffektivt bemötande (2)	Respektfull
Stöttande	Uppmuntrande	Lugn

*Siffrorna i parentes anger hur många som har nämnt egenskapen / bemötandesättet

”

Jättefint. De är väldigt inlyssnande, intresserade, inte dömande alls vilket är väldigt skönt. Det är möjligt att bygga en relation med dem och det gör jag ju inte med vem som helst. De är väldigt enkla [...]

Det som är bra är att de behandlar mig inte som en inkompetent utan som en vanlig människa.

Jättebra, väldigt trevlig och förstående. Hen är glad och positiv. När det är något jag har fått gjort så blir hen stolt och säger "vad bra!" [...] Det blir en bra stund med hen. Hen är optimistisk, om det är något jag inte gjort så säger hen "det fixar vi, det är inga problem!"

Bra, men [antal] år har ju gått. Det är bra att hen är enveten och inte ger upp, någonsin. Hen är också bra på lågaffektivt bemötande, hen kommer inte med motargument eller trissar upp energin när jag är arg – hen vet att det snabbt går över. Hen står fast när det stormar.

Hen är bra för att hen kommer ihåg mycket och sammanfattar våra möten, dels för att se till att hen har förstått mig, men också som en pedagogisk handling.

De flesta kan inte komma på något som kan bli bättre i boendestödjarnas bemötande. De förbättringsmöjligheter som nämns är att boendestödjarna kan pusha lite mer, planera bättre samt bli lite mindre privata och inte prata om andra brukare.

”

[...] Ibland kan de säga lite privata saker om sig, lite som att man är kompisar. Och det är väl inte tanken. Jag hade nog behövt mer gränser. Tänker att det är väl inget illa menat, men det blir konstigt för mig. Ibland säger hen saker om andra [brukare], utan att säga namn såklart, men det får mig också att tänka att hen kanske pratar om mig med andra, det oroar mig lite. Jag tycker hen går över gränsen ibland. Det är inte så att jag frågar hen om privata saker utan hen berättar ändå.

[...] Det som kan bli bättre är att pusha mig lite mer. Kanske planera vad vi ska göra nästa gång, redan gången innan [...]

Vad är viktigt att de tänker på i sitt bemötande?

Svarande 14 av 14

På frågan vad som är viktigt att boendestödjarna tänker på i sitt bemötande nämns många av egenskaperna och bemötandesätten från tabellen ovan. Andra exempel som nämns är: tydlig kommunikation och planering, att de är förstående, lyhörda, hjälpsamma, bryr sig om människor och kan anpassa sig efter individens behov och dagsform.

”

Det kanske är självklart, men jag tycker det är viktigt att tänka på att alla inte fungerar likadant, alla behöver inte samma ord för att bli motiverad eller lugnad [...]

Att de kommunicerar och planerar med tydlighet om plats och tid. Det har varit flera missförstånd som har gjort att min tid förkortas. Det har varit flera snabba förändringar som har varit svåra att ställa om kring och det gör att hela min dag förändras.

Att de behandlar en som vilken människa som helst, särskilt i början, och sedan anpassar sig utifrån individens behov.

Att de inte bara pratar om sig själva. Att de aldrig höjer rösten. Att de försöker lära känna den de är hos så att de kan vara behjälpliga vid möten.

Att de är lyhörda inför ens humör.

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

Ja	7
Nej	3
Delvis/varierar	4

Svarande 14 av 14

Hälften (7 av 14) upplever att boendestödjaren har tillräcklig kunskap om deras behov för att kunna hjälpa dem.

”

Ja, hen har lärt känna mig. Men resurserna begränsar hen. Det har ju skett gradvisa förändringar [...]

Ja, absolut. Jag får känslan av att hen är väldigt erfaren. Att hen jobbat med många olika människor men också att hen har erfarenhet av just mina funktionsnedsättningar. Jag behöver aldrig förklara saker för hen.

Ja. Hen har kunskap och förstår problematiken. Gör rätt saker och lyssnar in.

Några (3 av 14) upplever inte att boendestödjaren har tillräckligt med kunskap om deras behov och några (4 av 14) upplever det till viss del, eller att det varierar mellan olika boendestödjare. Önskemål om mer kunskap om olika funktionsvariationer framkommer i några svar.

