

Brukarstyrd brukarrevisiön: Berghagavägens bostad med särskild service

Undersökning av brukarnas attityd till och erfarenhet av
Berghagavägens BmSS, Göteborgs Stad

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.....	3
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
Aktiviteter och social kontakt.....	8
Trivsel	11
Stödet	15
Bemötande och konflikter	20
Sammanfattning.....	23
Resultatöversikt.....	24
Styrkor och utvecklingsområden	25
Styrkor	25
Utvecklingsområden.....	25
Jämförelse med föregående brukarrevision	27
NSPH Västra Götaland tipsar	28
Hur går man vidare med revisionsresultatet?	29

Inledning

Insatser inom vård och omsorg ska även utvärderas av de som nyttjar dem. Det är ju trots allt den som får en vårdinsats som bäst vet hur insatsen fungerar för honom/henne. Av den anledningen är det helt avgörande att brukares synpunkter och erfarenheter tas tillvara - såväl för att ge brukarna inflytande som för att kunna utveckla och förbättra insatserna.

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 regioner, kommuner och brukarorganisationer bör ta initiativ till för att öka brukarinflytandet och därigenom höja kvaliteten på vård och omsorg.¹

En brukarrevision är en kvalitetsundersökning av en psykiatrisk eller socialpsykiatrisk verksamhet som utförs av personer med egen erfarenhet av psykisk funktionsnedsättning eller psykisk ohälsa. Brukarrevisionen beskriver respondenternas attityd till och upplevelse av sitt stöd. Underlaget ger en fingervisning om vad som fungerar bra i verksamheten och vad som kan behöva förbättras. Dessutom 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*². I evidensbaserad praktik vägs tre kunskapskällor samman och anses likvärdiga: vetenskaplig kunskap, professionens expertis och brukarens perspektiv. Brukarrevisioner kan därför ses som ett viktigt led i en utveckling mot att arbeta evidensbaserat.

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

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

1 Valfärd och valfrihet? Socialstyrelsen 1999

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

lättare att framföra kritik utan rädsla för att drabbas av repressalier. Svaren blir därmed mer rättvisande.

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

Den egna erfarenhetens roll i brukarrevisionen

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

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

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

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

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

Brukarrevisionens grundprinciper

1. *Verkligt inflytande för omsorgstagarna.* Brukare upplever ofta att man inte kan göra sin röst tillräckligt hörd. Med den metod som vi förespråkar ökar möjligheten för den enskilde och gruppen att förändra detta.
2. *Dialog och ömsesidiga mål.* Brukarrevisionen genomförs i samförstånd och ständig dialog med personal och ledning, som noggrant informeras om nyttan med en revision. Det bidrar

³ Mer om detta finns att läsa på hemsidan för Hjärnkoll: www.hjarnkoll.se

till ett engagerat förbättringsarbete där båda parter delar samma mål - verksamhetens utveckling.

3. *Anonymitet.* De brukare som medverkar garanteras anonymitet. På så sätt ökar deltagarnas vilja att vara öppna och ärliga i sina svar.
4. *Oberoende.* Brukarrevisionen är en extern revision av verksamheten. Brukarrevisorerna utför undersökningens alla moment; planering, materialinsamling, sammanställning, analys, rapportskrivning och presentation av resultatet för verksamhet och brukare. Detta ger en högre trovärdighet än om undersökningen hade gjorts av verksamheten själv.
5. *Ökad kvalitet i omsorgen.* Resultatet av undersökningen är brukarnas bild av hur omsorgen fungerar. Vår erfarenhet är att den bilden är avgörande för att kunna fastställa och utveckla kvaliteten i verksamheten.

Viktiga ledstjärnor i våra revisionsarbeten

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

Om uppdraget

Sedan 2014 har Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa (NSPH) Västra Götaland och Göteborg utfört brukarstyrda brukarrevisioner på uppdrag av Göteborgs Stads Psykiatrisamordning. Brukarrevisioner 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 Berghagavägen bostad med särskild service.⁴ Det inleddes ett samarbete kring att göra en brukarstyrd brukarrevision.

Mål

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

Målgrupp

NSPH Västra Götaland och Göteborg får medel av Göteborgs stads Psykiatrisamordning för att genomföra intervjuer på verksamheter. Berghagavägen BmSS har för närvarande 11 brukare. Hela denna grupp blev målgrupp för brukarrevision och det var först till kvarn att anmäla sig till intervju. Sex brukare valde att delta i undersökningen. Målgruppen kommer i rapporten fortsättningsvis att refereras till som antingen hyresgäster, brukare eller respondenter.

Verksamhet

Berghagavägen BmSS ligger i Billdal. Boendet utgörs av en självständig byggnad med 12 lägenheter varav 11 är bebodda. Lägenheterna har egen ingång och det finns en gemensam loftgång. Boendet har en samlingslokal och ett personalutrymme. Varje vecka hålls gemensamma aktiviteter, bland annat fika, spel och matlagning. Sista fredagen i månaden samlas alla till husmöte. På boendet bor både kvinnor och män och åldrarna sträcker sig från 25 till 60+. Hyresgästernas svårigheter varierar, det kan exempelvis handla om psykosproblematik, ångestsyndrom, OCD och ADHD.

