

# Brukarstyrd brukarrevisjon: Förvaltningen för funktionsstöd Myndighet Socialpsykiatri i Nordost

---

Undersökning av brukarnas attityd till och erfarenhet av  
Förvaltningen för funktionsstöd Myndighet Socialpsykiatri i  
Nordost

Författad av:

Lisa Vainio

Carina Hasth

NSPH Västra Götaland 2023



# Innehållsförteckning

Inledning.....	1
Varför brukarrevision?.....	1
Den egna erfarenhetens roll i brukarrevisionen.....	2
Brukarrevisionens grundprinciper .....	2
Viktiga ledstjärnor i våra revisionsarbeten.....	3
Om uppdraget .....	4
Mål .....	4
Målgrupp .....	4
Verksamhet.....	4
Metod.....	4
Styrgrupp.....	5
Referensgrupp.....	5
Brukarrevisorer.....	5
Genomförande .....	6
Rapportens upplägg .....	7
Syftet med färgkodning.....	7
Intervjuresultat.....	8
Bakgrundsfrågor .....	8
Tillgänglighet .....	9
Bemötande och kompetens .....	21
Aktiviteter .....	26
Sammanfattning.....	29
Resultatöversikt.....	32
Styrkor och utvecklingsområden .....	34
Styrkor .....	34
Utvecklingsområden.....	34
Jämförelse med förgående brukarrevision .....	36
NSPH Västra Götaland tipsar .....	37
Hur går man vidare med revisionsresultatet? .....	38



# Inledning

Vård och omsorg ska även utvärderas av de som använder den. Det är ändå den som får en insats som bäst vet hur den fungerar för egen del. Därför är det av avgörande betydelse att brukarnas synpunkter och erfarenheter tas tillvara - såväl för att ge inflytande som för att kunna förbättra insatsen.

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

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

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

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

## Varför brukarrevision?

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

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

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

---

1 Valfärd och valfrihet? Socialstyrelsen 1999

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

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

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

Intervjusituationen kan bidra till återhämtning hos den som blir intervjuad. I och med sitt inifrånperspektiv blir det möjligt för revisorerna att förmedla genuin förståelse för brukarens livssituation. Denna speglingseffekt kan ha ett terapeutiskt värde. Brukarrevisorerna blir dessutom levande exempel på att det går att bli bättre i sin psykiska hälsa - till och med till den grad att man kan lönearbeta. Det inspirerar och ger hopp.

En brukarrevision stärker även utförarna. Psykisk ohälsa är ett område som än idag är belagt med tabun och skam. Personer med psykiska funktionsnedsättningar möts många gånger av misstro och fördomar i samhället.<sup>3</sup> I brukarrevisionen omvandlas revisorernas erfarenhet av psykisk ohälsa till en tillgång.

Den egna erfarenheten kan ge en annan förståelse och analys av intervjumaterialet än om personal eller forskare hade gjort undersökningen. Dessutom får man en granskning utifrån med en ”ny fräsch blick” på verksamheten.

## Brukarrevisionens grundprinciper

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

---

<sup>3</sup> Mer om detta finns att läsa på hemsidan för projektet (H)järnkoll: [www.hjarnkoll.se](http://www.hjarnkoll.se)

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 NSPH Västra Götaland (Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa Västra Götaland och Göteborg) utfört brukarstyrda brukarrevisioner på uppdrag av Göteborgs Stads Psykiatrisamordning. 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 enhetschef för Förvaltningen för funktionsstöd Myndighet Socialpsykiatri i Nordost<sup>4</sup>. Det inleddes ett samarbete kring att göra en brukarstyrd brukarrevision.

## Mål

Målet med brukarrevisionen är att utveckla och förbättra verksamheten genom att ge ledning, personal och brukare ökad kunskap om attityderna till och erfarenheten av stödet och bemötandet.

## Målgrupp

NSPH Västra Götaland får medel av Göteborgs Stads Psykiatrisamordning för att genomföra cirka 20 intervjuer per verksamhet. Funktionsstödsenheten Nordost fick möjlighet att göra dubbla antalet intervjuer, det vill säga 40 stycken. Brukarrevisionens målgrupp är personer med psykiska eller neuropsykiatriska funktionsnedsättningar. Cirka 600 stycken av enhetens brukare tillhör målgruppen och var aktuella för brukarrevision. Det var först till kvarn att anmäla sig till intervju.

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

## Verksamhet

Funktionsstödsenheten Nordost handlägger ansökningar och begäran om insatser enligt socialtjänstlagen (SoL) och LSS (Lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade) för personer med olika typer av funktionsnedsättningar.

Enheten för socialpsykiatri består av 19 socialsekreterare, tre förste socialsekreterare och en enhetschef. Socialsekreterarna utreder och beslutar om 15 olika insatser; däribland boendestöd, hemtjänst, kontaktperson, daglig verksamhet, korttidsboende och bostad med särskild service. De brukare som tillhör brukarrevisionens målgrupp har psykiatriska och/eller neuropsykiatriska funktionsnedsättningar med eller utan samtidig beroendeproblematik.

## 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.

---

<sup>4</sup> Härefter förkortat till *Funktionsstödsenheten Nordost*.



Intervjusvaren anonymiseras och sammanställs sedan till en rapport. Rapporten presenteras för ledning och personal genom en muntlig redogörelse. Presentationen syftar till att inspirera till samtal kring utvecklingsmöjligheter. Samtidigt kan personal och ledning stärkas av respondenternas positiva feedback och vetskapen om att ha uppnått sina verksamhetsmål. Rapporten läggs ut på NSPH Västra Götalands hemsida<sup>5</sup>. Under 2024 kommer NSPH Västra Götaland att göra ett återbesök för att följa upp brukarrevisionen.

## Styrgrupp

För att försäkra att brukarrevisionen är brukarstyrd krävs att den leds och kontrolleras uteslutande av personer med erfarenhet av psykisk ohälsa, antingen för egen del eller som anhörig. Styrgruppen utgörs därför inte sällan av personer från någon av de patient-, brukar- och anhörigföreningar som utgör NSPH Västra Götaland. Styrgruppen samordnar arbetet med brukarrevisionen och sammanställer revisionsrapporten.

I styrgruppen ingick:

- Lisa Vainio, projektsamordnare, NSPH Västra Götaland
- Cindra Nyström, projektsamordnare, NSPH Västra Götaland
- Carina Hasth, projektsamordnare, NSPH Västra Götaland

## Referensgrupp

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

I denna referensgrupp ingick:

- Lisa Vainio, projektsamordnare, NSPH Västra Götaland
- Cindra Nyström, projektsamordnare, NSPH Västra Götaland
- Carina Hasth, projektsamordnare, NSPH Västra Götaland
- Nina Sunnerfjell, enhetschef Funktionsstödsenheten Nordost
- Hanna Johansson, 1:e socialsekreterare Funktionsstödsenheten Nordost

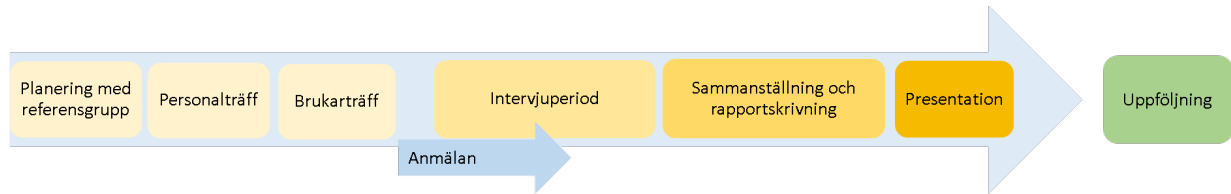
## Brucarrevisorer

De som genomför intervjuerna kallas för brukarrevisorer. Revisorerna har erfarenhet av psykisk ohälsa, antingen för egen del eller som anhörig. Revisorerna delar även med sig av reflektioner och förslag som tas i beaktande när intervjumaterialet sammanställs. Samtliga revisorer har deltagit i en internutbildning i intervjuteknik och bemötande.

