

Brukarstyrd brukarrevisjon: Boendestöd Centrum 4

Undersökning av brukarnas attityd till och erfarenhet av
Boendestöd Centrum 4

Författad av:

Lisa Vainio

Carina Hasth

NSPH Västra Götaland och Göteborg 2023

Innehållsförteckning

Inledning.....	1
Varför brukarrevison?.....	1
Den egna erfarenhetens roll i brukarrevison.....	2
Brukarrevisionens grundprinciper.....	2
Viktiga ledstjärnor i våra revisionsarbeten.....	3
Om uppdraget.....	4
Mål.....	4
Målgrupp.....	4
Verksamhet.....	4
Metod.....	5
Styrgrupp.....	5
Referensgrupp.....	5
Brukarrevisorer.....	6
Genomförande.....	6
Rapportens upplägg.....	7
Syftet med färgkodning.....	7
Intervjuresultat.....	8
Bakgrundsfrågor.....	8
Aktiviteter och social kontakt.....	10
Stödet.....	15
Planering och samverkan.....	22
Bemötande och kompetens.....	26
Sammanfattning.....	30
Resultatöversikt.....	32
Styrkor och utvecklingsområden.....	34
Styrkor.....	34
Utvecklingsområden.....	34
Avslutningsvis.....	36
NSPH Västra Götaland tipsar.....	37
Hur går vi vidare med revisionsresultatet?.....	38

Inledning

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

Begreppet *brukarinflytande* innebär att den som använder en samhällsinsats också har inflytande över dess utformning och innehåll. Brukarinflytande är ett nytt arbetsfält för många organisationer inom vård och omsorg. Det kan upplevas som svårt att skapa fungerande former för brukarinflytande, samtidigt som behovet av det är stort. I utvärderingen av psykiatrireformen lyfts brukarrevison fram som en metod som landsting, kommuner och brukarorganisationer bör ta initiativ till för att öka brukarinflytandet och därigenom höja kvaliteten på vård och omsorg.¹

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

Varför brukarrevison?

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

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

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

Brukarrevisionen innebär att brukarna får ett verkligt inflytande. Genom att tillfråga brukarna och basera förbättringsarbetet på deras svar känner sig brukarna uppskattade och sedda, vilket i förlängningen kan öka förtroendet för verksamheten. Om brukarrevison resulterar i ökat

¹ Välfärd och valfrihet? Socialstyrelsen 1999

² www.socialstyrelsen.se/evidensbaseradpraktik/attarbetevidensbaserat

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

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

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

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

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

Brukarrevisionens grundprinciper

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

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

4. *Oberoende.* Brukarrevisionen är en extern revision av verksamheten. Samordnare för brukarrevisionen utför undersökningens alla moment; planering, materialinsamling, sammanställning, analys, rapportskrivning och presentation av resultatet för verksamhet och brukare. Detta ger en högre trovärdighet än om undersökningen hade gjorts av verksamheten själv.
5. *Ökad kvalitet i omsorgen.* Resultatet av undersökningen är brukarnas bild av hur omsorgen fungerar. Vår erfarenhet är att den bilden är avgörande för att kunna fastställa och utveckla kvaliteten i verksamheten.

Viktiga ledstjärnor i våra revisionsarbeten

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

Om uppdraget

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

Enhetschef för Boendestöd Centrum 4⁴ kontaktade NSPH Västra Götaland med förfrågan om att göra en brukarrevision. Efter klartecken från Psykiatrisamordningen inleddes ett samarbete kring att göra en brukarstyrd brukarrevision.

Mål

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

Målgrupp

NSPH Västra Götaland får medel av Psykiatrisamordningen i Göteborgs Stad för att genomföra ca 20 intervjuer per verksamhet. Boendestöd Centrum har sammanlagt 150 brukare. Av dessa faller cirka 100 brukare inom ramen för brukarrevisionens målgrupp⁵ och blev därför föremål för brukarrevision. Det var först till kvarn att anmäla sig till intervju.

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

Verksamhet

Boendestöd är till för att individer ska kunna leva ett självständigt liv i sitt hem och delta i samhällslivet. Det kan både vara ett motiverande stöd och praktisk hjälp med att till exempel sköta hemmet och personlig omvårdnad. Boendestödets uppgift kan också vara att bryta isolering och att stötta individen i sina dagliga aktiviteter. Insatsen är tillgänglig för personer med psykisk, neuropsykiatrisk, intellektuell, neurologisk funktionsnedsättning eller autism och som behöver stöd för att klara vardagen. Ansökan görs på socialkontoret i den stadsdel där man bor och insatsen är gratis⁶.

Boendestöd Centrum 4 är ett av flera boendestöd i centrumområdet. Enheten består av tre team som sammanlagt har kontakt med 150 brukare. Två team fokuserar på psykiatri, neuropsykiatri och samsjuklighet med missbruk/beroende. Ett mindre team fokuserar på intellektuell och förvärvad funktionsnedsättning. Teamen som är aktuella för den här revisionen har 17 anställda, planerare, stödpedagog och enhetschef. Målgruppen för brukarrevisionen har olika typer av psykiatriska och

⁴ Härefter förkortat till Boendestöd Centrum.

⁵ Personer med psykiatrisk och/eller neuropsykiatrisk funktionsnedsättning samt samsjuklighet med missbruk/beroende.

⁶ <https://goteborg.se/wps/portal/start/omsorg-och-stod/funktionsnedsattning/personligt-stod/boendestod>

neuropsykiatriska funktionsnedsättningar. Samsjuklighet med missbruk/beroende är vanligt förekommande.

Metod

Brukarrevisjonen 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. Intervjувaren behandlas konfidentiellt.

Intervjувaren 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 verksamhetsmål. Rapporten läggs ut på NSPH Västra Götalands hemsida. Ett halvår till ett år senare görs ett återbesök för att följa upp hur revisionsarbetet påverkat verksamheten och hur man använt sig av underlaget.

Styrgrupp

För att försäkra att brukarrevisjonen 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 brukarrevisjonen 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.

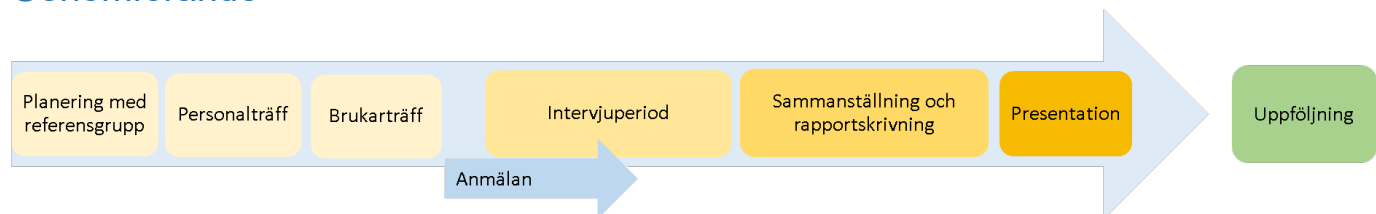
I referensgruppen ingick:

- Lisa Vainio, projektsamordnare, NSPH Västra Götaland.
- Carina Hasth, projektsamordnare, NSPH Västra Götaland.
- Niclas Nero, enhetschef, Boendestöd Centrum.
- Christina Mattson, stödpedagog, Boendestöd Centrum.