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.

⁴ Härefter benämner vi det som Berghagavägen BmSS eller Berghagavägens boende.

Intervjusvaren anonymiseras och sammanställs sedan till en rapport. Rapporten presenteras för ledning och personal genom en muntlig redogörelse, samt vid ett separat tillfälle för brukarna. 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 upp på NSPH Västra Götaland och Göteborgs hemsida. Under 2024 kommer NSPH Västra Götaland göra ett återbesök för att följa upp revisionen.

Styrgrupp

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

I styrgruppen ingick:

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

Referensgrupp

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

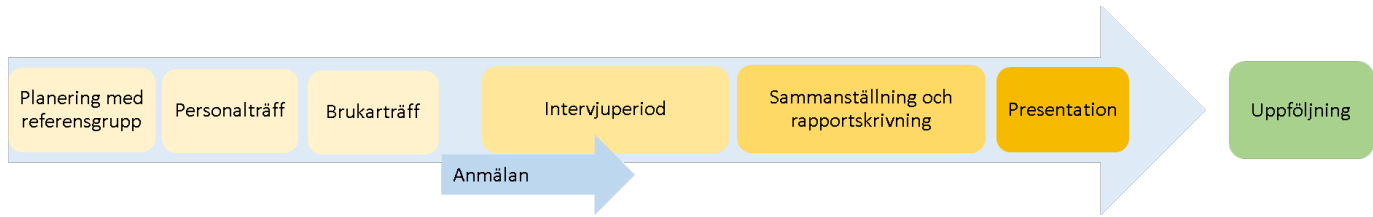
I denna referensgrupp ingick:

- Lisa Vainio, projektsamordnare, NSPH Västra Götaland
- Carina Hasth, projektsamordnare, NSPH Västra Götaland
- Sara Basill, enhetschef, Berghagavägen BmSS
- Solin Maroof, stödpedagog, Berghagavägen BmSS
- Polina Ulianova, metodhandledare, Berghagavägen BmSS

Brukarrevisorer

De som genomför intervjuerna kallas för brukarrevisorer. Revisorerna har erfarenhet av psykisk ohälsa, antingen för egen del eller som anhörig. Flera är medlemmar i NSPH Västra Götaland och Göteborgs patient-, brukar- och anhörigföreningar. Revisorerna delar även med sig av reflektioner och förslag som tas i beaktande när intervjumaterialet sammanställs. Samtliga revisorer har deltagit i en internutbildning i intervjuteknik och bemötande.

Genomförande



Bilden visar hur genomförandet går till steg för steg

30 maj 2023 träffas referensgruppen för att planera genomförandet av brukarrevisionen.

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

15 september håller styrgruppen en informationsträff för brukarna. Vi delar ut anmälningsmaterial till brukarna som deltar på träffen och personalen delar därefter ut anmälningsmaterial till resten av brukarna. Anmälningsmaterialet innehåller en folder om revisionen, en anmälningsblankett och ett frankerat svarskuvert.

För att underlätta deltagande planeras två *drop in-tillfällen* in där brukarna har möjlighet att bli intervjuade utan föransmälan. Drop in-intervjuerna hålls den 3 och 5 oktober på boendet.

Totalt deltar sex respondenter i undersökningen. Intervjuperioden startar 15 september och pågår till och med 5 oktober. Deltagarna får ett presentkort i matbutik, värde 200 kronor, som tack för sitt deltagande.

Efter intervjuperioden påbörjas analysarbete och rapportskrivande. Resultatet presenteras för ledning, personal och brukare. Slutligen läggs revisionsrapporten upp på NSPH Västra Götalands hemsida.⁵

Under 2024 kommer styrgruppen att göra ett återbesök för att följa upp hur verksamheten använt sig av underlaget i sitt utvecklings- och förändringsarbete.

⁵ <http://nsp hvastragotaland.se/projekt/brukarrevision/slutrappporter/>

Rapportens upplägg

Intervjufrågorna är indelade i följande frågeområden:

- Aktiviteter och social kontakt
- Trivsel
- Stödet
- Bemötande och konflikter
- Sammanfattning

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

För de flesta frågor gör vi en samlad bedömning utifrån respondenternas svar och tilldelar frågan grön, gul, röd eller blå färg.

GRÖN blir frågan om intervjusvaren ger en antydning om ett tillfredställande förhållande.

GUL blir frågan om intervjusvaren ger en antydning om ett *delvis* tillfredställande förhållande.

RÖD blir frågan om intervjusvaren ger en antydning om ett bristfälligt förhållande.

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 ringa in möjliga förbättringsområden.

Intervjuresultat

Sex brukare deltog i undersökningen. Både män och kvinnor i olika åldrar intervjuades.

Aktiviteter och social kontakt

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

Ja	0
Nej	6

Svarande 6 av 6

Ingen av respondenterna har arbete, studier eller praktik.

Om nej: skulle du vilja ha en sysselsättning och i så fall vad?

Ja	2
Nej	4

Svarande 6 av 6

Majoriteten (4 av 6) vill inte ha en sysselsättning. Två skulle vilja ha ett arbete. På frågan om de behöver någon slags hjälp med att ordna det svarade en att hen behöver hjälp med det.

