

# Brukarstyrd brukarrevison av boendestödet i Askim Frölunda Högsbo

---

Granskning av attityderna till och erfarenheten av  
boendestödet i stadsdelen  
Askim Frölunda Högsbo, Göteborgs Stad

Elin Björsell/NSPHiG  
Andrea Liljenbrunn/NSPHiG

2015-03-06

## Innehållsförteckning

Inledning.....	1
Varför brukarrevision? .....	1
Några grundprinciper .....	2
Om uppdraget .....	3
Mål.....	3
Målgrupp .....	3
Metod .....	3
Styrgrupp .....	4
Referensgrupp .....	4
Brukarrevisorer.....	4
Genomförande .....	4
Resultat.....	6
Sammanfattning av resultaten .....	6
Demografi.....	6
Trivsel och aktiviteter .....	7
Innehållet i stödet .....	8
Planering och samverkan .....	9
Bemötande och kompetens .....	10
Problem och konflikter .....	10
Summering .....	11
Intervjumallen .....	12
Frågor och svar .....	12
Diskussion.....	25
Metoden.....	25
Bortfallet.....	25
Generaliserbarhet .....	25
Revisorerna.....	25
Intervjuformuläret.....	25
Resultatet .....	25
Önskade förändringar.....	26
Arbete.....	26
Hur tar man tillvara revisionsresultatet? .....	26

## Inledning

Vård och omsorg som bedrivs skall även utvärderas av de personer som nyttjar den. Det är viktigt att brukarnas kunskaper och erfarenheter tas tillvara. Därför har Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa i Göteborg (NSPHiG) och Göteborgs Stad inlett ett samarbete kring brukarrevision som har utförts inom delar av boendestödet i Göteborg. Detta är en av rapporterna från en sådan brukarrevision, som utförts i Askim Frölunda Högsbo.

Brukarinflytande är ett nytt arbetsfält för många organisationer inom vård och omsorg. Det kan upplevas svårt att få till stånd hållbara strukturer för brukarinflytande inom kommun och landsting samtidigt som behovet av långsiktiga strategier för att etablera fungerande arbetsformer är stort. I utvärderingen av psykiatrireformen lyfts brukarrevision fram som en metod som landsting, kommuner och brukarorganisationer bör ta initiativ till för att öka brukarinflytandet och därigenom höja kvalitén på vård och omsorg.<sup>1</sup>

En brukarrevision är enligt Riksförbundet för Social och Mental Hälsas (RSMH:s) och Schizofreniförbundets definition ”en granskning av en enhet eller verksamhet som ger vård, stöd eller service till personer med psykiska funktionshinder som utförs av brukare och/eller närstående”.

Brukarrevision bygger på några grundläggande kriterier som formulerades inom User Focused Monitoring (UFM), i Storbritannien 1996. I UFM betonas att:

*”Projektet leds och kontrolleras av brukare. De bestämmer forskningsfråga och gör materialinsamling och analys. Om projektet inte kan ha en samordnare med egen erfarenhet av psykisk ohälsa är det viktigt att samordnaren har en stor förståelse för och engagemang i frågan om brukarinflytande. Den grupp som utför projektet skall också ha stort självbestämmande och kunna sköta materialinsamling, analys och publicering av resultat utan inblandning från andra parter.”*

FoU Västernorrland, 2007, Brukarrevision som kunskapsutveckling

## Varför brukarrevision?

Socialstyrelsen understryker att verksamheter och dess beslut om åtgärder skall grunda sig på ett så tillförlitligt underlag som möjligt, och att man därför bör arbeta enligt *evidensbaserad praktik*<sup>2</sup>. I evidensbaserad praktik vägs tre kunskapskällor samman och anses likvärdiga – vetenskaplig kunskap, professionens expertis samt brukarens erfarenheter och önskemål. Brukarrevisioner kan därför ses som ett viktigt led i en utveckling mot ett stärkt brukarinflytande och mot att arbeta evidensbaserat.

Syftet med brukarrevisionen är att förbättra kvalitén i den vård eller omsorg som är föremål för revision och här spelar brukarna inom verksamheten en nyckelroll. Personer med egen erfarenhet av verksamhetens stöd besitter dels stor kunskap och erfarenhet om verksamheten, dels har de ett unikt inifrån-perspektiv. När denna kunskapsresurs tas till vara utgör den en riklig

1 Valfärd och valfrihet? Socialstyrelsen 1999

2 <http://www.socialstyrelsen.se/evidensbaseradpraktik/attarbetevidensbaserat>

förbättringspotential och bidrar till både utveckling och förståelse för verksamheten. Genom att tillfråga brukarna och basera förbättringsarbetet utifrån deras svar känner brukarna sig uppskattade och sedda, vilket leder till ett ökat förtroende för verksamheten och ett bättre boende-/arbetsklimat. Utvecklingsarbetet kommer naturligtvis även framtida brukare till gagn. När verksamheter förbättras på det här viset ökar även förtroendet för vården och omsorgen i stort.