---

<sup>5</sup> <https://nspuvastragotaland.se/>

## Genomförande



Bilden visar hur genomförandet går till steg för steg

28 februari 2023 träffas referensgruppen för att planera genomförandet av brukarrevisionen.

13 mars träffar styrgruppen verksamhetens personal för att informera om revisionen. Den praktiska nyttan lyfts fram samt vikten av personalens engagemang för ett lyckat genomförande. Vid det här tillfället delas anmälningsmaterial ut. Anmälningsmaterialet innehåller en folder om revisionen, en anmälningsblankett och ett frankerat svarskuvert. En större andel av verksamhetens brukare har utländsk bakgrund, därför översätts anmälningsmaterialet till flera för målgruppen relevanta språk. Det går dessutom att använda sig av tolk under intervjun.

13 mars startar intervjuperioden och pågår inledningsvis till 1 juni. Efter ett semesteruppehåll fortsätter intervjuperioden fram till 24 augusti. Varje deltagare får ett presentkort på Lidl värde 200 kr som tack för sitt deltagande. Totalt deltar 30 respondenter i undersökningen.

Efter intervjuperioden påbörjas analysarbete och rapportskrivande. Resultatet presenteras för ledning och personal. Slutligen läggs revisionsrapporten upp på NSPH Västra Götalands hemsida.

Under 2024 kommer styrgruppen att göra ett återbesök för att följa upp hur revisionsarbetet påverkat verksamheten och hur man använt sig av underlaget.

# Rapportens upplägg

Intervjufrågorna är indelade i följande frågeområden:

- Bakgrundsfrågor
- Tillgänglighet
- Information och kommunikation
- Stöd och samverkan
- Bemötande och kompetens
- Aktiviteter
- 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 grön, gul, röd eller blå färg.

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

**GUL** blir frågan om intervjusvaren ger en antydning om ett *delvis bristfälligt* 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 och utifrån dessa upplevelser peka på möjliga förbättringsområden.

# Intervjuresultat

## Bakgrundsfrågor

30 personer valde att delta i brukarrevisionen av Funktionsstödsenheten Nordost.

### KÖNSIDENTITET

KÖN	ANTAL
KVINNA	20
MAN	9
ANNAT	1

### ÅLDER

ÅLDER	ANTAL
20 – 29	5
30 – 39	12
40 – 49	4
50 – 60	9

### STÖDPERIOD

Antal år som respondenterna varit i kontakt med enheten. Flera respondenter är lite osäkra på tiden, men nedan presenteras hur länge de flesta har haft kontakt med enheten på ett ungefär.

ÅR	ANTAL
UPP TILL 1 ÅR	5
1 ÅR +	13
4 ÅR +	1
7 ÅR +	4
10 ÅR +	4
13 ÅR +	3

### STÖDINSATSER

Nedan visas vilka stödinsatser som respondenterna får från Funktionsstödsenheten Nordost. De flesta har *en* stödinsats, men några av dem har fler stödinsatser.

STÖDINSATS	ANTAL
BOENDESTÖD	28
BOENDE MED SÄRSKILT STÖD	1
HEMTJÄNST	2
KONTAKTPERSON	4
KORTTIDSBOENDE	1

## Tillgänglighet

### Är det lätt eller svårt att komma i kontakt med din socialsekreterare på Funktionsstödsenheten Nordost?

Lätt	18
Svårt	2
Varierar / både och	5
Vet inte	5

Svarande 30 av 30

---

Majoriteten (18 av 30) upplever att det är lätt att komma i kontakt med sin socialsekreterare. Några poängterar att de inte har haft sin nuvarande socialsekreterare så länge och därför inte har behövt kontakta hen så många gånger, men att det har fungerat bra de gånger de har gjort det.

”

*Ja, vi har kontakt en gång om året och bokar in möte. Om hen inte svarar kan man lämna meddelande på telefonsvararen och då ringer hen upp snabbt, så hen är väldigt lätt att få tag i.*

*Det är väldigt lätt. Ibland ringer hen mig och pratar, hen är väldigt engagerad.*

*Det var... alltså... det är lätt nu, för nu har de bytt, men från start var det inte samma socialsekreterare. Jag vet inte vad som hände med den första, men hen slutade eller något och jag visste inte om det. Då var det svårt att få tag i någon. Men nu när jag har en ny och vet vem jag ska prata med är det lätt.*

Endast två svarar att det är svårt att komma i kontakt med socialsekreteraren och fem svarar ”både och” eller att det varierar. Utöver det svarar fem att de inte vet, vilket oftast innebär att de inte har försökt kontakta sin socialsekreterare. Två av dessa poängterar också att personal ofta byts ut, vilket försvårar kontakten.

”

*Det är svårt. När jag ringer, jag når inte dem. De säger hela tiden att jag ska kontakta imorgon istället.*

*Både och. Det kan vara ganska svårt. Eller... på telefon är det svårt. Men mejl är det lättare. De svarar inte på telefon när man ringer. Men ofta ringer de upp, eller så brukar de svara på mejl istället.*

*Vet inte alls, jag har inte sökt dem någon gång. Det har varit stor omsättning på personal, det tycker jag har varit jobbigt. Jag har bytt socialsekreterare många gånger.*

## Var vill du helst träffas: på kontoret, hemma eller någon annanstans (t.ex. på ett café)?

Kontoret	5
Hemma	16
Flexibel	5
Tel / mejl / videosamtal	3
Aktivitetshus	1

Svarande 30 av 30

---

Drygt hälften (16 av 30) svarar att de helst träffas hemma. Fem träffas helst på kontoret, tre på telefon / mejl / videosamtal och för fem spelar det antingen ingen roll var de ses, alternativt att de är flexibla mellan att ses på kontoret och hemma.

”

*Har träffats hemma hos mig och på kontoret, men hemma känns tryggast.*

*Hemma är bäst. Bättre uthållighet då, koncentrationen fungerat bättre.*

*Hen har kommit hem till mig och andra gånger så har vi pratat på telefon, det har inte spelat någon roll. Men det var trevligt när hen var hemma hos mig. Det var skönt att hen kunde komma dit.*

## Kan du påverka var ni ska ses?

Ja	21
Nej	1
Ibland	1
Osäker / vet inte	6

Svarande 29 av 30

---

Majoriteten av respondenterna som har svarat på frågan (21 av 29) känner att de kan påverka var de träffar sin socialsekreterare. Sex är osäkra, men av dessa säger de flesta att de *tror* att de kan påverka det. En upplever inte att hen kan påverka var man ska ses och en upplever det ibland.

”

*Ja absolut, hen frågade var jag ville att vi skulle träffas.*

*Jag har inte testat, tycker det funkar bra som det är. Jag skulle kunna fråga och tror inte det skulle vara problem om jag ville ses på annat sätt.*

*Nej, jo ibland får jag vara med och bestämma.*



## Information och kommunikation

### Har du fått information om vilket stöd man kan få från Funktionsstödsenheten Nordost?

Ja	9
Nej	9
Delvis	5
Osäker / minns inte	7

Svarande 30 av 30

---

Svaren på om respondenterna har fått information om vilket stöd de kan få från Funktionsstödsenheten Nordost varierar. 9 av 30 svarar att de har fått sådan information.