”

Det tror jag att dom har, men jag vet ju knappt själv mina behov. Men jag känner att det inte finns utrymme för mig att prata om min psykiska hälsa och då är det svårt att dela mina behov [...]

Nej, hen har inte så mycket förståelse och kunskap om just min funktionsvariation. Jag skulle vilja att de hade mer kunskap om olika funktionsvariationer – en slags grundkunskap om dem, för att kunna förstå olika sorters problematik.

Nej, jag har lagt många timmar på att förklara [viss sorts problematik] och de lyssnar alltid bra, men de förstår ändå inte upplever jag. Hade de haft mer kunskap om [problematiken] så hade vissa saker varit mycket mer självklara tänker jag [...] det blir så dumt när jag blir triggad av den som ska hjälpa mig, just den tiden jag ska få hjälp, det blir svårt att ta emot hjälpen då.

Känner du dig förstådd av din boendestödjare?

Ja	12
Nej	1
Delvis	1

Svarande 14 av 14

Nästan alla (12 av 14) känner sig förstådda av sina boendestödjare. En känner sig inte förstådd och en känner sig förstådd till viss del.

”

Ja. Vid missförstånd reder vi ut det. Alltid! Den dagen vi inte reder ut det så skulle jag bli orolig. Hen är liksom intellektuell, hen förstår mig.

Ja, hen ger mig tips. Tips som inte är nedlåtande utan som faktiskt fungerar.

Ja hen har haft förståelse, och hen är inkännande och ger tips. Även om mitt mående går upp och ner, t.ex. depressionsbiten och motivation och ork så har hen varit förstående och sagt att det är vanligt, "så kan det vara" osv.

Både och. Till viss del känner jag mig förstådd, hen kan förstå vissa delar bra men andra kan hen inte riktigt förstå, t.ex. min diagnos.

Om du får problem med din boendestödjare, känner du att du kan ta upp det med någon?

Ja	8
Nej	2
Delvis/osäker	4

Svarande 14 av 14

Drygt hälften (8 av 14) känner att de kan ta upp eventuella problem med sin boendestödjare med någon. Vem de skulle ta upp det med varierar, men personer som nämns i flera intervjusvar är ens **socialsekreterare** och direkt till **boendestödjaren**. Andra svar är till exempel enhetschefen, en annan boendestödjare och ens förvaltare.

”

Ja. Med socialsekreteraren. Om det hade varit någon mindre grej hade jag tagit det med boendestödjaren. Men om jag skulle vilja byta boendestödjare skulle jag tagit upp det med enhetschefen eller socialsekreteraren.

Ja, jag tar det med boendestödjaren eller ringer/sms:ar kontoret. Men jag vet inte om det är så jag borde göra? Jag har säkert fått den informationen någon gång.

Tar det direkt med boendestödjaren. Funkar till 110%. Jag är jätteglad för hen.

Av respondenterna som är osäkra eller svarar tvekande (4 av 14) handlar det om att de inte har haft problem med sin boendestödjare och därför inte behövt fundera på det. 2 av 14 känner inte att de har någon att ta upp problemen med.

”

Nej, det gör jag inte. Den frågan brukar vara med i deras egen utvärdering och då svarar jag alltid nej [...] Men jag antar att det är till socialsekreteraren, men jag vet inte riktigt. Eller kanske schemaläggaren, jag får ju sms från dem ibland så jag har ju deras nummer. Men jag vet inte vem som skulle svara om jag ringde dit.

Det är svårt att svara på, jag har inte upplevt några problem med hen. Jag antar att jag skulle ringa socialsekreteraren, jag har kontaktuppgifter dit.

Sammanfattning

Sammanfattningsvis, vad tycker du om stödet du får av ditt boendestöd?

Svarande 14 av 14

De flesta tycker att stödet som de får av sitt boendestöd är bra. Samtidigt nämns flera olika förbättringsområden, till exempel bättre organisation, struktur och kommunikation, ökade resurser, mer stöd, och bättre individuell anpassning.

”

Det jag har är bra. Jag får ju gjort saker som jag inte vet hur man gör eller vem annars jag skulle vända mig till, som att fylla i blanketter.

Tycker de drar in på för mycket. Min boendestödjare ska dock ha all heder.