Brukarrevisorer

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

Genomförande



Bilden visar hur genomförandet går till steg för steg

17 april har samordnare och enhetschef på Boendestöd Centrum sitt första möte för att avgöra om enhetens målgrupp faller inom ramarna för NSPH Västra Götalands brukarrevisorer. Tillsammans med Psykiatrisamordningen beslutas att enheten är aktuell för en revision.

8 juni träffas referensgruppen för att planera genomförandet av brukarrevisjonen, som ska starta efter ett sommaruppehåll.

5 september 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.

Totalt deltar 15 respondenter i undersökningen. Intervjuperioden startar 6 september och pågår till och med 10 november. Varje deltagare får ett presentkort i en matbutik (värde 200 kr) som tack för sitt deltagande.

Efter intervjuperioden påbörjas analysarbete och rapportskrivande. Resultatet presenteras för ledning och personal. Slutligen läggs revisionsrapporten upp på NSPH Västra Götalands hemsida.⁷

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

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

Rapportens upplägg

Intervjufrågorna är indelade i följande frågeområden:

- Bakgrundsfrågor
- Aktiviteter och social kontakt
- Stödet
- Planering och samverkan
- Bemötande och kompetens
- Sammanfattning

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

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

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

GUL blir frågan om intervjuvaren ger en antydning om ett *delvis tillfredsställande* förhållande.

RÖD blir frågan om intervjuvaren ger en antydning om ett *bristfälligt* förhållande.

BLÅ blir frågan om ingen värdering av den har gjorts.

Syftet med färgkodning

Bedömningarna bygger på ett begränsat urval och ska inte uppfattas som ett resultat eller betyg för verksamheten. Avsikten är snarare att ge en fingervisning om vilka delar av verksamheten som kan vara angelägna att se över. Brukarrevisionen är i första hand en kvalitativ undersökning med syfte att ge en inblick i hur brukarna upplever sitt stöd samt att utifrån dessa upplevelser peka på möjliga förbättringsområde.

Intervjuresultat

Bakgrundsfrågor

15 respondenter deltog i undersökningen.

Könsidentitet

KÖN	ANTAL
KVINNOR	9
MÄN	6
ANNAT	1

Ålder

ÅLDER	ANTAL
20 - 29	1
30 - 39	1
40 - 49	9
50 - 59	2
60 +	2

Stödperiod

ÅR	ANTAL
MINDRE ÄN ETT ÅR	2
1 +	8
4 +	1
7 +	0
10 +	4

Intervjusätt

Sex respondenter intervjuades på telefon, sju på en neutral plats (NSPH Västra Götalands kansli) och två i sitt hem.

Stödinsats

Respondenterna får olika typer av stöd och flera uppger att de får stöd inom olika områden. Planering och struktur i vardagen är en kategori som de flesta nämner. Vardagssysslor (till exempel

matlagning och städning) samt administrativa sysslor (till exempel räkningar och myndighetskontakter) nämns också av flera.

”

Komma igång med aktiviteter i hemmet, även telefonsamtal. Hen frågar vad jag behöver göra och jag gör det, och hen stöttar mig. Även stöttning och samtal om mående och sånt.

Veckoplanering och få gjort saker hemma som jag annars inte gör. Min boendestödjare fungerar som en "bodydouble". Jag har ADHD så det blir rörigt och jag missar saker annars.

Hjälpa till att sortera och planera saker som ska göras, som att kontakta myndigheter. Även rensa och organisera hemma, hjälpa till med social kontakt, prioritera och strukturera.

Beror på vem som kommer, det är upp och ner. De hjälper till med vardagssysslor och hjälper att ansöka om hjälp. Ingen ordning, är inte helt nöjd.

Ingenting av det jag verkligen vill få hjälp med, men jag får hjälp att sköta papper.

Aktiviteter och social kontakt

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

Ja / ja, på gång	6
Nej	9

Svarande 15 av 15

Majoriteten (9 av 15) har inte arbete, studier, praktik eller annan sysselsättning. Några av dessa har ett arbete i grunden, men som de är sjukskrivna från. Sex har någon form av sysselsättning, eller uppger att det är på gång.

De flesta respondenterna som inte har någon sysselsättning vill ha det. Någon vill inte det och några svarar att de är osäkra på om de orkar arbeta eller om någon skulle vilja anställa dem.

”

Ja, jag vill göra det i framtiden, men jag vet inte vad.

Önskar jag hade mer ork men måste vila emellanåt. Tror ej arbete är möjligt, har dippar, hur ska en arbetsgivare kunna anställa mig?

Respondenterna som vill ha en sysselsättning fick frågan om vad de behöver för att bli redo för det. Några saker som nämns är att må bättre, planera in och få uppföljning kring det, få hjälp med att behålla sina jobb samt en flexibel chef. De fick också frågan om de vet vart de ska vända sig för att få hjälp med detta. De flesta vet det eller sköter det själva, men tre vet inte vart de ska vända sig.

”

Ja, Arbetsförmedlingen är det väl, vet inget om andra ställen att få hjälp. Har inte fått annan info om vart jag kan vända mig.

Nej. Hoppas kunna få hjälp och prata med boendestödet om sånt. Ringde socialtjänsten för att jag inte orkade mer, mådde dåligt och visste inte vart jag skulle vända mig.

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

Ja	4
Nej	11

Svarande 15 av 15

Majoriteten (11 av 15) besöker inte mötesplatser för personer med psykisk ohälsa. Fyra gör det, till exempel Aktivitetshus Centrum, Johanneskyrkan och brukarföreningar.

Om nej: skulle du vilja göra det?

Ja	4
Nej	6
Osäker	1

Svarande 11 av 11

Drygt hälften (6 av 11) vill eller orkar inte besöka mötesplatser för personer med psykisk ohälsa. Något färre än hälften (4 av 11) skulle vilja det och en är osäker.

”

Känner mig för tillfället trött och sänkt och orkar inte fler aktiviteter i nuläget.

Nej, ingen fokus på det nu.

Ibland kanske jag tänker att jag vill det, men kanske inte just nu. Eventuellt framöver, men först vill jag få mer info om dem. Och ja, för att eventuellt träffa nya vänner med liknande erfarenheter.