”

*Ja, det tycker jag. Det finns t.ex. olika livsområden som vi gått igenom tillsammans för att kartlägga min situation. Min socialsekreterare har förklarat om det har varit något jag inte förstått.*

*Ja det har jag absolut fått. Socialsekreteraren har gett olika förslag utifrån mina behov.*

Lika många som har fått information om vilket stöd de kan få svarar att de *inte* har det. Därtill har fem fått lite information, men inte tillräckligt. Sju är osäkra på om de har fått det och av dessa svarar de flesta att de helt enkelt inte minns.

”

*Nej. Men som tur är så har mitt boendestöd hjälpt mig med den informationen.*

*Nej det har jag inte fått... faktiskt.*

*Sådär... Jag blir själv förvirrad över vad som finns och vet inte vad som finns tillgängligt. Och så är det svårt att fråga när man inte vet vad man ska fråga om. Det borde finnas information om det mer lättillgängligt. Och en del saker som man kan få hjälp med har jag fått veta av andra, till exempel min gode man. Kanske har jag fått information om vilket stöd man kan få i någon situation där jag fick massor av information, men jag minns inte det. När det blir mycket information kan det vara svårt att komma ihåg.*

*Nej. Kan inte riktigt minnas. Kan inte se det i de skriftliga handlingarna. Kanske mitt funktionshinder har ställt till det. Jag hade önskat mer insatser, jag vill inte känna mig sjuk och funktionshindrad.*

## Har du tagit del av din utredning?

Ja	23
Nej	2
Delvis	1
Osäker / minns inte	4

Svarande 30 av 30

---

De flesta (23 av 30) har tagit del av sin utredning. Två har inte gjort, en har gjort det till viss del och fyra är osäkra eller minns inte om de har gjort det.

”

*Ja, hen har ju skickat papper med information som hen sammanställt efter vårt möte. Och så ringde hen efter några dagar och frågade om hen hade glömt något.*

*Ja, det har jag. Uppläst för mig.*

*Jag gjorde det i början, men så insåg jag att papperen blev utdaterade väldigt snabbt. Jag fick den för ett år sedan och det handlade mycket om olika kontaktpersoner, men de har slutat sedan dess. Så det har ju blivit lite dumt eftersom saker ändrats. Så jag har inte använt det så mycket.*

*Inte mycket. De skickade ett brev som beskrev min situation. Jag hade svårt att ta del av det, då det var på svenska som inte är mitt modersmål.*

## Om ja: på vilket sätt?

Läst den själv	14
Gemensam genomgång / uppläst	3
Både och	6

Svarande 23 av 24

---

Majoriteten av respondenterna som svarade på frågan (14 av 23) har endast läst sin utredning själva. Tre har gått igenom den tillsammans med socialsekreteraren och sex har gjort både och.

”

*Fick utredningen på posten och läst den.*

*Muntligt. Jag har inte läst den, jag har inte fått det brevet.*

*Både skriftligt och muntligt. Det har varit väldigt utförligt och tydligt.*



### Om ja på huvudfrågan: är språket / innehållet begripligt?

Ja	19
Nej	0
Delvis	5

Svarande 24 av 24

---

De flesta som var aktuella för frågan (19 av 24) har inte haft några problem med att förstå sin utredning. Ingen har svarat att språket inte är begripligt, men fem upplever att utredningen till viss del är svår att förstå.

”

*Det var lättförståeligt, hen har skrivit jättebra.*

*Ja det tycker jag det har varit, inga konstigheter, ingen byråkrat-svenska.*

*Ja, fast ibland är det svåra ord som jag inte begriper. Mitt boendestöd hjälper mig att förstå. Jag visar dem mina papper.*

*Nja det är inte alltid lätt att förstå, men de försöker göra det begripligt för mig.*

### Om jag på huvudfrågan: tycker du att utredningen stämmer överens med din situation?

Ja	18
Nej	0
Delvis	5

Svarande 23 av 24

---

De flesta av respondenterna som svarade på frågan (18 av 23) tycker att utredningen stämmer överens med deras situation. Fem svarar att den gör det till viss del. Av dessa tycker de flesta att åtminstone det mesta stämmer. Ingen svarar att utredningen inte alls stämmer överens med ens situation.

”

*Ja det var klockrent, hen har tagit upp precis allt som vi har pratat om, så det var jättebra. Det enda som inte stämde var att hen hade skrivit [en sak]. Så det sa jag till hen så hen ändrade.*

*Ja. Och vi skrev ju om relativt nyligen, så den blir ju uppdaterad kontinuerligt. Jag fick till och med hem den. Och det är ju skönt att få veta vad de skriver så man inte bara gissar sig till det.*

*Ja. Mycket bra utredning till skillnad från psykiatrin.*

*Inte helt. Det läkaren skrev kände jag inte igen. De skrev fel, vilket gällde socialsekreteraren också. Tycker de förstörde problematiken. Jag hade svårt att känna igen mig i texten.*

---

## Hur vill du att information förmedlas till dig så att du tar till dig den på bästa sätt?

Muntligt	1
Skriftligt	18
Både och	10
Spelar ingen roll	1

Svarande 30 av 30

---

Majoriteten (18 av 30) föredrar att få information skriftligt. Av dessa föredrar vissa att få det i pappersformat per post, medan andra föredrar digitala dokument eller sms. En tredjedel (10 av 30) vill helst ha informationen både muntligt och skriftligt. En föredrar muntligt framför skriftligt och för en spelar det ingen roll.

”

*Jag vill gärna att de skickar hem informationen på papper så jag kan sitta och läsa den i lugn och ro. Det var ju så jag fick information om den här intervjun bland annat och det fungerar bra. Ibland om jag får information i telefon kan jag inte koncentrera mig, så det är bättre att få på papper.*

*Jag vill ha den skriftligen men hellre digitala än fysiska dokument. Det tar för lång tid när det ska skickas via brev.*

*Jag vill titta på informationen tillsammans med socialsekreteraren, men också att de skickar hem informationen till mig, så jag kan läsa själv i lugn och ro. Om det är något jag inte förstår vill jag ha tillgång till tolk.*

*Muntligt fungerar bäst för mig. Sms kan funka om det är något som ska meddelas i text. Jag vill inte ha det hemskickat då jag inte tycker om högar med papper.*

## Får du informationen förmedlad till dig på det sättet?

Ja	20
Till viss del	4
Nej	3
Vet ej	1

Svarande 28 av 30

---

Majoriteten av respondenterna som svarade på frågan (20 av 28) får information förmedlad till sig på det sättet de önskar.

”

*Ja, de lyssnar på min önskan. Jag vill exempelvis inte ha papper hemskickat.*

*Ja. Det började med mycket samtal, men nu får jag det i text på mejl. Det är bra för då kan boendestödet hjälpa mig.*

*Ja det har jag alltid fått.*

Tre får *inte* informationen förmedlad till sig på det sättet de önskar. Fyra upplever att de får det till viss del. Personen som svarade att hen inte vet har träffat sin socialsekreterare under så pass kort tid att hen inte kan svara på frågan.