Det är dåligt organiserat, ingen struktur. Dålig kommunikation överlag. Till exempel har jag flera gånger sagt att jag inte vill ha vikarie, ändå får jag alltid sms-förfrågan om jag vill ha vikarie. Otydliga sms, varför ringer de inte och bekräftar vad som sagts genom ett sms efteråt? Jag är beviljad stöd, men är i behov av så mycket mer.

Det är bra i det stora hela, men det har gått från deltagande till support. Det är säkert inte bara jag som har upplevt den här omställningen som jobbig, men de har ju sina order såklart. Jag har förståelse för att problemet ligger högre upp.

Jag tycker att jag får väl ett bra stöd som vi har anpassat utifrån vad de kan erbjuda. Om jag har 15 behov enligt deras lista på en dräglig tillvaro så har vi plockat ut kanske 4 av dem som vi kan göra just den tiden boendestödet kan vara här. Och det är ju bra på sitt sätt! Men det är inte så anpassat efter vad jag hade önskat egentligen. Vet inte om man kan förvänta sig det, men det var vad jag trodde när jag fick stödet.

Till väldigt stor del är det positivt. Jag tror att om jag inte haft det stödet så hade jag nog mått sämre. Jag tänker att det tyder på att det finns ett behov av det och att det sakta går åt rätt håll, även om det går långsamt. Istället för att det känns hopplöst och "det här kommer aldrig gå" så har vi hittat möjligheter framåt. Jag har gått från att verkligen vara nere på botten till att se ljus.

Har du något annat som du vill tillägga?

Svarande 9 av 14

Av de respondenter som har något att tillägga (9 av 14) handlar svaren till exempel om att man önskar få samma boendestödjare varje gång, att man borde arbeta mer med planering och uppföljning och att överlämningen mellan olika boendestödjare kan förbättras. Några upplever även

att boendestödet inte längre är lika delaktigt och aktivt som tidigare samt att det inte finns samma gemenskap längre.

”

Jag hade önskat att upplägget var mer hands-on från deras sida, att de frågar om jag behöver hjälp. Till exempel känns det konstigt att min boendestödare inte ens följer med in [till ställen], utan väntar utanför. Och att de bara tittar på mig när jag gör saker. Det känns underligt. Jag vill göra saker mer gemensamt.

Det man kan förbättra är att ha samma person varje gång, inte två olika. När man har psykisk ohälsa kunde det vara bra om de träffade en oftare och kunde känna av mer [...] Det hade varit bra med tydligare planering, vi gör genomförandeplanen med vad jag har problem med, men ingen plan på vad eller hur vi ska jobba med problemen, hur man ska gå tillväga. Jag har ganska många områden och det blir lite mycket att man ska jobba på allt samtidigt. Kanske fokusera på en grej i en period, till exempel att tvätta varje måndag, och så kan man se framsteg i det eller börja göra det själv. Kanske att man kan sätta upp mer tydliga mål, så man kan se framsteg. [...]

Jag tycker det är så dåligt att de inte har överlämning sinsemellan eller att jag blir introducerad till ny personal före det att de kommer hem till mitt hem för ett första möte utan någon annan med. Det känns gränslöst. Jag tycker också det är konstigt att jag inte får information när det ska ske förändringar, till exempel att jag ska få en ny boendestödare [...] Sedan har jag också märkt av ett tydligt skifte i vad de hjälper till med. Tidigare har jag haft en känsla av att vi gör saker tillsammans [...] men nu tittar de bara på mig när jag fixar, det är som att bli övervakad.

Innan kunde jag ringa någon gång mellan besöken utan att det var akut. Det har skett en klar försämring [...] Förr gick vi också ut tillsammans, flera boendestödare och klienter. Till caféer och museum, vi gjorde grejer kollektivt. Nu finns det ingen gemenskap. Det känns inte mänskligt.

Jag är nöjd med all den hjälpen jag får. Jag är tacksam för all den hjälpen!

Resultatöversikt

I brukarrevisionen deltog 14 intervjupersoner. Det ger ett bra underlag för förslag och idéer till verksamhetens utvecklings- och förbättringsarbete.

Följande intervjufrågor har markerats gröna. Svaren antyder ett tillfredställande förhållande och beskrivs i sammanställningen som styrkor hos verksamheten.