En brukarrevision stärker också de brukare som utför revisionen. Psykisk ohälsa är ett område som än idag är belagt med mycket tabun och skam, och personer med psykiska funktionsnedsättningar möts inte sällan av misstro och fördomar i samhället.<sup>3</sup> I brukarrevisionen lyfts både brukarnas och brukarrevisorernas erfarenhet av psykisk ohälsa istället upp som en tillgång. Brukarna har kunskap om den aktuella verksamheten och brukarrevisorerna kan, i och med sin egen erfarenhet, utforma relevanta intervjufrågor, intervjua brukarna i ett jämbördigt möte och ställa bra följdfrågor. Revisorernas egen erfarenhet är ett viktigt inslag i intervjuförloppet eftersom det skapar en trovärdighet i mötet med brukarna som skall intervjuas kring frågor som kan upplevas känsliga och svåra att prata om. Eftersom brukarna garanteras anonymitet i förhållande till både kommunen och hälso- och sjukvården kan det även upplevas lättare att framföra kritik utan rädsla för att drabbas av repressalier. Svaren blir mer rättvisande och förbättringsområden kan fångas upp samtidigt som personalen stärks av den positiva feedback som lyfts fram.

### Några grundprinciper

*Reellt 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 enskilda och gruppen att påverka detta.

*Dialog och ömsesidiga mål.* Brukare leder och kontrollerar processen i samförstånd och ständig dialog med ledning och personal vid verksamheten. På så sätt engageras alla parter vilket bidrar till ett engagerat och långsiktigt förbättringsarbete.

*Anonymitet.* De brukare som medverkar garanteras att få vara anonyma med sina enskilda svar. På så sätt ökar deltagarnas vilja att vara öppna och ärliga i svaren.

*Oberoende.* Brukarrevisionen leds och kontrolleras av brukarorganisationerna. De behandlar de individuella svaren. Resultaten analyseras och värderas även av brukarorganisationerna. Det blir därmed en extern revision av verksamheten.

*Ökad kvalitet i omsorgen.* Resultatet av undersökningen är brukarnas bild av hur omsorgen fungerar. Vår erfarenhet är att den bilden är väsentlig för att kunna definiera och utveckla kvaliteten i verksamheten.

Några viktiga ledstjärnor i våra revisionsarbeten är att:

- vårdens och omsorgens kvalitet ska vara hög och fortlöpande utvärderas för att utvecklas,
- vård- och omsorgstagare ska stå i centrum för all vård- och omvårdnadsutveckling,

---

<sup>3</sup> Mer om detta kan man läsa på projektet Hjärnkolls hemsida: [www.hjarnkoll.se](http://www.hjarnkoll.se).

- patienternas och omsorgstagarnas röster måste bli hörda och respekterade.

## Om uppdraget

I november 2013 fick NSPHiG medel av psykiatrisamordningen i Göteborgs Stad för att löpande genomföra brukarrevisioner i stadens stadsdelar. En av dessa stadsdelar är Askim Frölunda Högsbo. Psykiatrisamordningen förmedlade kontakt mellan NSPHiG och enhetschefen för boendestödet i Askim Frölunda Högsbo. Dessa inledde ett samarbete kring brukarrevision för de brukare i stadsdelen som får boendestöd på grund av psykiatriska funktionsnedsättningar.

## Mål

Att utveckla och förbättra boendestödsverksamheten i Göteborgs Stad, stadsdelen Askim Frölunda Högsbo, genom att ge berörd ledning, personal och brukare ökad kunskap om attityderna till och erfarenheten av erhållen omsorg.

## Målgrupp

NSPHiG fick medel av Göteborgs psykiatrisamordning för att genomföra cirka 20 intervjuer per boende/ boendestöd i Göteborgs Stad. I stadsdelen Askim Frölunda Högsbo är det ca 120 brukare som får boendestöd på grund av psykiatriska funktionsnedsättningar. Hela denna grupp blev målgrupp för brukarrevisionen, och det var först till kvarten att anmäla sig till intervjuerna. Målgruppen kommer i rapporten fortsättningsvis att refereras till som antingen brukare eller respondenter.