”

Ja, jag vill ha sysselsättning. Jag skulle vilja jobba på hunddagis och jobba med djur.

Ja, det hade jag velat. Ett vanligt jobb, lager eller butik eller något, kanske deltid.

Inte just nu, jag är så trött. Jag har inga mål för mig själv, jag orkar inte ha mål och krav, det sätter igång tankarna och jag kan inte ens sova då.

Har du tillräckligt med fritidsaktiviteter?

Ja 3
Nej 3

Svarande 6 av 6

Hälften (3 av 6) har tillräckligt med fritidsaktiviteter och andra hälften har inte det.

”

Ja. Jag åker och handlar en gång i veckan, det räcker för mig.

Ja, jag orkar inte mer än det jag gör. Jag gillar promenad, går i skogen. Det är jätteskönt att bo nära naturen. Jag pratar med personal, träffar någon granne, åker till familjen, handlar, städar, lagar mat. Små saker i vardagen. Det tar energi att göra stora saker.

Jag skulle vilja ha lite mer att göra, men det finns saker inplanerade, till exempel ett annat museum i höst. Jag skulle vilja åka till biblioteket och låna böcker, ljudböcker tycker jag om. Jag behöver hjälp med att ta mig till aktiviteterna, att någon som jobbar här kommer med mig.

Nej, jag har inga alls alltså... Jag gör ingenting.

Skulle du vilja ha mer social kontakt, till exempel ha fler vänner eller träffa mer folk?

Ja 1
Nej 4
Osäker 1

Svarande 6 av 6

Majoriteten (4 av 6) önskar inte mer social kontakt. En vill ha det och en är osäker.

”

Jag har kontakt med familjen, lite med grannar och personal. Det räcker för mig.

[...] jag har inte den sociala kontakten som jag skulle vilja ha.

Jag har funderat på om jag kan sitta och prata med någon här, men jag vet inte, jag har svårt när det är mycket människor omkring. Jag blir väldigt isolerad i lägenheten.

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

Ja 1
Nej 5

Svarande 6 av 6

De allra flesta (5 av 6) besöker inte mötesplatser för personer med psykisk ohälsa. En uppger att hen har startat upp det igen.

”

Nej, jag vet inte vart brukarföreningarna finns nästans eller nånting. Ingen har sagt något till mig.

Nej. Förr besökte jag Gyllenkroken, men inte längre. Jag tyckte om platsen, men de favoriserar folk på aktivitetshuset. Jag kunde känna mig ensam där, fast man skulle gå dit och ha roligt egentligen. Jag gillar inte utanförskap, jag vill ju bara hänga med folk som gillar mig.

Ska börja gå till Gyllenkroken några dagar i veckan. Jag har varit där på studiebesök och tycker det verkar trevligt. De har aktiviteter och kurser som man kan vara med på. Jag har även gått till Aktivitetshus Centrum som också hade många bra aktiviteter. Bra att komma ut bland folk och skapa ett kontaktnät.

Om nej: skulle du vilja göra det?

Ja 1
Nej 2

Svarande 3 av 5

Av de respondenter som svarade på frågan (3 av 5) skulle en vilja besöka mötesplatser för personer med psykisk ohälsa.

”

Ja, det skulle jag gärna vilja göra. [...]

Nej, jag orkar inte.



Trivsel

Hur trivs du på boendet?

Bra	4
Blandat	1
Mindre bra	1

Svarande 6 av 6

Majoriteten (4 av 6) trivs bra på boendet. En hyresgäst upplever det blandat och en annan svarar att hen inte trivs.

”

Jag trivs jättebra, verkligen. Jag tycker det är ett kanonboende. Allting är bra här. Jag har en bra lägenhet och kan gå ut när jag vill.

90 procent bra av 100 procent. Ibland är det sämre, till exempel om någon granne stör. Men här finns människor som accepterar mig som jag är, jag är tacksam.

Bra. Jag umgås med de andra och är själv ibland också. [...] Det är bra lägenheter och bra planerat. Fin naturmiljö, men personalen är lite dålig och är initiativlösa.

Jag får inte ut allt av boendet som jag skulle kunna få. [...] Området och boendet i sig är fint, men annars är det ganska ytligt här. Det är nog svårt för personalen att sätta sig in hur de ska stötta mig och det är svårt för mig att förklara. Jag är glad att jag har en fin lägenhet och att det är lätt att komma ut, men jag känner att det finns många lösa trådar.

Om jag ska vara helt ärlig så nej, jag trivs inte på boendet [...] Personalen här går omkring i kläder som det står Göteborgs stad på, det känns mer som en institution än som hemma. Det vore bättre om de hade vanliga kläder, inte uniformer. Det känns ju inte som hemma... Och så går de runt med handskar allihopa [...]

Hur trivs du med de andra hyresgästerna på boendet?

Bra	5
Blandat	1
Mindre bra	0

Svarande 6 av 6

Nästan alla (5 av 6) trivs med de andra hyresgästerna. En tycker att det är blandat, men har inte heller någon direkt kontakt med övriga hyresgäster.