Ja. Jag är ensam och vill t.ex. träffa andra i liknande situation. Vill träffa andra med "neurodivergence".

Respondenterna som är intresserade av att besöka mötesplatser för personer med psykisk ohälsa fick frågan om de behöver något typ av stöd för att göra det. Några svarar att de skulle behöva det, och det som nämns är:

- Information om mötesplatserna och vad de innebär.
- Information i förväg, gärna visuell information.
- Introduktionsbesök, gärna tillsammans med boendestödjare.

Saknar du någon form av fritidsaktiviteter på dagarna?

Ja	4
Nej	8
Delvis	3

Svarande 15 av 15

Drygt hälften (8 av 15) har tillräckligt med fritidsaktiviteter. Fyra saknar fritidsaktiviteter och tre svarar att de saknar fritidsaktiviteter till viss del. Dessa nämner bland annat att de gör saker på fritiden, men att det inte är tillräckligt, samt att de saknar andra att umgås med.

”

Nej, det är ett val jag gör. Det finns alternativ om jag orkar. Jag är självgående – går till biblioteket, konsert och reser själv om jag orkar [...]

Nej, jag har börjat simma och sen tycker jag om att vara hemma mycket och träffa min familj.

Jag har haft för lite ork. Men ja, någon typ av samvaro, fritidsaktivitet skulle jag väl vilja ha. Jag gillar att gymma, men på grund av värkt i kroppen har jag inte kunnat det.

Ja. Jag vill ha ett jobb och då brukar fritid och vänner komma med det. Har funderat på volontärarbete bara för att få meningsfullhet socialt, det ökar serotonin och dopamin etc. att hjälpa andra. Jag är ensam, jag behöver veta att jag existerar, att min existens har ett värde.

Om ja: står det i ditt nuvarande uppdrag att du ska få stöd med detta?

Ja	0
Nej	4
Vet ej / osäker	3

Svarande 7 av 7

Av respondenterna som fick frågan svarar fyra att det inte står i deras nuvarande uppdrag att de ska få stöd med fritidsaktiviteter. Tre svarar att de inte vet eller att de är lite osäkra, men inte tror det.

Om nej eller osäker: vet du om att du kan ansöka om att få stöd med det till din socialsekreterare?

Ja	1
Nej	4

Svarande 5 av 7

Av respondenterna som svarade på frågan uppger nästan alla (4 av 5) att de inte vet om att de kan ansöka om att få sådant stöd till sin socialsekreterare. En vet att hen kan göra det.

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

Ja	5
Nej	7
Delvis	3

Svarande 15 av 15

Knappt hälften (7 av 15) har inte så mycket social kontakt som de önskar. Fem har det och tre svarar att de saknar social kontakt till viss del. För dessa handlar det om att de inte alltid kan eller orkar upprätthålla sociala kontakter när de mår dåligt. Någon önskar information om vilka mötesplatser som finns.

”

Ja det har jag.

Jag har en tuff situation med familj och liknande. Har varit helt isolerad innan. Jag blir utmattad av intryck och sociala situationer, därför känns det lagom som det är nu. Jag har insett att det inte är bra att vara helt själv.

Både ja och nej. När livet funkar ja. Blir livet jobbigt isolerar jag mig.

Nej, det har jag inte. Jag skulle vilja sätta mig ner och göra en riktig genomförandeplan avseende detta, men jag har ändå ingen tilltro till sådana.

Nej. Jag är ensamstående, har inget stöd från min familj. Hade önskat ha mer social kontakt och stöd.

Om nej eller delvis: står det i ditt nuvarande uppdrag att du ska få stöd med detta?

Ja	1
Nej	8

Svarande 9 av 10

Av respondenterna som svarade på frågan uppger nästan alla (8 av 9) att det inte står i deras nuvarande uppdrag att de ska få stöd med social kontakt. En svarar att det gör det.

Om nej: vet du om att du kan ansöka om att få stöd med det till din socialsekreterare?

Ja	1
Nej	7

Svarande 8 av 10

Av respondenterna som svarade på frågan uppger nästan alla (7 av 8) att de inte vet om att de kan ansöka om att få sådant stöd till sin socialsekreterare. En vet att hen kan göra det.

Stödet

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

Ja	13
Nej	0
Annat	1

Svarande 14 av 15

Nästan alla som har svarat på frågan (13 av 14) minns sitt första möte med socialsekreteraren för att diskutera boendestöd. Ett svar kategoriserades som "annat", då respondenten svarade att hen kontaktade boendestödet själv, och att det alltså inte gick via socialsekreteraren.

Om ja: upplever du att socialsekreteraren lyssnade på dig?

Ja	11
Nej	2

Svarande 13 av 13

Nästan alla som fick frågan (11 av 13) upplever att socialsekreteraren lyssnade på dem. Två tycker inte det.

”

Ja. Min socialsekreterare är en av de myndighetspersoner som sett mig bäst helhetsmässigt.

Hen är väldigt ordentlig, lyhörd. Liten tröskel i början, men sen förstod vi varandra bra.

Blev ej lyssnad på.

Vet du vem din nuvarande socialsekreterare är?

Ja	13
Nej	1
Osäker	1

Svarande 15 av 15

Nästan alla (13 av 15) vet vem deras nuvarande socialsekreterare är. En vet inte det och en är lite osäker, eftersom hen precis har bytt socialsekreterare.

Har du och din boendestödjare gjort en genomförandeplan ihop?

Ja	12
Har en plan, men inte skapad tillsammans	2

Svarande 14 av 15

Nästan alla som svarade på frågan (12 av 14) har gjort en genomförandeplan ihop med sin boendestödjare. Två menar att det finns en genomförandeplan, men att de inte var med och skapade den.

”

Ja, det har vi. Uppdaterad också nån gång per år.

Jag tror det. Det känns som planeringen är tydlig.

Nej, eller inte ihop. De visade mig en plan, men de frågade inte mig om mina behov. Jag blir uppgiven när de inte är lyhörda och inte lyssnar på hur behoven ser ut. Inget tas på allvar. Det spelar ingen roll vad man säger, de gör ändå bara som de har bestämt och som de vill.

Om ja: upplever du att boendestödjaren följer planen?

Ja	9
Nej	3
Delvis	1
Osäker	1

Svarande 14 av 14

Majoriteten (9 av 14) upplever att boendestödjaren följer planen. Tre tycker inte det och en tycker att planen följs till viss del. En är osäker, vilket handlar om att det var längesedan planen skapades. Hen tycker ändå att själva stödet fungerar bra.

”

Ja, absolut.