## Metod

En undersökning utfördes gällande attityderna till och erfarenheten av det stöd som brukarna har erhållit från boendestödsverksamheten i Askim Frölunda Högsbo. Denna kartläggning baserades på personliga intervjuer med brukarna. Vi erbjöd respondenterna ett flertal olika sätt att intervjuas på, se nedan under *Genomförande*.

Intervjufrågorna ställdes till en brukare åt gången utifrån en intervjumall. Vid varje intervjutillfälle var det två brukarrevisorer närvarande, en som hade det primära ansvaret för att ställa frågor och en som hade det primära ansvaret för att anteckna svaren. Intervjuerna tog i snitt en timme var att genomföra. De individuella svaren behandlades konfidentiellt.

Intervjusvaren sammanställdes och anonymiserades. Resultatet avrapporteras till ledning och personal vid boendestödet genom föreliggande rapport. Avrapporteringen syftar till att stimulera till en diskussion kring eventuella önskvärda åtgärder och förändringar. Samtidigt kan berörd personal och ledning stärkas av den positiva feedback som kunskapen om väl uppfyllda verksamhetsmål ger. Spridning av resultatet till brukarna sker genom boendestödet. En uppföljningsdag kan vid identifierade behov av åtgärder planeras in med referensgruppen för att stämma av hur verksamheten tagit till sig av det resultat som revisionen visar och vilka förändringar som har genomförts.

## Styrgrupp

För att försäkra att brukarrevisionen är brukarstyrd krävs att revisionen leds och kontrolleras uteslutande av brukare. Styrgruppen utgjordes därför av brukare från någon av de 19 patient-, brukar- och anhörigföreningar som utgör NSPHiG. Styrgruppen bar huvudansvaret för att brukarrevisionen genomfördes utifrån avtalade ramar samt sammanställde och analyserade intervjuvaren.

## Referensgrupp

Referensgruppen bestod av ledning (enhetschef) och personal (stödpedagog och boendestödjare) från boendestödet i Askim Frölunda Högsbo samt representanterna från styrgruppen. Referensgruppen fungerade som ett diskussionsforum och en mötesplats för dessa parter, där bl.a. intervjumallen och praktiska frågor diskuterades.

I denna referensgrupp ingick:

- Filippa Ahlberg Gagnér, projektsamordnare, NSPHiG
- Therese Möller, projektadministratör, NSPHiG
- Sonja Sköld, enhetschef, Göteborgs Stad, Askim Frölunda Högsbo
- Linda Hultgren, stödpedagog, Göteborgs Stad, Askim Frölunda Högsbo
- Julia Citic, boendestödjare
- Lisbeth Ingemarsson, boendestödjare

Efter att de tre referensgruppsmötena hållits så gick Therese Möller över till andra arbetsuppgifter och Andrea Liljenbrunn tog vid hennes uppgifter som projektadministratör. Hösten 2014 lämnade Filippa Ahlberg Gagnér den praktiska delen av projektet och kom att mera vara metodstöd åt brukarrevisionerna. Andrea Liljenbrunn tog då vid som projektsamordnare, medan en ny projektadministratör, Elin Björsell, anställdes.

## Brukarrevisorer

De som genomförde intervjuerna var brukarrevisorer från någon av NSPHiG:s 19 patient-, brukar- och anhörigföreningar. De har därför erfarenhet av vård och i regel också omsorg, medan några kan vara närstående. Samtliga har genomgått en brukarrevisorsutbildning om två heldagar. Alla brukarrevisorer avkrävdes tystnadslöfte.

## Genomförande

Det första mötet mellan NSPHiG samt enhetschefen och personalrepresentanter för verksamheten hölls den 10 december 2013. Andra mötet hölls den 16 januari 2014 med enhetschef, samordnare samt två boendestödjare. Det tredje mötet hölls den 11 februari 2014 med ovanstående. Efter tre möten då saker såsom anmälningmaterial, intervjumall och behoven hos den aktuella gruppen diskuterades, skickades anmälningmaterialet ut till enheten den 6 mars 2014. Materialet skickades till brukarna per post. Detta material innehöll dels en broschyr med information om brukarrevisionen, ett mer sammanfattat informationsblad kombinerat med anmälningsblankett, en

folder från NSPHiG samt ett frankerat svarskuvert. Den intervjuplats som erbjöds var i NSPHiG:s lokaler på Järntorget. Sista anmälningdag för medverkande i brukarrevisionen bestämdes till den fjärde april. Då bara ett fåtal respondenter anmälde sig skickades ett påminnelsebrev ut den 14 april, med ny sista anmälningdag den nionde maj. I påminnelsen utökade vi erbjudandet om hur intervjun kunde genomföras: vi öppnade för att även hålla intervjun hemma hos respondenten eller över telefon. Totalt fick vi in sex intervjuer. En representant från styrgruppen besökte personalgruppen den 13 juni för att informera boendestödjarna om brukarrevisionen.