”

Jamen de är snälla och trevliga. De har jag inga problem med. De håller sig för sig själva, vi pratar väl då och då men vi har ingen närmare kontakt. Men jag har druckit lite kaffe ihop med en annan boende i min ålder, vi har lite gemensamma intressen som vi kan prata om och så. Men annars... nej det är inga problem med dem [...]

Inga problem med dem. Det var det i början, då bråkade jag med folk, men nu känns det bra. Man kan lära sig av andra liv, boenden som detta har lärt mig så mycket. Det är inte bara ett boende utan också socialt sammanhang.

Bra, jag snackar med flera av dem.

Jag ska säga det att det är rätt blandat här, men jag har ingen direkt kontakt med dem. Ett tag var det ganska stökigt på boendet, det hände mycket, men personalen ingrep inte alltid. Det var mycket poliser och ambulanser här under en period, vilket blev väldigt oroligt för mig. Det är bättre nu.

Hur trivs du i de gemensamma utrymmena på boendet?

Bra	3
Använder det inte	2
Mindre bra	1

Svarande 6 av 6

Hälften (3 av 6) tycker att det gemensamma rummet på boendet är bra. Två använder det inte och en tycker att det är mindre bra.

”

Ja, det är det enda stället vi kan sätta oss på. En sak jag saknar med det stället är att det skulle finnas toaletter i anslutning till det rummet. Ibland kan det bli bråttom och så kanske man bor långt därifrån, då blir det jobbigt. Det finns ingen toalett där nu. Men annars är det gemensamma utrymmet bra.

Det är väl bra för dem som behöver det. Jag behöver det inte, så jag är inte där.

Jag är inte där så ofta, men då och då. Men det luktar inte så bra där nere. Det behövs mer städning där, folk städar inte efter sig.

Det är positivt att det finns, det behövs verkligen så man kan komma ut från sin lägenhet om umgås i grupp. Men jag saknar en elgitarr och keyboard.

Hur trivs du i bostadsområdet?

Bra	4
Blandat	2
Mindre bra	0

Svarande 6 av 6

Majoriteten (4 av 6) trivs i bostadsområdet. Två har blandade känslor.

”

Bra, jag tycker om allt med området. Jag älskar naturen och bo nära havet. Det är jättefint här. Bättre än där jag bodde förr, när det var mycket ljud. Här är det lugn och ro.

Boendet ligger bra till så sett. Det är fint, men jag har inte riktigt lyckats komma in i området här heller.

Ja, det är fint att bo här. Det är bra. Lugna grannar, fin natur och nära till hav och skog.

Känner du dig trygg och säker på boendet?

Ja	4
Nej	0
Delvis	2

Svarande 6 av 6

Majoriteten (4 av 6) känner sig trygga och säkra på boendet. Två känner sig inte helt trygga.

”

Ja, man är helt trygg här. Det kommer aldrig några obehöriga hit. Det funkar som det ska.

Jag känner mig trygg, ja.

Ja, det gör jag faktiskt. Jag är inte rädd för de andra hyresgästerna. Men en personal som ofta jobbar natt, hen svarar aldrig i telefon [...] Så jag känner mig inte trygg när hen jobbar, jag känner mig väldigt utsatt.

Inte i början. Nu känner jag mig lite tryggare, men inte helt trygg. Det har försvunnit saker från mig, kläder och tvätt. Även mina mediciner försvann, men det var ganska länge sen nu. Det skapade en otrygghet för mig.

De som svarade att de delvis känner sig trygga på boendet fick frågan om personalen kan göra något för att de ska känna sig tryggade. En skulle vilja att personalen skriver ner saker, då det är lättare att ta till sig information på det sättet. Den andra vill att personalen svarar när hen ringer och har det jobbigt.

”

Hmm, ja det är ju det där med att skriva ner saker kanske. Om de bara pratar har jag svårt att följa med i vad som är essensen i det hela. Jag hade velat att de skrev ner det också. Det är lättare för mig att ta till och uttrycka mig i skrift. Det blir svårt om personalen är stressad och måste vidare, samtidigt som jag behöver berätta något. Men det har blivit lite lugnare nu.

Ja, se till så att de svarar när man ringer, när man har det jobbigt. [...]



Stödet

Har du gjort en genomförandeplan med personalen?

Ja	6
Nej	0

Svarande 6 av 6

Samtliga (6 av 6) har gjort, eller tror att de har gjort, en genomförandeplan.

”

Ja, den gör vi om varje år och förnyar om det är något jag vill ta bort eller lägga till.

Ja, men jag har inte fått den ännu. Den kanske borde göras om lite [...]

Om ja: upplever du att personalen följer planen?

Ja	4
Nej	1
Delvis	1

Svarande 6 av 6

Majoriteten (4 av 6) upplever att personalen följer planen. En upplever inte det och en känner att planen följs till viss del.

”

Ja, jag får de aktiviteter jag behöver.

Nja, jag tycker den följs till viss del. Det beror på vilka som jobbar här och om jag kan knyta an till dem. Jag hade velat ha något mer i planen som jag kan göra. Personalen är hos mig [antal] gånger om dagen, men det tar lång tid för mig att genomföra saker. Jag tycker jag borde vara berättigad andra insatser i och med det. Det skapar en stor oro.

Nej, det gör de inte. Jag saknar någon som kommer hit och stöttar mig när jag ska laga mat och så. [...].