- * Stöttar boendestödjaren dig för att få mer social kontakt?
- * Om ja [kommer ihåg första mötet med socialsekreterare för att diskutera boendestöd]: upplever du att socialsekreteraren lyssnade på dig?
- * Har du och din boendestödjare gjort en genomförandeplan ihop?
- * Om ja: upplever du att boendestödjaren följer planen?
- * Om ja på huvudfrågan: 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 utifrån vad du är beviljad?
- * Pratar du och din boendestödjare om ifall du skulle behöva mer eller mindre stöd än det du får idag?
- * Får du boendestöd de tider och dagar som passar dig?
- * Får du lov att ändra dina tider när du behöver det?
- * Hur upplever du boendestödjarens bemötande?
- * Upplever du att boendestödjaren har tillräcklig kunskap om dina behov för att kunna hjälpa dig?
- * Känner du dig förstådd av din boendestödjare?
- * Om du får problem med din boendestödjare, känner du att du kan ta upp det med någon?

Följande intervjufrågor har markerats gula. Svaren antyder ett delvis bristfälligt förhållande. Några av dem lyfts i sammanställningen som utvecklingsmöjligheter hos verksamheten.

- * Har du arbete, studier, praktik eller någon annan sysselsättning?
- * Om nej [brukar inte besöka mötesplats för personer med psykisk ohälsa eller funktionsnedsättning]: skulle du vilja göra det?
- * Saknar du någon form av fritidsaktiviteter på dagarna?
- * Upplever du att du har blivit mer självständig av ditt boendestöd?
- * Känner du att den beviljade tiden som boendestödjaren är hos dig är tillräcklig?
- * Skulle du vilja att ni pratade om det / pratade oftare om det?
- * Kan du påverka vilken boendestödjare som ska hjälpa dig?
- * Upplever du att boendestödet samverkar med sjukvården, exempelvis psykiatrin, för att hjälpa dig?

Följande intervjufrågor har markerats röda. Svaren antyder att det finns ett bristfälligt förhållande och beskrivs i sammanställningen som utvecklingsmöjligheter hos verksamheten.

- * Har du så mycket social kontakt som du önskar, exempelvis med bekanta, vänner eller familj?

Följande intervjufrågor har markerats blåa. Det innebär att det inte gjorts någon värdering av svaren.

- * Om du inte har, men önskar en sysselsättning: vad behöver du för att bli redo för det?
- * Om ja [saknar du någon form av fritidsaktivitet]: skulle du behöva något typ av stöd för att genomföra de här fritidsaktiviteterna?
- * Brukar du besöka någon mötesplats för personer med psykisk ohälsa, exempelvis aktivitetshus eller patient- och brukarföreningar?
- * Om nej [boendestödet stöttar inte mer till social aktivitet]: hur skulle du vilja bli stöttad?
- * Kommer du ihåg när du första gången träffade din socialsekreterare / handläggare för att diskutera boendestöd?
- * Om ditt behov av stöd skulle ändras, om du exempelvis skulle behöva mer stöd eller annan typ av stöd från din boendestödjare, hur gör du då för att påverka det?
- * Finns det andra aktörer som du skulle vilja få stöd med att kontakta? Till exempel Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen
- * Vad är viktigt att de tänker på i sitt bemötande?
- * Sammanfattningsvis, vad tycker du om stödet du får av ditt boendestöd?
- * Har du något annat som du vill tillägga?

Styrkor och utvecklingsområden

Utifrån respondenternas svar har styrkor och utvecklingsområden identifierats. De presenteras i det här avsnittet.

Styrkor

De flesta frågor blev grönmärkade, vilket antyder att respondenterna i sin helhet är nöjda med Lundby boendestöd. Här presenterar vi de frågor som fick mest tillfredställande svar.

Genomförandeplan

Majoriteten uppger att de har gjort en genomförandeplan tillsammans med sin boendestödjare. De flesta upplever även att boendestödjaren följer planen och tog hänsyn till deras önskemål när de skapade den.

Stödets dagar och tider

De flesta får boendestöd de dagar och tider som passar och upplever även att de har möjlighet att ändra sina tider om de behöver det.

Utifrån vad som är beviljat upplever även majoriteten att stödet de får i vardagen är tillräckligt.