På grund av att så få respondenter ville delta i undersökningen så bestämde styrgruppen tillsammans med enhetschefen att göra ett nytt försök efter sommaren 2014. Vi bestämde oss också för två nyheter: dels att deltagarna (också de som redan ställt upp på intervju) skulle få en biobiljett som tack för utfört arbete, dels att vi skulle anordna ett så kallat inspirationsmöte för att kunna möta brukarna och delge information kring vad en brukarrevision är.

Inspirationsmötet hölls i samarbete med Aktivitetshuset Väster, vars lokaler vi fick låna. Det tog tid att få till ett gemensamt datum, varför detta möte hölls först den sjunde november.

Inspirationsmötet blev en succé: totalt besökt ca 35 personer mötet och fick höra Hjärnkollsambassadören Mary-Anne Jakobsson berätta om hur hon hjälpts av sitt boendestöd till ett bättre liv. Dessutom fanns det brukarrevisorer på plats som berättade om sin respektive förening. Slutligen informerade styrgruppen om undersökningen, och det gavs möjlighet att få en rundvisning av Aktivitetshuset Väster.

Efter inspirationsmötet sammanställdes nya anmälningpaket, som boendestödjarna delade ut till sina brukare. Nu anmälde sig ytterligare 10 personer till att ställa upp på intervju. Intervjuerna hölls mellan 16 november 2014 och 22 januari 2015. Därefter påbörjades analysarbetet och rapportskrivandet.

Resultatet kommer rapporteras till ledning, personal och brukare.

## Resultat

### Sammanfattning av resultaten

Det finns frågor där majoriteten av svarsgruppen drar åt att vara nöjda överlag samt frågor där de mer lutar åt att vara mindre nöjda. Det som majoriteten är överens om är att en genomförandeplan har upprättats samt att de känner att någon lyssnar på hen om problem uppstår. Det som många i svarsgruppen är mindre nöjda med handlar genomgående i intervjuavaren om att de vill ha mer tid med sin boendestödjare, att det ska vara samma personer som kommer hem till dem samt att få sitt boendestöd även på kvällar och helger.

Genom nedanstående rubriker kommer specifika områden av intervjumallen redogöras för: *Demografi, Trivsel och aktiviteter, Innehållet i stödet, Planering och samverkan, Bemötande och kompetens, Problem och konflikter* samt *Summering*.

Observera att inte alla i svarsgruppen har besvarat de följdfrågor som finns i intervjumallen och därför inte bygger på åsikter från alla respondenter.

### Demografi

Hur ser då gruppen av respondenter ut? Som går att avläsa i nedanstående diagram (Diagram 1) sträcker sig åldersfördelningen från 28 år till 63 år, där en majoritet befinner sig i åldersgruppen 47-57 år. Det är också en tydlig majoritet kvinnor som har intervjuats (11 av 16 personer) (Diagram 2).