”

*Både ja och nej. Jag får ju den informationen som förmedlas på det sättet. Men det har förekommit brist i kommunikation ibland. Och när det är något som har missats har jag ofta inte fått det på det sättet jag föredrar.*

*Ja eller ibland får jag information via sms. Det är inte idealt, där kan det lätt bli att jag missar det om det kommer många sms, så som reklam-sms och sådant. Då kanske jag inte ser informationen. Men mejlen håller jag koll på hela tiden.*

*Nej tidigare brukade jag få det, men inte längre.*



## Stöd och samverkan

### Är du nöjd med ditt beslut utifrån din ansökan om bistånd?

Ja	23
Nej	4
Delvis	2
Vet inte	1

Svarande 30 av 30

---

De flesta (23 av 30) är nöjda med beslutet från Funktionsstödsenheten Nordost.

”

*Ja, jag har tidigare fått mer stöd än det jag får idag, men behöver inte det längre. Det funkar bra som det är beslutat nu.*

*Ja. Jag är mycket tacksam för den hjälp jag fått. Vill dock ha fler timmar, men samtidigt får det inte stoppa min vanliga vardag, orkar inte så mycket mer. Jag har testat telefonkontakt också. Situationen känns bra nu.*

*Ja, det är jag. För det mesta i alla fall. Förr hade jag boendestöd varje vecka och nu har jag varannan vecka. Det känns okej, nu behöver jag inte lika mycket stöd längre.*

Fyra är inte nöjda med beslutet från Funktionsstödsenheten Nordost och två är nöjda till viss del. För de flesta av dessa handlar missnöjet om att de får färre timmar boendestöd eller mindre tid med sin kontaktperson än vad de känner att de behöver. En svarar att hen inte vet, eftersom beslutet inte är klart än.

”

*Eh... nej. Jag sökte ju [stödinsats och antal timmar]. Men jag fick bara [timmar] godkänt. Så där är jag lite besviken faktiskt.*

*Sådär. Jag tror inte det finns något annat än boendestöd där jag passar in. Jag önskar egentligen mer stöd, men det är svårt att få det. Jag hade gärna haft både boendestöd och kontaktperson, men det går inte. Vad gäller boendestödet hade jag velat att de förtydligar varför de har dragit ner på antalet timmar. Jag har behov av förtydligande av sådant.*

## Om nej: har du fått hjälp av din socialsekreterare att överklaga det?

Ja	3
Nej	0
Vet inte	1

Svarande 4 av 4

---

Av de fyra som inte är nöjda med beslutet från Funktionsstödsenheten Nordost har tre fått erbjudande om, eller hjälp med, att överklaga beslutet. En vet ännu inte, då socialsekreteraren inte har hunnit se över det än i och med semestertider.

---

## Får du de stödinsatser som du behöver från Funktionsstödsenheten Nordost?

Ja	19
Nej	1
Delvis	7
Vet inte	3

Svarande 30 av 30

---

Majoriteten (19 av 30) får de stödinsatser som de behöver från Funktionsstödsenheten Nordost.

”

*Ja, jag ansökte om boendestöd och fick det.*

*Ja, än så länge. Jag tycker inte det är några brister i stödinsatsen. Det jobbiga är mest att det kan komma en vikarie utan att de säger till i förväg. Jag vill gärna få veta det i förväg så att jag får möjlighet att tacka nej.*

*Saknar verkligen ingenting. Det har aldrig varit fråga om det skulle vara något annat, jag har alltid fått det jag behöver.*

En får inte de stödinsatser hen behöver och sju svarar att de får det till viss del. Av dessa är de flesta nöjda överlag, men saknar kompletterande stöd, till exempel en assistent eller kontaktperson. Tre svarar att de inte vet, då de är osäkra på vad man kan få för slags stöd.

”

*Inte riktigt men vi har nyss haft möte för att ändra det. Minns inte riktigt, men jag är så pass sjuk att jag inte kan vara delaktig i struktureringen av vad jag behöver för hjälp, vad det finns att få. Så vi har haft gemensamma möten med handläggaren och boendestödjaren för att komma fram till det.*

*Jag vet inte vad jag är berättigad till. Mitt boendestöd ska hjälpa mig att få mer stöd.*

*Ibland hade jag velat ha lite mer hjälp, t.ex. en assistent, men verkar som att man inte kan få det när man är ung.*

---

### **Upplever du att din socialsekreterare och sjukvården, exempelvis psykiatrin, samarbetar för att hjälpa dig? Att de pratar med varandra och vet vad den andra gör?**

Ja	13
Nej	9
Delvis	2
Inte aktuellt / behövs inte	6

Svarande 30 av 30

---

Upplevelsen om huruvida socialsekreteraren och sjukvården samarbetar eller inte varierar mellan respondenterna. 13 av 30 svarar att det fungerar bra nu. Av dessa nämner flera att det har fungerat sämre tidigare. Några svarar att de *tror* att samarbetet fungerar.

”

*Ja, tack och lov. Förut var det inte så, då gick allt genom mig. Och det blev väldigt ansträngande.*

*Ja. När jag skulle få en tid hos min socialsekreterare första gången fick jag hjälp från min kurator som kontaktade dem. De ville ha komplett information om mig och min situation och då ringde socialsekreteraren min läkare för att få all information som behövdes. De pratade med varandra och löste det.*

*Ja. De samarbetar bra. Min socialsekreterare har kontakt med psykiatrin, det vet jag.*

9 av 30 svarar att samarbetet fungerar mindre bra, att de *inte tror* det finns något samarbete eller att det inte finns något samarbete alls. Två tycker att det ibland finns ett samarbete, men att det inte är tillräckligt. Dessa poängterar också att de upplever att socialsekreteraren försöker få till ett samarbete och att det främst är från psykiatris sida som det inte fungerar. Sex svarar att det inte är aktuellt eller finns behov av samarbete.

”

*Nej, inte längre. Finns ingen alls. Jag får ofta påminna min läkare. Tror de räknar med att jag fixar saker själv [...]*

*Nej. Det har inte fungerat, men jag hoppas att det ska bli bättre.*

*Socialsekreteraren gör allt för att samarbetet ska fungera, hen lyckas inte alltid. Mina boendestödjare hjälper också till för att kontakt med psykiatrin ska fungera.*

### **Om du har fler än en socialsekreterare: upplever du att socialsekreterarna samarbetar med varandra?**

Ja	4
Nej	4
Osäker / vet inte	2

Svarande 10 av 10

---

De flesta respondenterna har bara en socialsekreterare. Av de 10 respondenter som var aktuella för frågan upplever fyra att socialsekreterarna samarbetar med varandra, medan fyra upplever att de inte gör det. Flera av respondenterna som har svarat på frågan använder tvekande ord som *tror* eller *kan tänka mig*, vilket kan indikera att de inte har insyn i om det finns ett samarbete.

”

*Ja, det är bra.*

*Nej, det tror jag inte. Det är mer jag som ger info från ena sidan till den andra om det någonsin är något. Jag tror inte de pratar med varandra om det inte krävs [...]*

*Det tror jag inte de gör. Det är nog olika bord, med sekretess mellan avdelningarna, så svårt att dela info mellan dem tror jag.*

*Jag har en socialsekreterare på försörjningsstödet också. Jag vet faktiskt inte om de samarbetar med varandra. De lämnar papper till varandra och sånt.*

### **Om du har boendestöd eller bor på ett boende: upplever du att din socialsekreterare och boendestödjarna / boendepersonalen samarbetar för att hjälpa dig?**

Ja	20
Nej	2
Delvis	1
Vet inte / osäker	5

Svarande 28 av 28

---

Majoriteten av respondenterna som var aktuella för frågan (20 av 28) upplever att det finns ett samarbete mellan socialsekreteraren och boendestödjaren / boendepersonalen.