Bemötande och kompetens

Frågeområdet *Bemötande och kompetens* fick i sin helhet flest tillfredställande svar i brukarrevisionen. Inom samma område finns även de två enskilda frågorna som fick högst andel positiva svar, nämligen upplevelsen av boendestödjarens bemötande samt om man känner sig förstörd och lyssnad till av boendestödjaren. Då detta frågeområde väger tungt i den samlade bedömningen av verksamheten har boendestödet Lundby all anledning att känna sig stolta över denna styrka.

Nästan alla är nöjda eller mycket nöjda med bemötandet. Ingen svarar att bemötandet är dåligt. Få nämner dessutom saker med bemötandet som kan förbättras. Nedan illustreras det goda resultatet med ett citat.

”

Hen är lugn och trygg, känns närvarande och inlyssnande. Hen anpassar sig efter min dagsform. Om jag är väldigt trött så är hen inte lika på och drivande i att "nu sätter vi igång!". Vi gör det i min takt.

Nästan alla känner sig även förstärkta och lyssnade till av sin boendestödjare. Nedan illustreras det med ett citat.

”

Ja. Hen upprepar det jag säger och checkar av för att se om hen har förstått rätt. Det gör att jag känner mig sedd.

Utvecklingsområden

Åtta frågor blev gulmarkerade och en fråga blev rödmarkerad (se resultatöversikten på föregående sida). Utifrån dessa har vi identifierat utvecklingsområden med tillhörande frågeställningar och / eller förbättringsförslag.

Sysselsättning

Majoriteten av respondenterna har ingen sysselsättning, men de flesta av dessa uppger att de skulle vilja ha det. I intervjuerna ges olika förslag på vad de behöver för att bli redo för det, till exempel ett bättre mående, rutiner, komma igång med aktiviteter och att få en handledare eller mentor som kan ge extra stöd på en arbetsplats.

Förslag till boendestödet:

- Uppmuntra och motivera de brukare som i dagsläget inte arbetar, studerar eller har någon annan sysselsättning, men som uttrycker en önskan om att göra det.
- Ge information om olika stödsatser som kan ta en närmare ett arbete, så som aktivitetshuset, Finsam, arbetskooperativ och personligt stöd på Arbetsförmedlingen. Bra information finns på Göteborgs Stads hemsida under "Sysselsättning och stöd i arbetet".⁵
- Ge förslag på aktiviteter, föreningar, mötesplatser och annat som kan ge brukare bättre struktur och rutiner i vardagen. Några exempel finns under "NSPH tipsar" i denna rapport.

Aktiviteter och social kontakt

Majoriteten av respondenterna saknar fritidsaktiviteter på dagarna. De flesta besöker inte heller mötesplatser för personer med psykisk hälsa eller funktionsnedsättning, men flera uppger att de skulle vilja göra det.

Nästan alla vill ha mer social kontakt. Det är brukarrevisionens enda rödmarkerade fråga. Samtidigt blev följdfrågan om boendestödjaren stöttar till mer social kontakt grön, vilket är positivt. I och med att huvudfrågan blev röd kan det ändå vara ett område att se över.

Förslag och frågor till boendestödet:

- Uppmuntra och motivera brukare som saknar social kontakt och / eller fritidsaktiviteter och som inte besöker mötesplatser för personer med psykisk ohälsa, men som uttrycker ett intresse för det. Pusha i den mån brukaren vill och har energi till det.
- Informera om brukarföreningar inom det psykiatriska området, till exempel genom att sprida NSPH Västra Götalands föreningsflyer.
- Ge förslag på aktiviteter. Några exempel finns under rubriken "NSPH tipsar" i denna rapport.
- Finns det möjlighet för boendestödet att hjälpa till med planering – när, var och hur – inför de första gångerna brukaren ska engagera sig i en aktivitet?
- Hur ser möjligheten ut till att stämma av med brukaren via telefon innan en planerad aktivitet så att den verkligen blir av?

Självständighet och tydlighet i boendestödets roll

Frågan om huruvida brukaren upplever att hen har blivit mer självständig av sitt boendestöd fick blandat resultat. Ungefär en tredjedel upplever inte det och ungefär en tredjedel upplever det bara till viss del. Eftersom det ligger i boendestödets uppdrag att brukaren ska bli mer självständig är det ett viktigt område att se över.