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

Ja	5
Nej	0
Delvis	1

Svarande 6 av 6

Nästan alla (5 av 6) upplever att personalen lyssnade och tog hänsyn till deras önskemål när genomförandeplanen gjordes. En upplever det till viss del.

”

Ja, det gjorde de. Jag sade att jag behöver hjälp med det och det, och så vill jag ha [en sak]. Och det skrev de ned, så det gjorde de ju.

Ja, det var inga problem.

Sådär. Två i personalen har gått igenom den med mig, men problemet är att det inte framgår hur stora behov jag har. Det är redan mycket som behöver göras, men jag behöver ännu mer. Det är svårt för mig att framför allt så de förstår mig.

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

Ja	4
Nej	1
Delvis	1

Svarande 6 av 6

Majoriteten (4 av 6) får det stöd som de behöver i vardagen. En känner inte att hen får det och en upplever att det är bättre nu än förr, men att personalen inte hinner med att stötta så mycket som behövs.

”

Ja, det tycker jag verkligen. [antal gånger] får jag hjälp med att göra gymnastik hemma hos mig. Ibland spelar vi spel. Jag går på promenader med personalen, och de hjälper mig att laga mat.

Ja, det tycker jag väl. Men jag saknar lite mer initiativ både för individuella aktiviteter och gruppaktiviteter. Komma ut från boendet och t.ex. fika, gå på bio eller till pizzerian. Jag har tagit upp det på husmöten och de skriver ner det i alla fall, men det finns inte pengar eller tid säger de. Husmötena är väldigt bra, då har man möjlighet att komma med förslag.

I början var det ingen ordning på det över huvud taget, men det är lite bättre nu [...] Jag har börjat få bättre stöttning med mina rutiner om dagarna, men jag får mest hjälp fram till en viss tid på dagen. På kvällarna går de hem och ny personal/vikarier kommer hit [...] Kvällar och nätter är oroliga för mig, jag oroar mig för hur det ska gå hela kvällen och kommande dag. Jag tror inte riktigt de har förstått hur svårt det är för mig. Det är bara vissa i personalen som vet hur de ska göra när jag känner mig förvirrad. Personalen är ofta tidsbegränsade, vilket jag också förstår [...] De är stressade och ibland råkar de kalla mig ett annat namn än mitt eget.

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

Ja	2
Nej, inte helt	4

Svarande 6 av 6

Majoriteten (4 av 6) upplever att personalen *inte riktigt* har tillräckligt med kunskap för att kunna stötta dem. Det gäller främst vikarier och ny personal. Två tycker att personalen har tillräckligt med kunskap för att stötta dem.

”

Ja, det tycker jag. De stöttar mig.

Ja, men det är svårt att förklara för nya som kommer hit. När vikarier kommer hit känner jag krav på mig att prata med dem om mig. Det blir jobbigt. Jag ber dem läsa journalen, jag är trött på att berätta om mitt liv för dem.

Inte all personal, många vet inget om sjukvård. Och hur man kan må fysiskt och så, och det kanske de borde ha lite hum om. Till exempel om man skulle få något problem med magen eller hjärtat, kanske att det är en hjärtattack på gång. Det ska de veta lite om, hur symtomen kan vara [...]

Nja, det hade kunnat vara bättre. Men det har blivit lite bättre också [...] Det är rätt stor omsättning på personal, men nu har det varit fast personal lite längre.

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

Ja 4
Nej 2

Svarande 6 av 6

Majoriteten (4 av 6) skulle vilja att personalen hjälpte dem mer, eller *lite mer*, med sin kroppsliga hälsa. Två känner sig nöjda som det är i dagsläget.

”

[...] Nu är det ju så att de ska stötta mig med träning. Det står på schemat. Men de skickar bara påminnelser per sms istället för att komma och se till så att jag tränar.

Ja, kanske något med min hälsa, men jag vet inte vad. Jag gillar att promenera [...] Jag äter regelbundet, men har dåliga matvanor [...] Jag skulle vilja veta om det finns bra sockerfria alternativ, men jag vet inte om personalen kan stötta oss med sådant.

Ja, lite. Jag gör lite övningar här hemma någon gång i veckan, men ibland glöms det bort av personalen. Jag gör inte så mycket som jag borde göra [...]

Det gör de redan med träning och promenader. Jag får matvaror hem och jag får hjälp med att laga mat av personalen.

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

Ja 3
Nej/nej, tror inte det 2

Svarande 5 av 6

Av de respondenter som har svarat på frågan upplever drygt hälften (3 av 5) att det finns ett samarbete mellan personalen på boendet och sjukvården. Två upplever inte, eller tror inte, att ett sådant samarbete finns.

”

Det funkar bra. Personalen är involverad tycker jag.

Ja. Det funkar som det ska utan problem och missförstånd med kontakt med förvaltare och kurator.

Nej, de försöker hålla kontakten, men jag tror inte de hinner med det. Det är svårt att komma i kontakt med läkaren tror jag. Om jag önskar att någon här ska vara med på läkarsamtalet går det inte riktigt fram. Jag får inte heller till några SIP-möten, så det blir ett utanförskap tillslut.



Bemötande och konflikter

Vad tycker du om personalens bemötande?