Ja. Om inte annat ser jag till det. I början var det problem, det blev inte alls bra då, men när det uppdagades löste de det superbra. Jag hade turen att hen [boendestödjaren som det inte fungerade bra med] slutade, då vågade jag berätta. Då satte de igång ordentligt. Kändes som en utsatt situation och man är sårbar i hemmet. Vem ska de lita på, boendestödjaren eller den psykisk sjuke? Allt beröm efteråt, hur de löste situationen. De har skapat nya rutiner och kontroller.

Den ena är mer socialt stöd och hen ser mig som en människa. Den andra är mer formell och kollar manualer och ser mig mer som en "brukare". Jag behöver tydlighet, struktur och

att göra-listor att bocka av, det är därför lite luddigt med vad genomförandeplanen är och vad vi ska göra.

Nej. Egentligen inte.

Om ja på huvudfrågan: lyssnade boendestödjaren och kände du dig delaktig när ni gjorde genomförandeplanen?

Ja	8
Nej	2
Delvis	1

Svarande 11 av 14

Majoriteten av respondenterna som svarade på frågan (8 av 11) upplever att boendestödjaren lyssnade och att de kände sig delaktiga när genomförandeplanen skapades. Två känner inte det och en svarar att hen till viss del blev lyssnad på.

”

Ja, jag var delaktig.

Ja. Jag har haft tur med min boendestödjare.

Både ja och nej. Jag vill ha förändring, men det blev inte så. Jag vill att de skulle vara mer flexibla, känna av dagsproblematiken. Inte slaviskt följa genomförandeplanen.

Min kontaktperson, den ena boendestödjaren, lyssnar och jag känner mig delaktig i stödet, men genomförandeplanen... hur den ser ut och vad som ingår, det vet jag inte.

Stämmer stödet du får från boendestödet överens med ditt behov?

Ja	9
Nej	3
Delvis	2

Svarande 14 av 15

Majoriteten av respondenterna som svarade på frågan (9 av 14) tycker att stödet de får från boendestödet stämmer överens med deras behov - antingen helt eller i huvudsak. Tre upplever inte det och två tycker att det stämmer överens till viss del.



Det tycker jag, ja. Man vill ha allt och då är det bra med gränser, för min självständighet. Bra att man följer upp. Meningen är ju också att man ska bli så självständig som möjligt, och känna trygghet där man behöver.

Ja. Men önskar ofta att jag fick gjort mer vid varje boendestödsbesök. Saknar att hen [boendestödjaren] och jag pratar under tiden jag gör sysslorna, istället för att prata först och så har en kvart gått och då blir jag stressad att hinna med de saker jag vill få gjorda. Så kanske att bli mer effektiv under boendestödets besök, eller få lite extra tid, t.ex. en halvtimme.

Oklart. Jag behöver socialt stöd, men behöver också tydlighet, struktur, listor. Med vissa behov stämmer stödet, ja. Men behov vs. bedömt behov är olika. Exempel på behov är också att betala räkningar, bryta isolering, stöd i att göra sysslor som är emotionellt svåra för mig och som jag kan glömma, t.ex. hämta ut mediciner, ha mat hemma etc.

Nej. Det finns ingen verklighetsförankring i socialsekreterarens tolkning av behov. Ingen lyhördhet, man tas inte på allvar av socialsekreteraren. Behoven möts inte upp. Det som saknas utifrån mina behov är fysisk, praktisk hjälp med hushållssysslor, t.ex. handla, laga mat, kontakta myndigheter. Jag skulle behöva boendestöd och hemtjänst och mer tid med boendestödet. Men de säger att man inte kan få både boendestöd och hemtjänst.

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

Svarande 15 av 15

Nästan alla uppger olika kontaktvägar som de skulle använda om deras behov av stöd skulle ändras. Endast en vet inte hur hen skulle göra och en annan menar att det inte är någon idé att försöka, då det ändå inte blir någon förändring.

Följande kontaktvägar nämns:

- Socialsekreteraren (10)
- Boendestödjaren (7)
- Boendestödets enhetschef (1)
- Boendestödets planerare (1)

*Siffran inom parentes anger hur många som har nämnt kontaktvägen. Vissa har nämnt fler än en kontaktväg.

Flera av respondenterna som både nämner boendestödjaren och socialsekreteraren säger att de först skulle prata med sin boendestödjare och sedan ta det vidare med sin socialsekreterare.

”

Pratar med boendestöd först och främst och ser vad som är möjligt och få hjälp att formulera mig, därefter kontakta socialsekreterare.

Hör av mig till socialsekreteraren, om jag fattat det rätt?

Svårt läge. Det hjälper inte vad jag eller boendestödjaren säger till socialsekreteraren, det ändras inget.

Kan du påverka vilken boendestödjare som ska hjälpa dig?

Ja	7
Nej	4
Delvis	3
Vet inte	1

Svarande 15 av 15

Respondenternas erfarenheter av att kunna påverka vilken boendestödjare som ska hjälpa dem varierar. Sju svarar att de kan, eller tror att de kan, det. Fyra svarar att de inte kan det. Tre känner att de kan det till viss del och en vet inte.

”

Ja, det tror jag. För mig spelar det ingen roll vilken boendestödjare som kommer.

Ja, jag har valt att bara ha en. Det blir för jobbigt annars.

Jag har inte behövt det, har fått ordinarie varje gång, det har funkat bra hittills. Och en gång när hen hade semester sa jag att jag inte ville ha vikarie, då det gick bra [den tiden]. Så ja, det har jag kunnat påverka då. Jag har också önskat [boendestödjare av specifikt kön], vilket jag har fått [...]

Nej, tror inte det. Det tog lång tid innan jag kunde ta emot hjälp från nya boendestödjare jag inte kände, men nu går det bra.

Nej, jag försökte. Vet inte hur konkret jag har varit i att vilja byta den andre, men jag har inte fått gensvar. Jag tänker mer på andra, men det är integritetskränkande. Jag är mer bekväm och trygg med den ene personen än den andre.

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

Ja / ja, lite	9
Nej	5
Delvis	1

Svarande 15 av 15

Majoriteten (9 av 15) upplever att de har blivit mer självständiga av sitt boendestöd. En tredjedel (5 av 15) upplever inte det och en svarar att hen har blivit det till viss del.

”

Ja. Min livsplanering har varit katastrofal. Jag har blivit mer självständig genom att vi jobbat med min kalender och jag nu har fått struktur. Min diagnos har hjälpt mig att förstå mig själv bättre och hur jag kan planera min tid.

Ja. Blivit bättre på att ta tag i saker, fixat en ny cykel, kommer i tid till möten. Fått mer struktur i tillvaron.

Ja litegrann. Jag har fått bättre rutiner. Klarar att laga mat mer självständigt numer.

Svår fråga. Jag gick alldeles för långt innan jag sökte hjälp [...] Nu är jag tacksam att jag inte behöver dra hela bördan själv, att slippa kaoset varje dag. Nu är det mest så att jag önskar att jag inte ska behöva vara hundra procent självständig. Boendestödet ska vara där för att stötta, jag vill klara mig själv.