”

*Ja, det fungerar bra. De pratar ihop sig när det behövs.*

*Det gör de, och vi har haft möten tillsammans.*

*Det har väl funkade, tror inte jag har något dåligt att säga om det.*

Två upplever inte att det finns något samarbete mellan socialsekreteraren och boendestödjaren / boendepersonalen. En tycker att det finns det till viss del och fem svarar att det är osäkra eller inte vet.

”

*De verkar inte vara främlingar för varandra när vi setts på uppföljningsmöte, men jag har ingen koll [...]*

*Svårt att säga. Jag vet att de läser mitt beslut och är insatta, men vet inte hur mycket kontakt de har. Tror inte de träffas så mycket [...]*

*Där har vi haft mycket problem, det har varit tydligt under årets gång. De har inte något bra samarbete utifrån mitt perspektiv, jag har hamnat mycket i kläm. Till exempel på mötet vi hade för ett år sedan bestämde vi att boendestödet skulle ringa mig [dag och gällande en specifik sak], men det hände aldrig och boendestödet hade inte fått veta att de skulle ringa mig.*





## Bemötande och kompetens

### Hur upplever du din socialsekreterares bemötande?

Mycket bra	15
Bra	13
Sådär / blandat	2
Mindre bra	0

Svarande 30 av 30

---

Nästan alla upplever att bemötandet är mycket bra (15 av 30) eller bra (13 av 30). Två svarar att det är både bra och mindre bra. Ingen svarar att det är mindre bra.

”

*Jag upplever att socialsekreteraren lyssnar.*

*Hen bemöter mig väldigt bra, hen är intresserad av min situation. Hen lyssnar och har förståelse. Jag kan inte tänka mig ett bättre bemötande.*

*Hen kan se individen på ett bra sätt, förstår min specifika situation o vill hjälpa till.*

*De träffar hur många klienter som helst, men hen tog sig ändå tid för mig. Hen var också lugn och skrev ner allt som vi hade gått igenom.*

*Det beror på hens humör, ibland bra ibland sämre.*

---

### Vad är det som är bra i bemötandet?

Svarande 30 av 30

---

Det framkommer flera bra egenskaper och bemötandesätt utifrån respondenternas svar. Tabellen nedan visar exempel på egenskaper och bemötandesätt som respondenterna tycker är bra.

Lyhörd / lyssnar (12)	Trevlig / sympatisk (6)	Empatisk / bryr sig (6)
Tar sig tid (4)	Vill hjälpa / förstå (4)	Engagerad (3)
Lugn (3)	Professionell (3)	Förstående / inkännande (2)

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

”

*Hen är sympatisk och brinner för sina klienter. Lyhörd, lyssnar och minns vad jag säger. Uppmärksam på detaljer, hörsam, mjuk och inlyssnande. Hen skrattar inte åt det jag säger, utan fångar upp mig istället. Hen navigerar i samtalet med nyfikenhet, är genuin och icke-dömande. Hen ger inte heller upp, t.ex. en gång när jag inte svarade när hen ringde. Istället tog sig hen tiden att skicka ett sms, och så vill jag bli bemött.*

*Upplever att tonen är trevlig. Har en positiv syn.*

*De har varit insatta i mitt ärende. Allt flyter på.*

*Engagemang. Hen lyssnar och försöker förstå mig. Vi har en bra kommunikation.*

---

## Finns det något i bemötandet som kan bli bättre?

Svarande 28 av 30

---

Trots att de flesta överlag är nöjda med bemötandet framkommer några synpunkter på vad som kan bli bättre. Några av de saker som nämns är: tätare kontakt, tydligare och korrekt information och att vara behjälplig med att ta ett ärende vidare till rätt instans.

”

*[...] Något jag kan bli frustrerad över generellt är när jag ringer dit och frågar något, till exempel när jag undrade vilken rätt jag hade till ekonomiskt stöd för en händelse, men det slutade med att jag blev runtskickad med ärendet. Min socialsekreterare försökte hjälpa mig med ärendet men jag fick fel information från hen. Det gör egentligen inget, men jag blir frustrerad när jag inte vet vem jag ska vända mig till istället.*

*Bättre dialoger. Att man kan prata på rätt språk. Att vi har en tätare kontakt med kortare avstämningar.*

*Om jag lyfter något jag behöver hjälp med känner jag att de inte alltid tar det vidare. Då orkar inte jag heller göra något mer åt det. Till exempel har jag sagt att jag skulle behöva psykologkontakt eller liknande, men inte fått någon mer hjälp med att ta det vidare.*

*Hen behöver lyssna bättre.*

---

## Känner du att din situation tas på allvar i samtal med din socialsekreterare?

Ja	23
Nej	0
Delvis	3
Osäker / vet inte	4

Svarande 30 av 30

---

De flesta (23 av 30) upplever att deras situation tas på allvar i samtal med socialsekreteraren. Ingen har svarat att situationen inte tas på allvar och tre upplever att den gör det till viss del. Av respondenterna som har svarat "osäker / vet inte" har de svårt att avgöra det, eftersom de inte har träffat socialsekreteraren mer än någon enstaka gång.

”

*Ja. För ett tag sedan nämnde jag att jag vill börja arbetsöva för det känns som att allt står still inför framtiden. Jag kände att jag ville förändra min situation. Och socialsekreteraren började rodda i det direkt. Hen var också väldigt tydlig med hur lång tid det skulle ta. Det var verkligen inget som bara lades åt sidan, hen tog det på allvar. Och hen var snabb, effektiv.*

*Ja. Och hen är alltid med på SIP-mötena och sådant, har bra koll. Hen brukar också fråga mig om jag vill se grejerna, hen vet ju att jag tycker att det är svårt att läsa om mig själv. Hen är väldigt försäkrande och lugnande och tar mina problem och min situation på allvar, hen kan säga saker som att "det är många som söker stöd i din situation" och man märker att hen är förstående för mina behov.*

*Ja. Till exempel det här med... jag vet inte vad det kallas, men mötet mellan socialsekreteraren och psykiatrin. Jag påtalade liksom att jag är missnöjd med min läkare och så sa socialsekreteraren att man kunde ha sådana möten där hen kan vara med och ställa frågor till dem och sådär. Och hen kändes engagerad du vet.*

*Ja. Exempel, sist när vi pratade tog vi upp mina problem i vardagen o hen hade en lösning som hen föreslog om jag ville prova, vilket innebar att jag fick ett utökat stöd.*

*Vi har ju inte träffats så många gånger. Svårt att avgöra. Hen är trevlig.*

*Ja och nej. Hen förstår väldigt väl och vill hjälpa till, men det sker ändå ingen konkret förändring. Ett exempel, jag sa att jag behövde hjälp med att göra budget, och då fick jag bara en budgetmall på papper, men jag behövde ju mer hjälp att fylla i själva budgeten och planera, men det fick jag inte, skriva ut ett dokument hade jag kunnat göra själv. Då sa de att så ska det ju inte vara men det hände inget ändå utan jag fick lösa det själv.*

## Upplever du att din socialsekreterare har tillräckligt med information om dig och din situation för att kunna hjälpa dig?

Ja	20
Nej	3
Delvis	3
Osäker	4

Svarande 30 av 30

---

Majoriteten (20 av 30) tycker att socialsekreteraren har tillräcklig information för att hjälpa dem.