⁵ <https://goteborg.se/wps/portal/enhetsida/lots-for-barn-och-vuxna-med-funktionsnedsattning/insatser-och-bidrag/sysselsattning-och-stod-i-hemmet>

På olika ställen i intervjuerna framkommer det även synpunkter om att boendestödet med tiden har gått från att ha en aktiv och deltagande roll till att vara mer passiv. Någon jämför det med en samtalssupport som lika gärna kunnat ske på telefon och en annan menar att hen numera mest blir iakttagen av sin boendestödjare.

”

Tidigare har jag haft en känsla av att vi gör saker tillsammans [...] men nu tittar de bara på mig när jag fixar, det är som att bli övervakad.

Förslag och frågor till boendestödet:

- Det finns en antydning om att boendestödets karaktär och uppdragsbeskrivning förändrats genom åren. Möjligen finns det en koppling mellan boendestödets ändamål att öka brukarnas självständighet och deras upplevelse av att stödet har blivit mer passivt. Om så är fallet är det viktigt att brukarna får information om det huvudsakliga syftet med stödet de tar emot och att boendestödets roll tydliggörs för att undvika missnöje och missförstånd.
- Hur ser man till att informationen kring boendestödets avgränsade uppdrag blir tillräckligt tydligt för att möta de förväntningar som brukarna har på stödet de tar emot?
- Då upplevelsen av självständighet skilde sig åt mellan brukarens och dess boendestödjares uppfattning kan det även vara av intresse att diskutera vad självständighet innebär för brukaren och hur man kan mäta och utvärdera sådana framsteg.

Tillräcklig tid och att påverka stödet

De flesta är nöjda med stödet de får i sin helhet, men det finns delar som flera respondenter är mindre nöjda med, däribland tiden. Drygt hälften av respondenterna känner inte att tiden som boendestödjaren är hos dem är tillräcklig, eller upplever att det varierar.

Några respondenter vet inte heller om eller hur man kan påverka vilken boendestödjare som kommer till dem och många svarar även tvekan på hur de ska gå tillväga för att påverka om deras behov av stöd skulle ändras.

Förslag och frågor till boendestödet:

- Finns det möjlighet att se över hur tiden som boendestödarna är hos brukare används, i de fall där brukarna uttrycker en önskan om mer tid, men inte har fått det? Kan tiden till exempel användas till andra saker eller delas upp på fler tillfällen?
- Informera hur brukarna kan gå tillväga om de är missnöjda med något eller vill påverka sitt stöd. Om det finns delar av stödet som de *inte* kan påverka är det viktigt att de får information om *varför* det är så.
- En respondent ger förslag om en broschyr med information:

”

[...] Jag känner mig ganska maktlös, det är svårt att påverka eller veta hur man ska gå tillväga för att göra det. Det hade varit bra med tydlig information, typ en broschyr "Så här kan du påverka ditt stöd."

Vikarier

De flesta vill inte ha vikarier och berättar att de hellre ställer in mötet än utsätter sig för det obekväma i att det kommer hem nya människor till dem. Att möta nya personer i form av vikarier, och särskilt någon som inte känner till deras historia eller specifika behov, beskrivs återkommande under vissa intervjuer vara en stor utmaning för just dessa respondenter. En

respondent uppger att hen i tidigare omgångar till och med har avslutat kontakten helt då hen inte trivts med vare sig kontaktpersonen eller vikarierna.

”

”Bra den jag har. Kommer det nån vikarie fungerar det inte.”

Förslag och frågor till boendestödet:

- Berätta hur vikariesystemet fungerar och låt eventuellt brukare få träffa några av de vikarier som finns knutna till enheten. Det kan underlätta ett framtida möte för de brukare som upplever stora utmaningar i kontakt med främlingar eller plötsliga förändringar i vardagen.
- Finns det möjlighet att ha ett visst antal vikarier kopplade till en brukare?
- Hur säkerställer man att en vikarie får tillräckligt med information om brukaren de ska besöka så att brukaren känner sig respekterad i mötet och eventuellt slipper förklara hela sin situation för en främling?
- Att reflektera vidare över: vilka konsekvenser uppstår för brukarna när de tackar nej till den tid som de är beviljade, på grund av att de inte trivs med vikarie, trots att de har ett behov av stödet?