Nej. Jag ser inte det som ett av målen med att ha boendestöd.

Om nej eller delvis: hur kan boendestödet stötta dig att bli mer självständig?

Svarande 6 av 6

Nästan alla som svarade nej eller delvis på frågan om de har blivit mer självständiga av sitt boendestöd har tankar om hur boendestödet kan stötta dem till att bli mer självständiga. Det som nämns är: stötta mer till att få saker gjorda, mer fokus på planering och scheman, att boendestödjaren är med mer i vardagen, mer hjälp med praktiska sysslor och mer hjälp med konkreta problemlösningar.

”

Ja, genom att ge mig mer konkreta verktyg, konkreta problemlösningar, jag behöver stöd i att hitta problemet, analysera det, för jag hinner inte fokusera på det själv. Exempel på konkret lösning; att ha en papperskorg i varje rum för att lättare sortera papper.

Ja, att stötta så jag får saker gjorda.

Att de är med mer i vardagen, men kommer ingen vart. De möter inte upp mina problem, de är för fyrkantiga.

Fungerade bättre förut. Hade ett schema, men det är dåligt med det nu. Det blir inte stärkande för självständigheten [...]

Planering och samverkan

Får du boendestöd de tider och dagar som passar dig?

Ja	9
Nej	3
Delvis	3

Svarande 15 av 15

Majoriteten (9 av 15) får boendestöd de dagar och tider som passar dem. Tre tycker inte det och tre tycker att de får det till viss del.

”

Ja. Jag har en ordentlig vårdplan, då är boendestödjarna noga med att passa tider - de är väldigt måna om att passa in i min vecka.

Ja, det passar bra.

Nej för de har inte frågat mig när jag vill ha det. De har inte frågat mig om mitt behov.

Nej. Jag får de tider som blir över utifrån andras behov eftersom jag inte jobbar. På grund av sömnproblem kan jag inte ha boendestöd kl. 10 det är för tidigt. Jag hade gärna flyttat mina tider till lite senare tex 11 eller 12 just nu på grund av de fysiska förutsättningarna. Skulle vilja ha mer flexibilitet hos dem och att utvärdera stödet efter en tid.

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

Ja	5
Nej	4
Delvis	2
Vet inte	3

Svarande 14 av 15

Respondenternas erfarenheter av att kunna ändra sina tider varierar. Drygt en tredjedel (5 av 14) uppger att de får ändra tid när det behövs. Fyra tycker inte att de får ändra tiderna, två uppger att det går att ändra tiderna till viss del och tre vet inte.

”

Jag är inrutad som person. De löser det om schemat behöver ändras, men har inte varit i många situationer där det har ändrats. Då det hänt har det gått bra, brukar lösa sig på

två veckor att få nytt schema. Om de är sjuka ger de förslag på tider som jag kan tacka ja eller nej till.

Ja, det tror jag.

Ja och nej. Jag har ändrat nån gång vid behov och då gick det bra. Nån gång har jag också velat byta tid men då har det inte funkat, troligen på grund av personalbrist.

Nej, de känns motvilliga till det.

Nej. Vet inte varför, det är bara så det är, det är inget de diskuterar.

Upplever du att den beviljade tiden som du får boendestöd är lagom, för lite eller för mycket?

Lagom	11
För lite	2
För mycket	0
Blandat / varierar	1
Vet ej	1

Svarande 15 av 15

Majoriteten (11 av 15) har lagom med tid. Två tycker att de har för lite tid och ingen upplever att de har för mycket tid. En vet inte, då hen nyligen fått ändrat antal timmar och en tycker att det varierar, då hen känner att tiden inte används på ett effektivt sätt.

”

Lagom utifrån vad jag orkar med.

Lagom. Som jag vill ha det.

Vill gärna ha mer tid någon gång när det rör ihop sig. Mycket oordning hemma nu, behöver hjälp men får ej.

Beror på. Mycket tid går till ingenting. Ingen effektivitet. Tiden rinner iväg på onyttigheter.

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

Ja	10
Nej	2
Inget behov	2

Svarande 14 av 15

Majoriteten av respondenterna som svarade på frågan (10 av 14) pratar med boendestödjarna om ifall de skulle behöva mer eller mindre stöd. Två uppger att de inte gör det och två har inte behov av att prata om det.

”

Ja, det har vi pratat om.

Pratar med min socialsekreterare i så fall.

Skulle kunna göra det, men jag vill fortsätta med de tider jag har. Tidigare var jag rädd att det skulle minska en del, men det har inte hänt. Lagom som det är.

Nej, det går inte eftersom socialsekreteraren inte lyssnar ändå. Men ja, jag kan prata med boendestödjaren. Jag har försökt. Och hen tycker ju också att det är katastrof och för lite tid. Och jag har försökt med vänner med som stöd, men det hjälper inte.

Respondenterna som inte pratar med sina boendestödjare om ifall de skulle behöva mer eller mindre tid vill göra det. Den ena har redan berört ämnet med en boendestödjare och för den andra är det framför allt samarbetet med den ena boendestödjaren som gör att det inte har fungerat.

”

Inte omöjligt att jag tar upp det igen.

Ja, men samarbetet med den ena boendestödjaren fungerar för dåligt.

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

Ja	3
Nej	11
Ej aktuellt	1

Svarande 15 av 15

Majoriteten (11 av 15) upplever inte att sjukvården och boendestödet samverkar. För tre finns en fungerande samverkan, exempelvis SIP-möten, och för en är det inte aktuellt, då hen inte har någon kontakt med psykiatrin.

”

Ja. Boendestödjaren har varit med vid SIP-möte vid några tillfällen tillsammans med psykiatri, försäkringskassan och socialsekreterare.

Nej. Jag har pratat med boendestödjaren om det men jag får ingen info utan jag måste själv söka info och kontakt med dem.

Nej absolut inte. De pratar noll med varandra, vården, kirurgen, psykiatrin, boendestödet, det finns ingen samverkan. Jag har inte fått psykiatrihjälp på 3 år fastän jag behöver

Nej inte alls. Inte mycket samarbete alls. "Det förmedlas för lite". Svårt att modifiera uppdragen, dålig kontakt mellan olika boendestödjare. Psykiatri väster, okunniga och deltar inte i möten.

Bemötande och kompetens

Hur upplever du boendestödjarens bemötande?

Mycket bra	7
Bra	3
Okej / ganska bra	1
Blandat	4
Mindre bra	0

Svarande 15 av 15

Majoriteten (10 av 15) upplever att boendestödjarens bemötande är mycket bra eller bra. En tycker att det är ganska bra och fyra svarar att det är blandat eller varierar mellan de olika boendestödjarna. Ingen svarar att bemötandet enbart är dåligt.