”

*Ja. Till exempel det möte vi hade för ett tag sen jämförde vi med hur det varit förut och baserat på den tidigare informationen (som handläggaren hade om mig) märkte vi att jag ju mår mycket bättre nu.*

*Ja. Det visar sig dock inte i planen. De följer inte upp enligt planen. De är egentligen duktiga men får inte bra förutsättningar.*

*Ja. Hen ringer också mig emellanåt och stämmer av. Hen försöker alltid hålla sig uppdaterad. Ringer jag hen svarar hen oftast och om hen inte svarar så lämnar jag ett meddelande och då ringer hen upp.*

Tre upplever att socialsekreteraren har viss information och fyra är osäkra, men tror det. Tre svarar att socialsekreteraren inte har tillräckligt med information om dem.

”

*Tror det. De frågar inte efter mer. Tror de har tillräcklig med information för beslut.*

*Nej inte riktigt. Jag tycker inte att hen talar om vilka rättigheter jag har.*

*Nej. Kanske borde hen ha lite mer kontakt med min läkare. Det händer ju saker där som hen inte vet om. Jag har till exempel kämpat tillsammans med en anhörig och vi blir inte hörda. Jag hoppas på att min socialsekreterare ska få reda på vad som hänt. Att hen får mer information om mig.*

## Om du får problem med din socialsekreterare, vet du då vart du ska vända dig?

Ja	11
Nej	17
Osäker	2

Svarande 30 av 30

---

Fler än hälften (17 av 30) vet inte vart de ska vända sig om de får problem med sin socialsekreterare.

”

*Nej. Men det vore bra att ha den informationen, den skulle jag vilja ha.*

*Ingen aning!*

*Nej. Det har jag inte tänkt på men det borde finnas info i pärm eller papper jag fick i början.*

11 av 30 vet vart de ska vända sig om de får problem med sin socialsekreterare och två svarar att de är osäkra på vart de ska vända sig. Några kontaktvägar som nämns är chefen för Funktionsstödsenheten Nordost, boendestödet eller direkt till sin socialsekreterare.

”

*Jag tror jag hör av mig direkt till hen.*

*Jag vänder mig till mitt boendestöd eller till min socialsekreterares chef, men det är lite svårt att veta vem som ansvarar för vad ibland. Jag hade t.ex. problem med boendestödet, men problemet blev bollat mellan boendestödet och socialsekreteraren. Ingen tog ansvar.*

*Jag ringer till socialsekreterarens chef och pratar med hen. Jag hade problem med en socialsekreterare en gång och då gjorde jag det. Chefen lyssnade.*



## Aktiviteter

### Brukar du besöka något aktivitetshus, patient- eller brukarförening eller annan mötesplats för personer med psykisk ohälsa / psykisk funktionsnedsättning?

Ja	6
Nej	21
Ibland / sällan	3

Svarande 30 av 30

---

Majoriteten (21 av 30) besöker inte mötesplatser för personer med psykisk ohälsa regelbundet. En del av dessa har dock gjort det tidigare, men har slutat. Anledningarna till det varierar. Det kan vara att de inte har tid, har problem med sömnen så att de inte kommer iväg eller isolerar sig.

”

*Inte längre. Tidigare har jag besökt två aktivitetshus, Nordost och Sekelhuset. Samt friskvårdsklubben. Jag var oerhört aktiv hos friskvårdsklubben, nästan varje dag. Jag har sett deras schema nu, men har tyvärr inte tid att gå då jag arbetstränar på heltid. Hoppas kunna gå på någon aktivitet i sommar.*

*Nej det har jag inte gjort. Visste faktiskt inte om att det fanns, iallafall inte att det fanns med inriktning mot psykisk ohälsa. Jag hade gärna velat ha mer information om såna mötesplatser för människor i liknande situation som man själv.*

*Nej. Inte hunnit på grund av barn och jobb [...] Jag blir isolerad och har behov av sådant. Det är viktigt att få information om det.*

6 av 30 besöker mötesplatser för personer med psykisk ohälsa och tre gör det ibland.

”

*Går till Sekelhuset varje dag.*

*Ja, både aktivitetshuset Gyllenkroken och aktivitetshuset Sekelhuset. Men inte så mycket som jag önskar att jag kunde. Men ja. Både aktivitetshusen är jättebra.*

---

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

Ja            17  
Nej            13

Svarande 30 av 30

---

Drygt hälften (17 av 30) har arbete, praktik, studier eller någon annan sysselsättning. Av dessa arbetstränar eller praktiserar de flesta.

”

*Ja, jag arbetstränar 4 h/dag. Efter sommaren ska jag börja studera.*

*Ja, jag arbetstränar. Jag har chans till anställning på mitt nya jobb, det hade varit fantastiskt.*

*Yes, jag har två arbeten på deltid. En timanställning och den andra en fast i månaden. Den enda jobbar jag på när jag vill och den andra får jag tilldelat att jag ska jobba.*

Av respondenterna som inte har något arbete, praktik, studier eller någon annan sysselsättning (13 av 30) uppger de flesta som anledning att de inte har inte ork eller mår tillräckligt bra. Några är sjukskrivna eller är sjukpensionärer.

”

*Inte just nu. Är sjukskriven på heltid. Är annars volontär.*

*Nej, jag har ju min sysselsättning på aktivitetshuset. Men den är ju frivillig. Mår jag bra så går jag dit, mår jag inte bra så behöver jag inte gå dit.*

*Jag har pratat om det men det är jättesvårt för mig. Mitt tillstånd ger inte möjlighet till det.*

---

## Om nej: skulle du vilja ha arbete, praktik, studier eller någon annan sysselsättning?

Ja	5
Nej	6
Osäker	1

Svarande 12 av 13

---

Hälften av respondenterna som var aktuella för frågan (6 av 12) vill inte ha någon sysselsättning, då de är sjukskrivna, inte har ork eller mår tillräckligt bra. Knappt hälften (5 av 12) vill ha sysselsättning när de återhämtat sig och mår bättre.

”

*Ja jag vill ju bli bättre och kunna göra det som jag tycker om. Jag har en högre utbildning och vill såklart kunna arbeta med det jag utbildat mig till. Men det känns ganska långt bort just nu. Måendet hindrar mig.*

*Nej inte i dagsläget när jag är sjukskriven.*

*Ja det skulle jag vilja, om allt ordnar upp sig. Helst vill jag att min sjukersättning går igenom och att jag får vara delaktig i någon form av sysselsättning, ex städa på kyrkogårdar, delta i sammanhang med andra människor. Det är viktigt att det är nära där jag bor. Jag vill verkligen komma ut.*

*Jag har pratat om det men det är jättesvårt för mig. Mitt tillstånd ger inte möjlighet till det.*

*Jag mår dåligt nu så kan inte praktisera eller jobba just nu. Behöver må bättre, och behöver ta min medicin igen, jag avslutade den och då blev det värre. Ja, jag kan prata med min socialsekreterare och min kontaktperson om jag vill få hjälp (med praktik)*





## Sammanfattning

### Sammanfattningsvis, vad tycker du om Funktionsstödsenheten Nordost?

Mycket bra	2
Bra	21
Mestadels bra	2
Oklart svar	5

Svarande 30 av 30

---

Majoriteten är nöjda (21 av 30) eller mycket nöjda (2 av 30) Funktionsstödsenheten Nordost i sin helhet. Två tycker att Funktionsstödsenheten Nordost mestadels är bra och fem ger oklara svar på frågan.