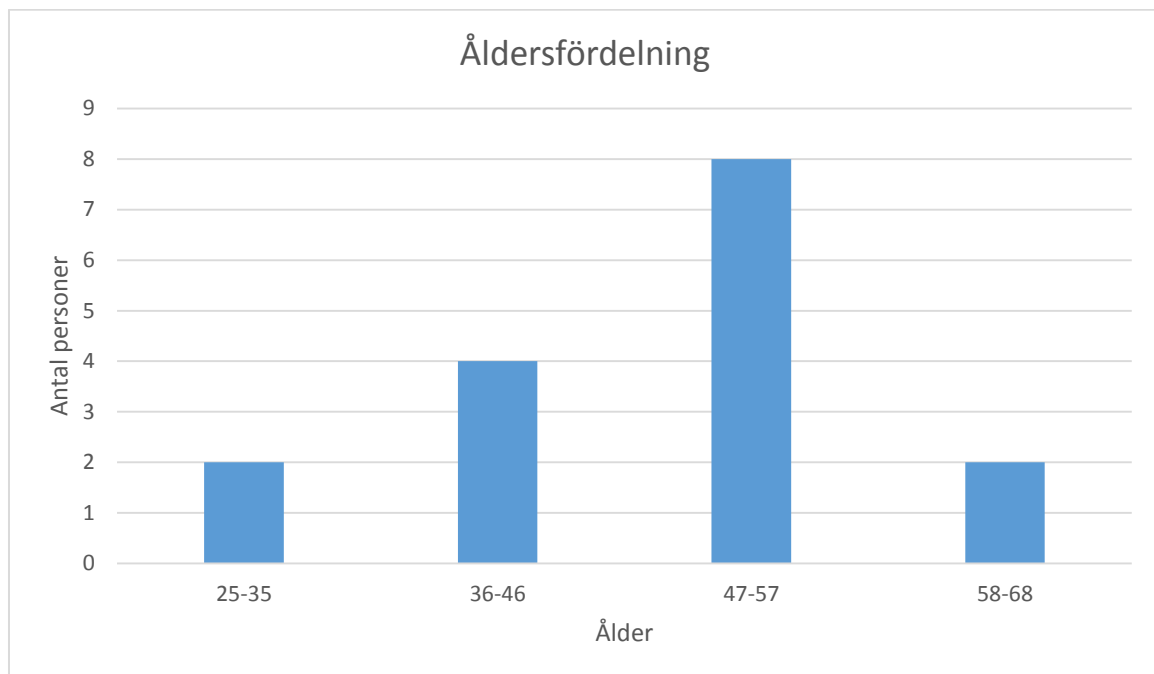


Diagram1. Åldersfördelning för deltagare i revisionen



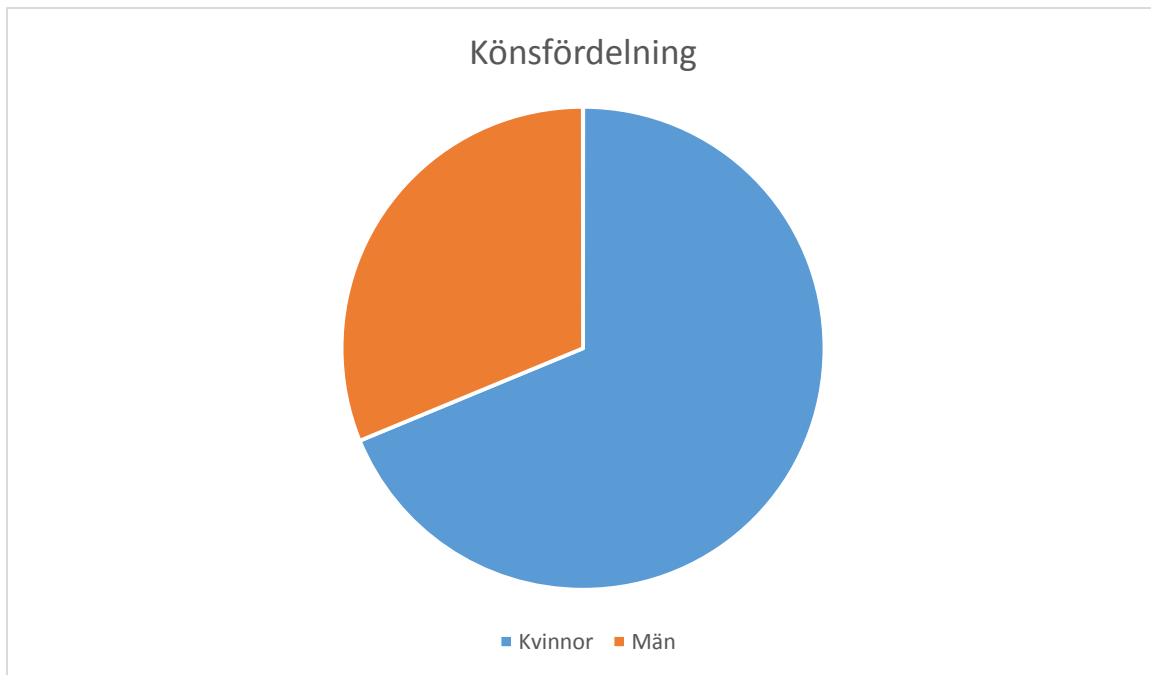


Diagram 2. Könsfördelning för deltagare i revisionen

Hur länge brukarna i revisionen har haft insatsen boendestöd varierar, allt ifrån några månader till 8-9 år. Fördelningen av boendestödsinsatsens längd för svarsgruppen illustreras i diagram 3 på sidan 13 (fråga A2).

#### Trivsel och aktiviteter

Den allra första frågan i formuläret (fråga A1) visar på att majoriteten av brukarna trivs med sina boendestödjare. Här svarar tolv respondenter att de trivs bra eller väldigt bra med sin/-a boendestödjare. Det är dock några utav dessa som belyser problem som har varit. Många menar att deras insats tidigare var rörig, med många olika boendestödjare men att strukturen och stödet nu har blivit bättre. En belyser också att huruvida man trivs eller inte beror mångt och mycket på vilken boendestödjare det är, hur man trivs med denna på ett mer personligt plan.