Mycket bra/bra	4
Blandat	1
Mindre bra	1

Svarande 6 av 6

Majoriteten (4 av 6) tycker att personalens bemötande är bra eller mycket bra. Det framkommer flera positiva saker utifrån respondenternas svar, till exempel att de är jättesnälla, att det finns en välvilja bland personalen och att de tar sig tid.

”

Jag tycker jättebra om dem.

Det finns ordinarie personal som tar sig tid att fråga och hjälpa mig [...]

[...] Bra vikarier också, de är kontaktsökande och tar initiativ.

De är jättesnälla. De är som min extrafamilj.

Trots att de flesta är nöjda med personalens bemötande överlag framkommer det även saker som kan förbättras. En är dessutom mindre nöjd med personalens bemötande och en annan upplever att det är blandat.

”

Personalen gör sitt bästa, men ibland tar de med sig dåligt humör hemifrån hit, och då kan det bli jobbigt för oss [...] De är stressade ibland, när de kanske inte tar sina raster. Och när de tar rast kanske vi knackar på och stör dem. Efter semestern är de inte heller alltid pålästa, då måste de läsa journalen så de kan hänga med vad som händer. Det händer saker hela tiden.

Det är bra, men de tar inga initiativ till aktiviteter, sådant efterfrågar jag. Lite mer kontaktsökande som "Hur mår du?" och "Vill du hitta på något?" hade varit bra.

Det finns en välvilja och det känns som de vill mycket, men saker blir ändå inte gjorda ibland. Speciellt när det kommer ny personal eller vikarier. Under sommaren var det många nya ansikten här, det gör det svårt för mig som behöver förutsägbara saker [...]

Kan du prata med personalen om hur du mår?

Ja	5
Nej	0
Delvis	1

Svarande 6 av 6

Nästan alla (5 av 6) känner att de kan prata med personalen om hur de mår. En upplever att hen kan göra det med några i personalgruppen, men inte alla.

”

Ja, jag får mycket stöd från dem, de lyssnar på mig. Man behöver släppa ut vad man känner och då lyssnar de. Jag är trygg med dem, alltid. Personalen är som en extrafamilj för mig, de stöttar mig.

Ja, jag brukar kunna säga det till dem.

Bara med ett par stycken. En del i personalen tycker att det är roligt när man mår dåligt. Det finns personal som skrattar åt att jag mår dåligt.

Om du skulle få problem med en annan hyresgäst på boendet, känner du att du kan ta upp det med personalen?

Ja	4
Nej	1
Inget behov	1

Svarande 6 av 6

Majoriteten (4 av 6) känner att de kan ta upp eventuella problem med andra hyresgäster med personalen. Samtidigt tillägger en av dessa att det inte alltid händer något efter att de har pratat med personalen. En kan inte ta upp sådana problem med personalen, men däremot med enhetschefen. En annan har inget behov av att ta upp sådana saker med personalen, utan tar det direkt med personen det gäller.

”

Ja. Det har aldrig inträffat, det är inga problem eller någon som stör. Men om det skulle behövas kan jag prata med personalen om det. Det är seriösa med sådant om man är missnöjd med saker.

Ja, jag berättade en sak för en i personalen nyligen, men jag vet inte vad som händer med det. Ett tag var det mycket problem här, men det är inte personalens fel. Det är okej ändå.

Nja, inte med personalen men... jag fick problem med [en sak]. Då ringde jag chefen. Ingen idé att gå till personalen. Men det blev ändå inte bättre, chefen gjorde heller ingenting så...

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

Ja	4
Nej	1
Inget behov	1

Svarande 6 av 6

Majoriteten (4 av 6) känner att de har någon att ta upp eventuella problem med någon i personalen med, till exempel nämns samordnaren och enhetschefen. Vissa skulle säga det direkt till personen det gäller.

”

Om det är nödvändigt kan jag prata med någon om det, men det har jag inte behövt än. Personalen gör sitt bästa, de är också trötta ibland. De gör bara sitt jobb. Jag har aldrig pratat med chefen här, jag har inte behövt det.

Ja, jag skulle vända mig till samordnaren här, boendechefen eller min kurator. Men det har inte hänt.

Gör jag det så vet hela personalstyrkan sen vad jag tycker och tänker om den personen... De berättar saker för varandra, allihopa. Så då säger jag hellre ingenting, det är lika bra att tåga [...]



Sammanfattning

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

Svarande 6 av 6

Det framkommer många förslag på hur boendet kan bli ännu bättre. Flera av svaren handlar om aktiviteter, både individuellt och i grupp.

”

Ja, de lagade mat gemensamt på fredagar, de boende, men det kostade pengar. Det var till självkostnadspris. Tidigare fick de laga mat och äta gratis och då var fler med. Men nu när det kostar så vill inte så många vara med längre. De gjorde ändringen för att det kostade för mycket... Men det vore så bra om vi fick laga mat gemensamt igen utan att det kostar något. Utflykter skulle också vara bra. Utanför verksamheten. De har pratat om det, men det blir inte av. Jag har inte varit vid havet på hela sommaren. De pratade i våras om att gå till havet, för det ligger inte långt härifrån, men det blev aldrig av.