”

*Jag kan bara prata för min socialsekreterare, men hen verkar brinna för sitt jobb och har det där lilla extra. Det behövs sådan medmänsklighet, jag är nöjd med den kontakten.*

*Blir lyssnad på. De är dock för få. Blir telefonkontakt och missförstånd. Vikariebiten fungerar inte heller. Svårt med kommunikation om man inte känner varandra.*

*Gillar enheten. De har hjälpt mig. Socialsekreteraren arbetar bra på SIP-mötena. Vikarier fungerar ej.*

*Jag vet inte mer än om socialsekreteraren. Jag har inte behövt mer kontakt.*

*Jag tycker den är bra. Skulle önska mer tid med socialsekreteraren. Vore bra att träffas oftare, men det funkar.*

*Jag träffade min tidigare socialsekreterare två gånger innan min nuvarande. Det har fungerat bra sedan min nya fått mer information om mig. Mestadels har det fungerat bra med Nordost.*

*Bara positivt. Jag har fått den hjälp jag behöver. De har aldrig ifrågasatt mig i vad jag upplever att jag behöver hjälp med.*

---

## Har du idéer om hur Funktionsstödsenheten Nordost kan bli ännu bättre?

Svarande 22 av 30

---

Det framkommer flera idéer på hur Funktionshinderenheten kan bli (ännu) bättre. Svaren kan delas in i nedan kategorier:

- Kontakt
- Samverkan
- Information
- Lyssna
- Planering
- Kunskap och kompetens
- Egen erfarenhet
- Mindre personalomsättning

Samverkan, planering, tydlig information och kommunikationen önskas av många. Flertalet pratar dessutom om sitt boendestöd och uppger att de tycker att det är problematiskt med informationen och kommunikationen vid vikarier på boendestödet.

”

*Mer information. Vet inte vad som finns. De måste informera om det, detta har inte funkat.*

*De skall lyssna bättre. Hjälpa mig med min otrygga boendesituation.*

*Det saknas en samverkan mellan socialsekreteraren och boendestödet. Har jag haft problem så har det istället gått via planeraren, ex om det gäller mitt uppdrag. Jag hade önskat att det fanns en direktkontakt mellan boendestödjaren och socialsekreteraren. Ibland är boendestödjaren med på våra möten för att jag annars glömmer bort information. Det hade varit bra om boendestödet och socialsekreteraren kunnat ringas direkt med varandra istället för att gå via planeraren. Planeraren är som en mellanhand som tyvärr inte har koll på mig och min situation. Hen vet inte vad jag gått igenom, men de vet mitt boendestöd.*

*Jag önskar att de kunde ge mer exempel på vad man kan få för stöd som inte är självklart. Man vet ju inte vad man kan fråga om om man inte vet vad som finns. Man vet inte vad de kan erbjuda [...] Tydlighet och lättare tillgång till vad man kan få hjälp med. Och kanske generell information om aktivitetshus och var man kan träffa andra.*

*Att jag får en timma till i veckan. Vill att min socialsekreterare skulle vara ekonomiansvarig också. Mer makt till henne. Vill ha hjälp med tandvård.*

*Generellt önskar jag att de (och andra inom socialtjänsten) kunde fånga upp människor i tidigare skeden, redan när man är ung och innan det går för långt. Det hade varit bra med motiverande samtal redan när man var yngre. Jag kan också känna att det ofta är svårt att veta vem man ska kontakta om vad. Vem ansvarar för vilka saker? En förbättring kan vara omsättningen av personal. Det är svårt att få kontinuitet i ärendet*

*när det är så stor omsättning. Socialsekreterarna borde få fortbildning om olika diagnoser och vad som är aktuellt inom området just nu. Det hade också varit bra om de kunde få en bättre inblick i hur personer med olika diagnoser har det. Som klient blir man snabbt placerad i ett fack och socialtjänsten kan vara fasta i sitt synsätt på hur man är - de ser inte tillfrisknandepotential. Det blir som ett glapp mellan mig och socialsekreterare. Utbildningar om diagnoser ur vårt perspektiv och hur det kan kopplas till deras yrke hade varit bra.*

---

## Är det något annat du vill tillägga?

Svarande 15 av 30

---

Hälften av respondenterna (15 av 30) har saker att tillägga. Av dessa tar flera upp problem med deras boendestöd, så som vikarier. Andra saker som kommer upp visas i citaten nedanför.

”

*Mina önskemål är; tryggt boende, någon assistent som kan hjälpa till ibland och bättre info vad som gäller.*

*Tacksam att hjälp finns att få. Hjälper mig att fungera.*

*Jobbigt läsa igenom plan varje gång. Borde räcka med genomgång ibland. Blir lätt ältande av alla problem.*

*[...] När jag kallade till SIP dök inte min socialsekreterare upp. Det var dåligt.*

*Ja. Jag önskar att jag får mer stöd, tex personlig assistent.*

*Önskar att högsta ledningen skall vara lättare att nå.*

---

# Resultatöversikt

I brukarrevisionen deltog 30 personer, vilket ger ett bra diskussionsunderlag i arbetet med att utveckla och förbättra verksamheten.

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

- Är det lätt eller svårt att komma i kontakt med din socialsekreterare på Funktionsstödsenheten Nordost?
- Kan du påverka var ni ska ses?
- Har du tagit del av din utredning?
- *[Har du tagit del av din utredning] Om ja:* är språket / innehållet begripligt?
- *[Har du tagit del av din utredning] Om jag på huvudfrågan:* tycker du att utredningen stämmer överens med din situation?
- Får du informationen förmedlad till dig på det sättet [som du önskar]?
- Är du nöjd med ditt beslut utifrån din ansökan om bistånd?
- *[Är du nöjd med ditt beslut] Om nej:* har du fått hjälp av din socialsekreterare att överklaga det?
- Får du de stödinsatser som du behöver från Funktionsstödsenheten Nordost?
- Om du har boendestöd eller bor på ett boende: upplever du att din socialsekreterare och boendestödjarna/boendepersonalen samarbetar för att hjälpa dig?
- Hur upplever du din socialsekreterares bemötande?
- Känner du att din situation tas på allvar i samtal med din socialsekreterare?
- Upplever du att din socialsekreterare har tillräckligt med information om dig och din situation för att kunna hjälpa dig?
- Sammanfattningsvis, vad tycker du om Funktionsstödsenheten Nordost?

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

- Har du fått information om vilket stöd man kan få från Funktionsstödsenheten Nordost? (Tidigare röd)
- Upplever du att din socialsekreterare och sjukvården, exempelvis psykiatrin, samarbetar för att hjälpa dig? Att de pratar med varandra och vet vad den andra gör? (Tidigare röd)
- Om du har fler än en socialsekreterare: upplever du att socialsekreterarna samarbetar med varandra?
- Har du arbete, praktik, studier eller någon annan sysselsättning? (Tidigare röd)
- Om nej: skulle du vilja ha arbete, praktik, studier eller någon annan sysselsättning?

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

- Om du får problem med din socialsekreterare, vet du då vart du ska vända dig?

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

- Var vill du helst träffas: på kontoret, hemma eller någon annanstans (t ex ett café)?
- *[Har du tagit del av din utredning] Om ja:* på vilket sätt?
- Hur vill du att information förmedlas till dig så att du tar till dig den på bästa sätt?
- Vad är det som är bra i bemötandet?
- Finns det något i bemötandet som kan bli bättre?

- Brukar du besöka något aktivitetshus, patient- eller brukarförening eller annan mötesplats för personer med psykisk ohälsa / psykisk funktionsnedsättning?
- Har du idéer om hur Funktionsstödsenheten Nordost kan bli ännu bättre?
- Är det något annat du vill tillägga?

# Styrkor och utvecklingsområden

Utifrån respondenternas svar har styrkor och utvecklingsområden identifierats. De presenteras i det här avsnittet. Vi lägger störst tyngdpunkt på utvecklingsområden, eftersom brukarrevisionens syfte är vara ett underlag för förbättringar i verksamheten.