Det är två respondenter som inte trivs med sin/-a boendestödjare. En menar att den största anledningen till det är att personalen bytts ut för ofta medan en annan menar att boendestödjaren har uppfattningen om att personen ifråga inte behöver så mycket stöd som denne själv känner att hen behöver.

Återkommande för både de brukare som trivs och för de brukare som inte trivs med sin/-a boendestödjare är att det uppstår känsla av otrivsel då personalen byts ut och ersätts av vikarier. De menar att det är viktigt att det är samma person/ -er som kommer; en respondent tycker att vikarier ofta vill göra för mycket, och en belyser att de ofta är oerfarna.

### Arbete och fritid

Det är sex av sexton personer som har ett arbete, studier, praktik eller någon annan typ av sysselsättning (fråga A3). Det är en av dessa som uttrycker att denne skulle vilja arbeta mer än vad den gör i dagsläget. Av de tio personer som saknar arbete, studier, praktik eller någon annan typ av sysselsättning, är de tre som uttrycker att de skulle vilja ha ett arbete (fråga A3b).

Ifråga om fritidsaktiviteter (fråga A4) är svarsgruppen tudelad. Det är ungefär hälften av svarsgruppen som känner att de saknar fritidsaktiviteter. Av dessa är det fem som uttrycker att de skulle vilja att boendestödet följer med dem till olika aktiviteter som stöd (fråga A4c). Det är även fyra respondenter som ger förslag på fritidsaktiviteter som de skulle vilja göra (fråga A4b). För en av de respondenter som inte anser att de saknar fritidsaktiviteter, framgår det att den har använt sig av boendestödet som hjälp med att ta sig till olika aktiviteter.

Vad gäller social kontakt med t.ex. vänner och familj, är det en majoritet (10 st; fråga A5) som anser att de har så mycket social kontakt som de önskar. Av de som anser att de har så mycket social kontakt som de önskar, är det tre som uttrycker att de får stöd från boendestödet för att ha en bra social kontakt.

För alla svarande (16 st.) är det sju som besvarar om boendestödjarna stöttar dem till att få mer social kontakt. För de personer som inte har så mycket social kontakt som de önskar (6 st.), är det en som uttrycker att hen får stöd från boendestödet för att få mer social kontakt (fråga A5b). En annan anser att den behöver mer stöd från boendestödet för att få mer social kontakt. Två personer vet inte om de behöver stöd från boendestödet.

### Innehållet i stödet

Majoriteten av svarsgruppen (11st; fråga B1) upplever att de blev lyssnade på i det första mötet med socialsekreteraren, där man diskuterade vad de skulle få stöd med. En utav dessa upplever att kontakten med socialsekreteraren fungerar bättre än den med boendestödet. En person anser inte att hen blev lyssnad på vid det första mötet medan en person inte vet om socialsekreteraren lyssnade då det var längesedan.

En överväldigande majoritet (11st; fråga B2) svarar att de har gjort en genomförandeplan med sin/-a boendestödjare. Tio utav dessa besvarar frågan (fråga B2b) om hur ofta de pratar om planen med sin/-a boendestödjare. Sju personer svarar att de regelbundet pratar om genomförandeplanen tillsammans med sin/-a boendestödjare. Gruppen är dock splittrad i fråga om hur ofta de pratar om planen. En person avstämmer med sin boendestödjare på veckobasis, två pratar om planen då och då, två går igenom planen var sjätte månad och två personer går igenom planen en gång per år. Tre personer svarar att de inte pratar regelbundet om genomförandeplanen tillsammans med sina boendestödjare.

Fråga B3 (Får du det stöd från boendestödet som du behöver i vardagen?) genererar delade svar. Ungefär hälften menar att de inte får det stöd som de behöver i vardagen medan resterande respondenter anser att de får det stöd som de behöver. Två personer svarar att det beror på den tid de har boendestödet, fler timmar eller fler dagar hade behövts för att de ska känna att de får det stöd de behöver. Två personer menar att det är innehållet i stödet som leder till att de känner att de inte får det stöd de behöver; en påpekar att hen vill ha mer praktisk hjälp. Om behovet av stöd skulle ändras är det en majoritet av svarsgruppen (9st; frågaB4) som anser att de kan påverka om deras behov av stöd skulle ändras. Två personer svarar att de inte vet om de kan påverka.

Fråga B5 (Hur ofta pratar du och dina boendestödjare om ifall du skulle behöva mer eller mindre stöd än det du får idag?) genererar delade svar. Ungefär en tredjedel (6st) anser inte att de pratar med sina boendestödjare ofta, där två svarar att de aldrig pratar med sina boendestödjare om de behöver mer eller mindre stöd. En majoritet av dessa skulle vilja prata om detta oftare (5st; fråga B5b). Observera att en tredjedel (5st) inte har besvarat frågan.