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

Lyhörd / Förstående (8)	Positiv (3)	Flexibel / Anpassar sig (3)
Trevlig (3)	Respektfull	Empatisk
Icke-dömande	Professionell	

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

”

Jättebra. Hen är väldigt lyhörd, smart, förstående. Eventuella förbättringar; jag skulle vilja bli mer påmind om aktiviteter, sysslor som jag skulle behöva eller kunna göra. Exempel ta hand om högar av kläder och papper som ligger. Hen hade gärna fått ta initiativ till sysslor.

Bra. Jag tycker att vi har det trevligt, vi gillar varandra och har våra grejer vi pratar om [...].

Väldigt bra och respektfullt. Proffsigt och positivt. Inget behov av att bli bättre.

Den ena fungerar bra, hen som jag har nu. Hen har empati, är lyhörd, förstår. Den andra jag fick sa jag nej till, det fungerade inte, hen hade ingen empati, var opersonlig, bemötte mig som ett myndighetspapper. Man behöver bli bemött med respekt, lyhördhet om man ska ta in någon i hemmet.

Har två, en fungerande och en icke fungerande boendestödjare. Den dåliga är ej kompetent. Har påpekat detta. Det har hållit på minst ett halvår och de ändrar inte på nåt. Sammanfattningsvis så har jag en bra ena veckan och en dålig andra veckan.

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

Ja / ja, tror det	10
Nej	3
Delvis / varierar	2

Svarande 15 av 15

Majoriteten (10 av 15) upplever att boendestödjarna har tillräcklig kunskap om deras behov. Två tycker att kunskapen varierar beroende på vem av boendestödjarna det är som kommer och tre tycker inte att boendestödjarna har tillräckligt med kunskap.

”

Ja och hen skaffar sig nya kunskaper om hen känner att hen saknar det.

Ja. De har väldigt bra kunskap om funktionsnedsättningen också. Med boendestöd upplever jag att det för första gången får handla om mig, att jag inte behöver anpassa mig efter resten av världen. Första gången jag är i centrum.

Ja. Jag tror det. Men jag hade velat att de sa till om vilka mer saker jag skulle kunna göra, att ta mer initiativ. De kunde kanske vara mer uppmärksamma och lyfta saker att göra. De använder lågaffektivt bemötande vilket ju är bra men ibland blir det lite, passivt. Psykiskt skulle det hjälpa mig mycket om hen hjälper till att säga till mig vilka fler saker jag behöver ta tag i och göra. De kunde ha mer uppmärksamhet på att jag kan fastna i saker för länge, och fokus på att fler praktiska saker ska bli gjorda av mig, lite peppande.

Kunskap - vet ej. Verktyg - nej. De behöver kunskap, förståelse och verktyg kring "exekutiva funktionen", för ADHD och utmattning. Vill att de ger mig verktyg. Jag har inte fått konkreta lösningar på enkla problem, t.ex. hur gör vi med disken, att ringa samtal.

Noll kunskap och ibland kränkande tilltal.

Känner du dig förstådd av din boendestödjare?

Ja	10
Nej	2
Delvis	3

Svarande 15 av 15

Majoriteten (10 av 15) känner sig förstådda av sina boendestödjare. Tre uppger att de känner sig förstådda av den ena boendestödjaren, men inte den andra. Två upplever sig inte alls förstådda.

”

Ja, absolut. Hen verkar förstå svårigheterna jag haft, med vården och med vänner och så. Jag behöver aldrig förklara flera gånger. Hen förstår mig som person och mitt mående. Det enda som kunde bli bättre är väl i så fall att de skulle förstå mer att säga till mig vad som behöver göras.

Ja. Ibland kan de uppstå situationer, man hamnar i affekt etc. Då pratar vi och jag känner förståelse.

Ja av den ena. Av de andra i teamet – nej. Till exempel förstod de inte när jag försökte framföra att jag bara var bekväm med den ena boendestödjaren och det kan leda till att det tar död på självkänsla, energi och lust att söka hjälp.

Nej. Jag har föreslagit youtube-klipp för att visa min problematik. [...] Det är svårt att ta tag i saker utan min medicin. Att bara gå ut och slänga sopor är svårt. Nej, de förstår mig ej.

Nej. De är känsliga för kritik. Känsliga ämnen tas inte upp.

Känner du dig trygg med dina boendestödjare?

Ja	11
Nej	0
Delvis	4

Svarande 15 av 15

De allra flesta (11 av 15) känner sig trygga med sina boendestödjare. Fyra känner sig trygga till viss del, beroende på vem som kommer. Ingen svarar att de är helt otrygga.

”

Ja, hundra procent idag.

Jag känner mig trygg. Det är en glädje då det är det enda besöken jag får.

Den ena, ja. Den andra, nej. Exempel på varför jag inte känner mig trygg med den andra: om du berättar hur du mår, när man mår väldigt dåligt, och inte får respons och empati då får man inget förtroende, ingen trygghet, man får inget gensvar, ingen hjälp, ingen undsättning vare sig av psykiska eller fysiska behov och sjukdomar, och om man inte får det och inte blir förstådd och respekterad då går det inte att känna trygghet, tillit.

Ja och nej. Ja, trygg med den ena, hen är respektfull, ömsesidig, blir lite som en extra vän. Och nej, inte trygg med den andra, hen har manual-kommunikation, läser av dåligt, har de ens utbildning? Hen använder trigger-ord, tillit saknas och hen påminner mig om en tidigare dålig erfarenhet i uppväxten (övergrepp).

Om nej eller delvis: känner du att du kan ta upp det med någon?

Ja	0
Nej	2
Kanske	1
Delvis	1

Svarande 4 av 4

Av respondenterna som var aktuella för frågan svarar två att de inte känner att de kan ta upp att de till viss del känner sig otrygga med boendestödjaren med någon. En svarar kanske och en känner att hen till viss del kan ta upp det med någon.

”

De vill inte lyssna. Jag får inget gehör [...]

Kanske med socialsekreteraren, men har försökt. Nej visste inte det innan detta samtal med er, och genom att ha pratat med en vän som jobbar som socialsekreterare.

Nej. Jag har tagit upp det med socialsekreteraren och stödpedagogerna för några år sedan, men jag fick inget svar på det. Det blev värre och värre, som härskartekniker.

Sammanfattning

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

Svarande 15 av 15

Majoriteten (10 av 15) tycker att stödet de får är bra eller jättebra. För två är det bra till viss del och tre tycker inte att det fungerar.

”

Jättebra! Det har hjälpt mig jättemycket. Det är faktiskt en av de bästa sakerna som hänt mig detta året. Särskilt hen som boendestödjare då. Jag är positivt förvånad att det var så bra. Jättetacksam och nöjd. Det är positivt alltihopa.