## Styrkor

### Tillgänglighet

Majoriteten upplever att det är lätt att komma i kontakt med sin socialsekreterare och att de kan påverka var de ska träffas.

### Utredning

De allra flesta har tagit del av sin utredning och de flesta tycker även att den stämmer överens med deras situation. Dessutom upplever majoriteten att språket / innehållet är begripligt.

### Beslut och stödinsatser

De allra flesta är nöjda med sitt beslut från Funktionsstödsenheten Nordost. Majoriteten får även de stödinsatser som de behöver.

### Samverkan med boendestödjare

Majoriteten upplever att socialsekreteraren och boendestödjare / boendepersonal samarbetar för att hjälpa dem.

### Bemötande och kompetens

Bemötande är frågeområdet som fick bäst resultat i brukarrevisionen. Nästan alla tycker att socialsekreterarens bemötande är bra eller mycket bra. De flesta tycker även att deras situation tas på allvar av socialsekreteraren och att hen har tillräcklig information om dem för att kunna hjälpa dem.

## Utvecklingsområden

Fem frågor blev gulmarkerade och en fråga blev rödmarkerad (se resultatöversikten på föregående sida). Utifrån dessa, men även synpunkter och förslag som har framkommit i andra frågor, har vi identifierat utvecklingsområden med tillhörande frågeställningar och / eller förbättringsförslag.

### Information och tydlighet

14 av 30 upplever inte att de har fått information om vilket stöd de kan få från Funktionsstödsenheten Nordost, eller att de har fått lite, men inte tillräckligt mycket information. Därtill är sju osäkra eller minns inte.

I andra frågor berättar några respondenter att de behöver kompletterande stödinsatser, men att de inte har fått det. I vissa frågor framkommer det också att respondenter har bett sin socialsekreterare om hjälp eller stöd med något, men att detta inte har följts upp av socialsekreteraren.

### Frågor och förslag till Funktionsstödsenheten Nordost:

- Hur förmedlas informationen om vilket stöd man kan få från Funktionsstödsenheten? Sker det muntligt, skriftligt eller både och? Finns det möjlighet att dela upp informationen i olika omgångar? Det kan vara svårt att ta till sig mycket information på en och samma gång, speciellt om man inte är bekant med Funktionsstödsenheten sedan tidigare.
- Finns det något flödesschema om hur informations-, utrednings- och beslutsprocessen ser ut från första mötet och framåt, det vill säga vad ni kommer ni att prata om på mötena? Det kan underlätta för brukaren om hen vet *när* information om *vad* kommer.
- Flera respondenter nämner en pärm i olika frågor. Får brukarna en pärm med samlad information? Går det i så fall att se över innehållet och möjligtvis strukturera det på ett tydligare sätt? Det kan vara bra att muntligt berätta vilken information som finns i pärmen, inte minst viktiga kontaktuppgifter, så att den inte bara blir liggande hos brukaren.
- Om brukaren ber om något som inte ingår i Funktionsstödsenhetens arbete eller utbud, finns det möjlighet att informera om *vad de inte kan få och varför*, samt var brukaren kan vända sig istället? Detta kan minska risken för känslan av att "hamna mellan stolarna".

### Kontaktvägar vid problem

Fler än hälften (17 av 30) vet inte vart de ska vända sig om de får problem med sin socialsekreterare.

### Frågor och förslag till Funktionsstödsenheten Nordost:

- Får brukarna information om vart de ska vända sig om det får problem med sin socialsekreterare? I så fall när och på vilket sätt? Det kan vara bra att både informera om det muntligt på ett möte samt skriftligt, till exempel i en pärm eller en folder.
- Flera nämner att de skulle prata med sin boendestödjare om de får problem med sin socialsekreterare. Är det en bra väg att gå? Hur kan man annars se till att brukaren vänder sig till rätt person, som kan bemöta och hantera deras problem direkt?

### Samverkan med sjukvård och andra socialsekreterare

11 av 30 upplever inte, eller upplever bara till viss del, att det finns ett samarbete mellan socialsekreteraren och sjukvården. Flera svarar dessutom med tvekan, vilket indikerar att det inte finns en insyn från brukarens sida huruvida det finns ett samarbete eller inte.

Endast ett fåtal uppger att de har fler än en socialsekreterare, vilket gör att det är svårt att analysera frågan, men även här är det flera av dem som svarar med tvekan.

### Frågor och förslag till Funktionsstödsenheten Nordost:

- Upplever ni själva att det finns ett bra samarbete med sjukvården och/eller med andra socialsekreterare i de fallen då det är aktuellt? Hur kan man annars arbeta med att samarbetet ska förbättras?
- Om ni själva upplever att det finns ett samarbete; tydliggör hur samarbetet med sjukvården ser ut för brukaren, både vad ni samarbetar kring och vad ni *inte* kan samarbeta kring. Att hålla samarbetet så transparent som möjligt kan minska risken för missnöje.

### Sysselsättning och mötesplatser

Fler än hälften (17 av 30) har en sysselsättning, vilket är väldigt positivt! Av respondenterna som inte har en sysselsättning skulle dock ungefär hälften vilja ha det. Många berättar att de behöver må bättre och kunna "komma utanför dörren" innan de kan börja arbeta. De flesta (21 av 30) besöker inte heller mötesplatser för personer med psykisk ohälsa.

### Frågor och förslag till Funktionsstödsenheten Nordost:

- Finns det möjlighet att hänvisa klienter som är intresserade av arbete eller praktik till rätt instans som kan hjälpa dem vidare med det? Bra information finns på Göteborgs Stads hemsida under "Sysselsättning och stöd i arbetet".<sup>6</sup>
- Tipsa brukare som uttrycker intresse för sysselsättning, mötesplatser och/eller andra aktiviteter om mötesplatser och aktiviteter. Allt som gör att brukare "kommer utanför dörren" är ett steg i rätt riktning. Se gärna över vad som finns i närområdet i första hand. Några exempel på mötesplatser finns under "NSPH tipsar" i denna rapport.

### Jämförelse med förgående brukarrevision

Under 2021 genomförde NSPH Västra Götaland en brukarrevision på Funktionsstödsenheten Östra Göteborg, när upptagningsområdet var mindre än idag. Frågorna var desamma. Efter en jämförelse av resultaten ser vi att några av de frågor som i tidigare rapport hade fått ett rött resultat numera har ett gult resultat. Det kan indikera att ett steg i rätt riktning! I denna brukarrevision var det till exempel fler som upplever att de har fått information om vilket stöd de kan få från Funktionsstödsenheten Nordost och färre som är missnöjda med samarbetet med sjukvården.

De flesta frågorna i revisionen blev gröna, däribland de allra viktigaste - de som handlar om huruvida brukarna är nöjda med sitt beslut och sina stödinsatser, samt frågorna om socialsekreterarnas bemötande. Vi gratulerar till ett bra resultat!

---

<sup>6</sup> <https://goteborg.se/wps/portal/enhetsida/lots-for-barn-och-vuxna-med-funktionsnedsattning/insatser-och-bidrag/sysselsattning-och-stod-i-hemmet>



## NSPH Västra Götaland tipsar

- *Aktivitetskatalogen.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.
- *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 respondenter som delade med sig av sina erfarenheter och synpunkter samt till personal och ledning på Förvaltningen för funktionsstöd Myndighet Socialpsykiatri i Nordost som gjorde den här undersökningen möjlig!*