### Planering och samverkan

Här (fråga C1) tycker ungefär en tredjedel (6st) av respondenterna att boendestödsinsatsens bestämda dagar och tider är bra. Resterande vill dock ha andra tider/dagar jämfört med vad de får idag. Det är många som vill ha andra dagar, framförallt kvällar och helger. En person menar att det kan bli mycket ensamt på kvällar samt helger.

Det är en fjärdedel som svarar att de inte får sitt boendestöd de tiderna/dagarna som de önskar (4st; fråga C1b), en menar att boendestödet inte längre arbetar på kvällstid. Vad gäller att få ändra sina tider (fråga C2) är gruppen väldigt splittrad. En tredjedel (5st) anser att de får lov att ändra sina tider, en tredjedel (5st) som anser att de inte får det, och en tredjedel (4st) som inte vet om de får lov att ändra sina tider.

Majoriteten anser att tiden boendestödjaren är hos dem är tillräcklig (9st; fråga C3). Tre respondenter menar dock att tiden är tillräcklig men att struktureringen och effektiviteten av tiden brister: att tiden boendestödjaren är hos dem är oorganiserad och kan disponeras på ett annat sätt.

Svarsgruppen är även splittrad ifråga huruvida de kan påverka vilka boendestödjare som skall hjälpa dem (fråga C4). Lite mindre än hälften anser att de kan påverka (6st), lite mindre än hälften att de inte kan påverka (6st), två personer svarar att de ibland kan påverka. För de som anser att de ibland kan påverka belyses återigen problem med vikarier, att de då inte i lika stor uträkning kan påverka vem det är som kommer hem till dem.

En överväldigande majoritet av svarsgruppen anser att boendestödet och sjukvården inte samarbetar med varandra (8st; fråga C5).

## Bemötande och kompetens

På fråga D1 (Hur upplever du boendestödjarnas bemötande?) är det en överväldigande majoritet av svarsgruppen (11st), som anser att boendestödet bemöter dem så som de vill bli bemötta. Det är endast en som anser att bemötandet är dåligt. Liknande resultat återkommer i fråga D2 (Känner du dig förstådd av dina boendestödjare?) där en majoritet (10st) anser att boendestödjaren förstår dem. De nyckelord som framkommer är tillit och kommunikation samt förståelse för den situation personen befinner sig i. Det är dock färre som anser att boendestödjarna har tillräcklig kunskap om deras behov för att kunna hjälpa dem (fråga D3). Lite mindre än hälften av svarsgruppen (6st) upplever att boendestödjarna saknar kunskap, två personer menar att det beror på att boendestödjarna inte är tillräckligt pålästa om deras problematik samt behov (fråga D3b).

Frågorna D4 och D5 handlar om stödet till att ta hand om sin kroppsliga hälsa. Här säger sex personer att de får stöd att ta hand om t.ex. kost och hjälp med fysiska begränsningar, medan tre personer menar att de inte alls får stöd. Sju personer svarar att de inte har något behov av att boendestödjarna stöttar dem med deras kroppsliga hälsa då de sköter den själva. En majoritet (9st) av svarsgruppen vill dock ha mer stöd från boendestödet ifråga om kroppslig hälsa jämfört vad de får idag, t.ex. att boendestödet kan påminna om olika saker och att de ser när hygien sviktar. Många utav de svarande vet dock inte hur boendestödet kan stötta mer men att de gärna får ge förslag på hur det stödet kan utformas.

## Problem och konflikter

Frågorna E1, E2 och E3 berör området problem och konflikter. En överväldigande majoritet (10st; fråga E1) av svarsgruppen upplever att de kan be boendestödjarna om hjälp när de behöver det. Många upplever dock att de endast kan be om hjälp inom ramen för den tid de har och att tiden inte går att utöka för att få mer hjälp. Fyra respondenter anser att de får hjälp snabbt efter att de bett om hjälp (fråga E1c). Liknande resultat återfinns ifråga om vem man tar upp problem med som uppstått med sina boendestödjare. Även här är det en överväldigande majoritet (12st; fråga E2) av svarsgruppen som kan ta upp problem, många tar upp problemen med sin socialsekreterare eller chefen för boendestödet (fråga E2c). För de som upplever att de inte kan ta upp problem handlar det mycket om konflikträdsla; en annan belyser att det tar mycket energi att förklara sig och upplever att boendestödjarna är lojala gentemot varandra (fråga E2b). Samma resultat framkommer för fråga E3 där en majoritet (13st) upplever att boendestödet lyssnar på dem om det blir problem. Tre personer upplever dock att det inte händer så mycket, att det inte blir en lösning på de problem som de tar upp.