Fler aktiviteter i grupp och ny inredning till den gemensamma lokalen. Instrument och filmer skulle jag vilja ha. Vi hade Netflix förr, men inte längre. Förhoppningsvis är det på gång med Viaplay istället. De borde byta gardiner oftare i den gemensamma lokalen, ha fler sällskapsspel och tillgång att laga mat till självkostnadspris en gång i veckan. Vi hade det förr, men det skulle jag vilja ha tillbaka. De drar in på det för att spara pengar säger de, men jag tycker det är viktigt att göra något ihop med andra. Det var en bra kvällsaktivitet där man träffades, umgicks och pratade. Det var väldigt enkelt. De borde satsa på att man får köpa ett mål mat varje dag, till exempel på eftermiddagen. Vi har ett så fint kök i sällskapsrummet, det borde utnyttjas mer.

Jag vill lyssna på ljudböcker, läsa och komma iväg till bibliotek [...]

Det framkommer även förslag och önskemål som har med andra saker att göra.

”

När jag kommer tillbaka till boendet efter att ha varit ute hade jag behövt någon som kan fånga upp mig, så det inte blir så ensamt och oroligt. Jag har behov av att färre kommer in till mig, att ha några fasta från personalen som kan stötta mig och inte för mycket vikarier.

Resultatöversikt

I brukarrevisionen intervjuades fler än hälften (6 av 11) av boendets hyresgäster, vilket ger ett bra diskussionsunderlag i arbetet med att utveckla och förbättra verksamheten.

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

- *Om nej [har ingen sysselsättning]:* skulle du vilja ha en sysselsättning och i så fall vad?
- *Om nej [besöka mötesplatser]:* skulle du vilja göra det?
- Skulle du vilja ha mer social kontakt, till exempel ha fler vänner eller träffa mer folk?
- Hur trivs du på boendet?
- Hur trivs du med de andra hyresgästerna på boendet?
- Hur trivs du i de gemensamma utrymmena på boendet?
- Hur trivs du i bostadsområdet?
- Känner du dig trygg och säker på boendet?
- Har du gjort en genomförandeplan med personalen?
- *Om ja [gjort en genomförandeplan]:* upplever du att personalen följer planen?
- *Om ja på huvudfrågan [gjort en genomförandeplan]:* lyssnade personalen på dig och tog hänsyn till dina önskemål när ni gjorde genomförandeplanen?
- Får du det stöd från personalen som du behöver i vardagen?
- Vad tycker du om personalens bemötande?
- Kan du prata med personalen om hur du mår?
- Om du skulle få problem *med en annan hyresgäst på boendet*, känner du att du kan ta upp det med personalen?
- Om du skulle få problem *med någon i personalen*, känner du att du kan ta upp det med någon?

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

- Om du vill ha en sysselsättning: behöver du någon hjälp med att ordna det?
- Har du tillräckligt med fritidsaktiviteter?
- Tycker du personalen har tillräckligt med kunskap för att kunna stötta dig på ett bra sätt?
- Samarbetar personalen med dina kontakter i sjukvården, till exempel psykiatrin, för att kunna hjälpa dig på bästa sätt?

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

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

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

- Har du arbete, studier, praktik eller någon annan slags sysselsättning?
- Brukar du besöka något aktivitetshus, brukarförening eller annan mötesplats där du träffar andra med psykisk ohälsa?
- Har du idéer eller förslag på hur boendet skulle kunna bli ännu bättre?

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 att vara ett underlag för förbättringar i verksamheten.

Styrkor

Trivsel och trygghet

Majoriteten trivs på Berghagavägens boende överlag, och speciellt med sin lägenhet. De känner sig trygga och säkra på boendet. Majoriteten trivs med de andra hyresgästerna och i bostadsområdet. De flesta som besöker det gemensamma utrymmet trivs även där.

Stödet och genomförandeplan

De flesta är nöjda med stödet de får av personalen på boendet. Alla har gjort en genomförandeplan och de flesta upplever att personalen följer planen samt att de blev lyssnade på och fick komma med önskemål när planen skapades.

Bemötande

Majoriteten är nöjda eller mycket nöjda med personalens bemötande. De beskrivs bland annat som jättesnälla, att de finns en välvilja hos dem samt att de tar sig tid för att hjälpa.

Prata med personalen

Nästan alla känner att de kan prata med personalen om hur de mår. Dessutom upplever de flesta att de kan vända sig till någon om de skulle få problem med en annan hyresgäst på boendet eller med någon i personalen.

Utvecklingsområden

Fyra 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.

Kroppslig hälsa

Majoriteten skulle vilja ha (mer) hjälp med sin kroppsliga hälsa. Några nämner att de vill ha mer hjälp med kost och matlagning, medan andra främst vill ha mer stöttning med träning och motion, till exempel promenader.