Mycket bra. Jättenöjd. Jättetacksam.

Jag tycker det är bra och är tacksam för det stödet jag får.

Varken ja eller nej, bra eller dåligt, men vad har jag för val, ge upp eller fortsätta och acceptera att livet suger och att jag behöver stöd? Jag behöver tydlig info och trygghet, t.ex. veta i förväg om vad som ska ske, vem som ska komma, vad ska göras osv. Önskar att de för ökad trygghet kunde ha id-bild på boendestödjarna vid besök, för att veta vem man släpper in i ett hem.

De har svårt att hantera kritik. Jag har mött personal med missbruksproblem och de följer inte upp sådant om man klagar.

Sammantaget fungerar det inte. Ej mer självständig. Inte bra nu. Borde funka bättre. Tror inte på förändring

Har du något annat som du vill tillägga?

Svarande 8 av 15

Av respondenterna som har något att tillägga (8 av 15) framkommer flera olika förbättringsförslag. Citaten nedan illustrerar dessa.

”

Detta (bristerna inom boendestöd och hos socialsekreterarna och av bemötande av behov och allt jag berättat om) behöver ordnas på grund av att det är katastrofalt. Det finns risk att folk tar livet av sig på grund av detta. Även boendestödjaren tycker att det är hemskt, att jag behöver mer stöd och fysisk hjälp. Men chefen (i boendestödet) och

socialsekreteraren bestämmer allt och till och med lyssnar inte på personalen. [...] Jag har haft SIP-möten men det funkar inte för att de personerna som är med, dvs socialsekreteraren och läkaren, fungerar inte. De tar inte på allvar och lyssnar inte [...]

Jag har en bra fysioterapeut, som jag hittat på egen hand, så jag får möjlighet till viss fysisk aktivitet. Många vet inte att FAR finns - Fysisk Aktivitet på Recept - som man kan få från vårdcentralen, vilket ger billigare träningskort, det är hjälpsamt. Den infon fick jag inte från någon vilket är synd, så det kanske boendestödet skulle kunna hjälpa till att informera om.

Har mött någon duktig och vill ha mer sådan kontakt. Har dock inte det inflytande att ändra på. Mycket snack men lite verkstad, för stelbenta.

Får ingen respons av ledningen. Känner mig maktlös. Försökt ändra på saker med hjälp av närstående. Den nya socialsekreteraren har inte ens kontaktat mig trots några månader gått.

Ja förslag som socialtjänsten, boendestödet borde ha:

- 1. Det vore bra om alla socialsekreterare, boendestödjare, teamet har en profilbild eller id-bild, på de man ska prata med och ha besök av.*
 - 2. De kunde erbjuda videosamtal för bättre interaktion och förståelse vid kontakt.*
 - 3. Jag skulle vilja se organisationsschema, dvs info om vem som gör vad, hur organisationen ser ut, vilka har ansvar, vilka jobbar med vad, chefer etc.*
 - 4. De kan minska osäkerhet genom att informera och kommunicera.*
 - 5. De borde ha en lokal där man skulle kunna träffa sin boendestödjare ibland, det blir en press ibland att släppa in människor i sitt hem.*
 - 6. Finns digitala besök eller telefonmöte som besök av boendestödjaren som alternativ vid vissa tillfällen? Det vore bra. Jag kan ju inte åka bort nånstans eftersom jag har boendestöd varje vecka, jag skulle vilja åka till släkt i Småland t.ex.*
 - 7. Boendestödet har inga verktyg, appar, t.ex. för problemlösningar och kbt-verktyg, det vore bra om de hade.*
-

Resultatöversikt

I brukarrevisionen deltog 15 personer. Det ger ett bra underlag för förslag och idéer till verksamhetens utvecklings- och förbättringsarbete.

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

- *Om ja [första mötet med socialsekreterare]:* upplever du att socialsekreteraren lyssnade på dig?
- Vet du vem din nuvarande socialsekreterare är?
- Har du och din boendestödjare gjort en genomförandeplan ihop?
- *Om ja [gjort en genomförandeplan]:* upplever du att boendestödjaren följer planen?
- *Om ja på huvudfrågan [gjort en genomförandeplan]:* lyssnade boendestödjaren och kände du dig delaktig när ni gjorde genomförandeplanen?
- Stämmer stödet du får från boendestödet överens med ditt behov?
- Får du boendestöd de tider och dagar som passar dig?
- Upplever du att du har blivit mer självständig av ditt boendestöd?
- Upplever du att den beviljade tiden som du får boendestöd är lagom, för lite eller för mycket?
- Pratar du och din boendestödjare om ifall du skulle behöva mer eller mindre stöd än det du får idag?
- Hur upplever du boendestödjarens bemötande?
- Upplever du att boendestödjaren har tillräcklig kunskap om dina behov för att kunna hjälpa dig?
- Känner du dig förstörd av din boendestödjare?
- Känner du dig trygg med dina boendestödjare?
- Sammanfattningsvis, vad tycker du om stödet du får av ditt boendestöd?

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

- *Om nej [besöka mötesplatser]:* skulle du vilja göra det?
- Saknar du någon form av fritidsaktiviteter på dagarna?
- Har du så mycket social kontakt som du önskar, exempelvis med bekanta, vänner eller familj?
- Kan du påverka vilken boendestödjare som ska hjälpa dig?
- Får du lov att ändra dina tider när du behöver det?

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

- Har du arbete, studier, praktik eller någon annan sysselsättning?
- *Om nej eller osäker [fritidsaktiviteter står med i uppdraget]:* vet du om att du kan ansöka om att få stöd med det till din socialsekreterare?
- *Om nej eller osäker [social kontakt står med i uppdraget]:* vet du om att du kan ansöka om att få stöd med det till din socialsekreterare?

- Upplever du att boendestödet samverkar med sjukvården, exempelvis psykiatrin, för att hjälpa dig?
- *Om nej eller delvis [känna sig trygg med boendestödjarna]:* känner du att du kan ta upp det med någon?

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

- Brukar du besöka någon mötesplats för personer med psykisk ohälsa, exempelvis aktivitetshus eller patient- och brukarföreningar?
- *Om ja [saknar fritidsaktiviteter]:* står det i ditt nuvarande uppdrag att du ska få stöd med detta?
- *Om nej [tillräckligt med social kontakt]:* står det i ditt nuvarande uppdrag att du ska få stöd med detta?
- Kommer du ihåg när du första gången träffade din socialsekreterare / handläggare för att diskutera boendestöd?
- Om ditt behov av stöd skulle ändras, om du exempelvis skulle behöva mer stöd eller annan typ av stöd från din boendestödjare, hur gör du då för att påverka det?
- *Om nej eller delvis [blivit mer självständig]:* hur kan boendestödet stötta dig att bli mer självständig?
- Har du något annat som du vill tillägga?