Samverkan med sjukvård

De flesta upplever inte att det finns ett samarbete mellan boendestödet och sjukvården, och några uppger att de även önskar att få hjälp i kontakten med andra aktörer. En önskan om ökat samarbete mellan brukares olika kontaktkanaler är vanligt återkommande i brukarrevisioner. Om det finns möjligheten till att samordna en brukares olika kontakter med exempelvis hjälp av en SIP är det något som boendestödaren kan uppmana och stötta sin brukare till att göra, samt när det är aktuellt själv engagera sig och delta på dessa möten.

”

Jag vet inte riktigt vad man kan be om. Vet inte hur det funkar i praktiken, med SIP tex. När de inte pratar med varandra känner jag att det hamnar på mig och jag har egentligen inte kraft att rodda i det. Jag har svårt med många olika kontakter och blir snabbt trött.

Förslag och frågor till boendestödet:

- Förklara för brukarna vad som ingår i boendestödet och var de eventuellt kan vända sig för att få ytterligare hjälp med de områden som inte boendestödet omfattar.
- Hur kan man arbeta med att hitta bättre och likvärdiga riktlinjer för hur man generellt samarbetar med sjukvården och andra aktörer som brukaren uppger kan vara av betydelse?
- Finns det möjlighet att informera och stötta de brukare som kan tänkas vara aktuella för en SIP?

Kunskap

Även om hälften som upplever att deras boendestöd har tillräckligt med kunskap om deras situation, är det några som genomgående under intervjuerna uttrycker önskemål om att denna kännedom ska bli bättre.

Några nämner att överlämning mellan personal kan bli mer ordentlig, så att inte viktig information om brukaren försvinner vid bytet. Det beskrivs även finnas en variation mellan personalens olika erfarenheter och kompetensområden.



Det boendestöd som jag har nu är på en helt annan nivå då hen är utbildad stödpedagog, det märks verkligen på hens sätt att ställa frågor och att sammanfatta våra möten.

Förslag och frågor till boendestödet:

- Finns det möjlighet att erbjuda fortbildning för att stärka personalens kunskap om olika funktionsvariationer, diagnoser och eventuellt andra livssituationer som kan vara aktuella för målgruppen? NSPH Västra Götaland erbjuder utbildningar och föreläsningar utifrån ett brukarperspektiv. Läs mer på vår hemsida.⁶
- Bjud in personalen till en föreläsning med en Hjärnkollsambassadör som delar med sig av sina egna personliga erfarenheter av psykisk ohälsa. Läs mer på Hjärnkoll i Västra Götalands hemsida.⁷
- Hur kan man använda den kompetens som redan beskrivs finnas hos till exempel stödpedagogerna för att inspirera och informera övrig personal?

Avslutningsvis

De flesta frågorna i brukarrevisionen blev gröna, däribland några av dem som vi bedömer vara allra viktigast – om man får det stödet man behöver i vardagen samt boendestödjarnas bemötande. Brukarna är i sin helhet nöjda med sitt boendestöd och har bidragit med viktiga reflektioner och förbättringsförslag som verksamheten har möjlighet att jobba vidare med. Att få ta del av detta inifrånperspektiv är en stor gåva som vi hoppas att ledning och personal förvaltar i sitt framtida utvecklingsarbete.

Grattis till ett fint resultat!

⁶ <https://nsphvastragotaland.se/utbildningar>

⁷ <https://vg.hjarnkoll.se>

NSPH tipsar

- *Aktivitetskatalogen.se* är en samlingsida för fritidsaktiviteter, verksamheter och stödsatser 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.
- *Friluftsförbundet, Frivilligcentralen Oscar* och andra ideella föreningar utan någon specifik koppling till psykisk ohälsa.
- *Göteborg Stads Budget- och skuldrådgivning* erbjuder gratis rådgivning till invånarna och arbetar under tystnadsplikt.
- *Lots för barn och vuxna med funktionsnedsättning* erbjuder information och vägledning om vilket stöd som finns i samhället för barn och vuxna med funktionsnedsättning. De ger också rätt vägledning till myndighet eller instans.

Hur går man vidare med revisionsresultatet?

Efter vår rapportering av revisionsresultatet är det viktigt att:

- Resultatet når ut till verksamhetens uppdragsgivare, 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 brukare som delade med sig av sina erfarenheter
och synpunkter samt till ledning och personal på Lundby
boendestöd som gjorde den här undersökningen möjlig!*