Frågor och förslag till Berghagavägens boende:

- I någras planering står det med träning / övningar hemma hos sig varje vecka. Vissa upplever att det ibland glöms bort eller inte blir av, för att de till exempel bara får påminnelser på sms. Kan personalen bli noggrannare med att påminna brukarna som har träning inplanerat, så att det verkligen blir av? Kan man även påminna och motivera brukarna på andra sätt än via sms, exempelvis genom att gå hem till dem, så att de kommer igång?
- Hälsoteken i Göteborg erbjuder hälsofrämjande aktiviteter, men också stöd, inspiration och information för en bättre hälsa. Finns det möjlighet att bjuda in dem till en informationsträff

på boendet, alternativt samla ihop de som är intresserade på boendet för ett gemensamt besök till närmaste Hälsotek?⁶

Fritid och aktiviteter

Hälften har inte tillräckligt med fritidsaktiviteter. I andra frågor framkommer dessutom önskemål om att göra fler aktiviteter, individuellt eller i grupp. Några exempel som efterfrågas är promenader, spela kort, gemensam matlagning, gemensamt besök till närmaste pizzeria eller ett café, besöka bibliotek och köpa in fler spel och instrument till det gemensamma utrymmet.

Frågor och förslag till Berghagavägens boende:

- Finns det möjlighet att planera in fler gemensamma aktiviteter, både regelbundna aktiviteter på boendet och utflykter / besök till andra platser?
- Bland svaren är det lite otydligt om ni fortfarande erbjuder gemensam matlagning en gång i veckan och om det i så fall är gratis eller till självkostnadspris. Om ni *inte* gör det finns det önskemål om att återuppta det, och allra helst utan att brukarna behöver betala något.

Kunskap och kompetens

Majoriteten upplever att personalen *inte fullt ut* har tillräckligt med kunskap för att kunna stötta dem. Vissa känner att det varierar inom den ordinarie personalstyrkan, medan andra framför allt tycker att det är ny personal och / eller vikarier som inte alltid har tillräckligt med kunskap. Vissa önskar att personalen har mer kunskap om brukarnas fysiska hälsa och andra vill att personalen har mer generell information och kunskap om deras situation.

Frågor och förslag till Berghagavägens boende:

- Hur kan man säkerställa att all ny personal och vikarier på ett enkelt sätt får den viktigaste informationen om brukarna på boendet, så att brukarna själva slipper berätta allt för dem?

Engagemang och stress bland personal

I olika frågor framkommer det att några respondenter önskar mer engagemang och initiativ från personalen, till exempel genom att vara intresserad och fråga hur en mår.

”

De tar inga initiativ till aktiviteter, sånt efterfrågar jag. Lite mer kontaktsökande som "Hur mår du?" och "Vill du hitta på något?" hade varit bra.

Dessutom upplever vissa att personalen är stressade. Citaten nedan illustrerar några exempel.

”

De är stressade ibland, när de kanske inte tar sina raster. Och när de tar rast kanske vi knackar på och stör dem.

⁶ <https://goteborg.se/wps/portal/start/uppleva-och-gora/idrott-motion-och-friluftsliv/motion-och-halsa/friskvard-och-halsa/hitta-halsotek-och-halsolots>

Det finns ordinarie personal som tar sig tid att fråga och hjälpa mig, men för många andra (till exempel vikarier) känns det som jag tar för lång tid på mig. Jag hör att deras telefoner ringer och att de blir stressade och inte hinner hjälpa mig. Ibland känns det som att de inte ens vet vem de är hemma hos.

Frågor och förslag till Berghagavägens boende:

- Finns det möjlighet att ta mer tid till de vardagsnära samtalen med brukarna?
- Upplever personalen själva att de är stressade? Hur kan man i så fall skapa ett lugnare arbetsklimat, så att brukarna känner att det finns tillräckligt med tid till att hjälpa dem?

Jämförelse med föregående brukarrevision

Under 2021 genomförde NSPH Västra Götaland en brukarrevision på Berghagavägen BmSS. Frågorna var desamma. Efter en jämförelse av resultaten ser vi att några av de frågor som i tidigare rapport hade fått ett gult resultat nu fick ett grönt resultat. Dessa var:

- Känner du dig trygg och säker på boendet?
- Kan du prata med personalen om hur du mår?

Samtidigt var det frågor som i tidigare rapport hade fått ett grönt resultat som nu blev röda och gula. Dessa var:

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

De flesta frågorna i revisionen blev gröna, däribland de allra viktigaste - de som handlar om huruvida brukarna trivs på boendet, om de får det stöd de behöver från personalen, samt hur de upplever personalens bemötande. Vi gratulerar till ett bra resultat!

NSPH Västra Götaland tipsar

- *Aktivetskatalogen.se* är en samlingssida för fritidsaktiviteter, verksamheter och stödinsatser för personer med psykisk ohälsa/funktionsnedsättning.
- *Peer Support* på Aktivitetshuset Centrum - Betty ger personlig vägledning till aktiviteter. Hon har egen erfarenhet av psykisk ohälsa.
- *Friskvårdsklubben.se* 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.
- *Hälsotek* finns i flera av Göteborgs stadsdelar för personer som vill förbättra sin hälsa. De har bland annat grupper med fysisk träning, kurser, föredrag och hälsorådgivning. Det är gratis, öppet för vem som helst och alla aktiviteter är på dagtid.
- *Friluftsfremjandet*, *Frivilligcentralen Oscar* och andra ideella föreningar utan någon specifik koppling till psykisk ohälsa.

Hur går man vidare med revisionsresultatet?

Efter vår rapportering av revisionsresultatet är det viktigt att:

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

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