Styrkor och utvecklingsområden

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

Styrkor

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

Genomförandeplan

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

Stödet – behov, dagar och tider

Majoriteten tycker att stödet de får stämmer överens med deras behov. De flesta får även boendestöd de dagar och tider som passar och tycker att tiden är lagom.

Bemötande och kompetens

Frågeområdet *Bemötande och kompetens* fick i sin helhet flest tillfredställande svar i brukarrevisionen:

- De flesta upplever att boendestödjarnas bemötande är bra eller mycket bra. Boendestödjarna beskrivs bland annat som lyhörda, förstående, flexibla, positiva och trevliga.
- Majoriteten upplever att boendestödjaren har tillräcklig kunskap om deras behov.
- De flesta känner sig även förstådda av sina boendestödjare.
- De allra flesta känner sig trygga med sina boendestödjare.

Nedan illustreras det goda resultatet med några citat.

”

Mycket bra. Jag har inte upplevt något dåligt alls. Det är en positiv stämning och känns roligt att ses.

De har väldigt bra kunskap om funktionsnedsättningen också. Med boendestöd upplever jag att det för första gången får handla om mig, att jag inte behöver anpassa mig efter resten av världen. Första gången jag är i centrum.

Utvecklingsområden

Fem frågor blev gulmarkerade och lika många blev rödmarkerade (se resultatöversikten på föregående sida). Utifrån dessa har utvecklingsområden identifierats med tillhörande frågeställningar och / eller förbättringsförslag.

Sysselsättning

Majoriteten har ingen sysselsättning, men de flesta av dessa uppger att de skulle vilja ha det. Några saker som de behöver för att bli redo för det är att må bättre, planera in och få uppföljning kring det, få hjälp med att behålla sina jobb samt en flexibel chef.

Frågor och förslag till boendestödet:

- Uppmuntra och motivera de brukare som i dagsläget inte arbetar, studerar eller har någon annan sysselsättning, men som uttrycker en önskan om att göra det.
- Ge information om olika stödinsatser som kan ta en närmare ett arbete, så som aktivitetshuset, Finsam, arbetskooperativ och personligt stöd på Arbetsförmedlingen. Bra information finns på Göteborgs Stads hemsida under "Sysselsättning och stöd i arbetet".⁸

Fritid och social kontakt

Knappt hälften saknar fritidsaktiviteter, helt eller till viss del. Dessutom svarar knappt hälften av de som inte besöker mötesplatser för personer med psykisk ohälsa att de skulle vilja göra det, eller kanske vill göra det. Fler än hälften har inte heller så mycket social kontakt som de önskar, helt eller till viss del.

Nästan ingen av respondenterna som inte har tillräckligt med fritidsaktiviteter och social kontakt vet om att de kan ansöka till sin socialsekreterare om att få stöd inom dessa livsområden.

Frågor och förslag till boendestödet:

- Ge förslag på aktiviteter och mötesplatser där brukare som önskar mer social kontakt kan få det. Några exempel finns under "NSPH tipsar" i denna rapport.
- Informera om brukarföreningar inom det psykiatriska området, till exempel genom att sprida NSPH Västra Götalands föreningsflyer.
- Om brukare uttrycker att de känner sig ensamma, isolerade, inte har fritidsintressen eller så mycket social kontakt; informera att de kan ansöka om att få stöd med det hos sin socialsekreterare.

Samverkan med sjukvård

De flesta upplever att det inte finns en samverkan mellan boendestödet och sjukvården. Några upplever att det främst är från psykiatrins sida som det inte fungerar.

Frågor och förslag till boendestödet:

- Hur upplever ni själva att samverkan med sjukvård, framför allt psykiatri, fungerar? Kan ni tillsammans i teamen arbeta fram förslag på hur det kan bli bättre?
- Finns det möjlighet att informera och stötta de brukare som kan tänkas vara aktuella för en SIP?

Påverka sitt stöd – boendestödjare och byte av tider

Frågorna om man kan påverka vilken boendestödjare som hjälper en samt om man får lov att ändra sina tider fick blandade svar. Drygt hälften upplever inte att de kan påverka vilken boendestödjare

⁸ <https://goteborg.se/wps/portal/enhetsida/lots-for-barn-och-vuxna-med-funktionsnedsattning/insatser-och-bidrag/sysselsattning-och-stod-i-hemmet>

som ska hjälpa dem, eller att de bara kan det till viss del. Knappt hälften upplever att de kan ändra sina tider vid behov, eller känner att de kan ändra tiderna till viss del.

Frågor och förslag till boendestödet:

- Hos delar av svarsgruppen verkar det finnas en osäkerhet kring om man kan påverka vilken boendestödjare som ska hjälpa en samt om man kan ändra sina tider. Finns det möjlighet att tydliggöra *vad* man kan påverka i sitt stöd, och i så fall *hur*?

Samsyn mellan boendestödjare

I flera frågor framkommer det synpunkter om att stödet fungerar bättre med den ena boendestödjaren, än med den andra. Respondenterna jämför ofta sina två fasta boendestödjare och tycker att den enas bemötande och stöd är bättre än den andras.

Frågor och förslag till boendestödet:

- Finns det möjlighet för boendestödjarna som arbetar mot samma brukare att skapa en samsyn kring stödets upplägg och hur brukaren vill bli bemött?

Ta upp otrygghet med någon

De flesta är trygga med sina boendestödjare, men av den lilla gruppen som inte är det känner de inte heller att de kan ta upp det med någon. De flesta av dessa har försökt att ta upp det med boendestödet och / eller sin socialsekreterare, men utan att ha fått gehör. Det är en viktig fråga att lyfta och se över i verksamheten.

Avslutningsvis

De flesta frågorna i brukarrevisionen blev gröna, däribland några av dem som vi bedömer vara allra viktigast – om man får det stödet man behöver i vardagen samt boendestödjarnas bemötande och kompetens. Brukarna är i sin helhet nöjda med sitt boendestöd och har bidragit med viktiga reflektioner och förbättringsförslag som verksamheten kan jobba vidare med.

Grattis till ett fint resultat!

NSPH Västra Götaland tipsar

- *Aktivitetskatalogen.se* är en samlingsida 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.
- *Frivilligcentralen Oscar* är ett kultur- och allaktivitetshus, där människor kan mötas för att bland annat spela musik, prata existentiella frågor, dansa, spela teater, yoga.
- *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.
- *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 vi vidare med revisionsresultatet?

Efter vår rapportering av revisionsresultatet är det viktigt att:

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

*Stort tack till alla brukare som delade med sig av sina erfarenheter
och synpunkter samt till ledning och personal på Boendestöd
Centrum 4 som gjorde den här undersökningen möjlig!*