## Summering

På frågan om vad respondenterna sammanfattningsvis skulle vilja förändra i boendestödet (fråga F1) ger de flera olika förslag. Man efterfrågar förändring på ett eller flera av följande områden genom mer kontinuitet, bättre samordning, mer tid, mer praktisk hjälp, mer stöd för den kroppsliga hälsan, mer spetskompetens samt möjlighet att få tider på kvällar och helger. Frågan om kontinuitet, d.v.s. att samma person/-er kommer hem till dem, problem med vikarier nämns av flera respondenter genom hela intervjuerna. När det handlar om spetskompetens är det en som föreslår att alla boendestödare får gå en utbildning för att lära sig mer om olika funktionshinder, hen menar att det kan vara bra att de har den teoretiska bakgrunden. En annan önskar även att personalen får en ökad kunskap och förståelse för vad psykisk ohälsa är och vad det kan innebära för den som drabbats. På frågan om samordning är det en som uttrycker att det är av stor vikt att boendestödet fungerar initialt samt är samordnat i alla led. Hen menar att det skulle förebygga återfall i sjukdom och vara en framgångsfaktor för god rehabilitering och återhämtning.

## Intervjumallen

Intervjumallen omfattade 25 frågor. Frågorna och svaren är indelade i sex kategorier:

- A. Trivsel och aktiviteter
- B. Innehållet i stödet
- C. Planering och samverkan
- D. Bemötande och kompetens
- E. Problem och konflikter
- F. Summerande frågor

Varje fråga i intervjumallen presenteras här nedan. Antalet svarande kan variera beroende på att alla respondenter kanske inte svarat på alla frågor eller på grund av att vissa svar saknat relevans för frågan.

För att lyfta fram några specifika kommentarer och/eller för att illustrera några av de sammanfattade svaren, har kompletterande citat använts. Dessa står att läsa under rubriken *Citat* i slutet på varje fråga. Dessa utgör alltså inte några ytterligare svar, utan är enbart exempel på de svar som finns sammanfattade ovan.

### Frågor och svar

Här nedan följer de frågor och svar som brukarrevisionen resulterade i.

#### Bakgrundsfrågor

Ålder

Svar: Mellan 28 och 63 år.

Kön

Svar: 11 kvinnor, 5 män, 0 övrigt.

#### A. Trivsel och aktiviteter

##### A1. Du har alltså boendestöd. Hur trivs du med dina boendestödjare?

Svar: 12 av 16 svarande säger att de trivs bra eller jättebra med sin/-a boendestödjare. Tre av dessa säger att de trivs bra nu men att det varit problematiskt tidigare, detta främst p.g.a. vikarier. Två personer uppger att de inte trivs, detta antingen för att personalen bytts ut för ofta, eller för att boendestödjaren fått uppfattningen att personen i fråga inte behöver så mycket stöd. En person svarar inte på frågan, medan en person menar att det är svårt att svara på då stödet sett så olika ut.

Citat:

*"Vi kommer jättebra överens, har överenskommelse att vissa dagar behöver jag inte boendestöd. Boendestödet hjälper och stöttar mig att komma iväg på andra aktiviteter. [...] Det är viktigt att det är samma person som kommer, att det inte är olika. Det var jobbigt under en period när det var olika boendestöd under sommaren."*

*"Är nöjd just nu, men tidigare har det varit problem med t.ex. vikarier, som gärna vill göra för mycket. Vore bra om boendestödjarna hjälpte till att hålla koll på datum, när rapporter ska in till försäkringskassan och arbetsförmedlingen."*

*"Just nu trivs jag bra med min, jag tycker hon är bra. Men jag har haft dåliga boendestödjare i perioder som har skällt ut mig för att jag inte tagit hand om mitt hem. Det är ju konstigt, för det är därför jag har boendestöd. Men den jag har nu ställer inga onödiga krav eller kräver att jag ska klara mer än jag ska göra."*

*"Si och så. Boendestödjarna (de som är hemma hos mig) har fått den felaktiga uppfattningen att jag inte behöver så mycket stöd. Så jag varken trivs eller litar på dem. Dessutom är de flesta ej lämpade."*

*"Bra. De lyssnar, återkopplar."*

## **A2. Hur länge har du haft boendestöd?**

Svar: Informanterna har haft sin boendestödsinsats i allt ifrån några månader till 8-9 år.

En informants svar är dock oklart, därför bara 15 personer i diagrammet. Observera att svaret gäller hur länge man haft boendestödsinsats i just denna stadsdel.

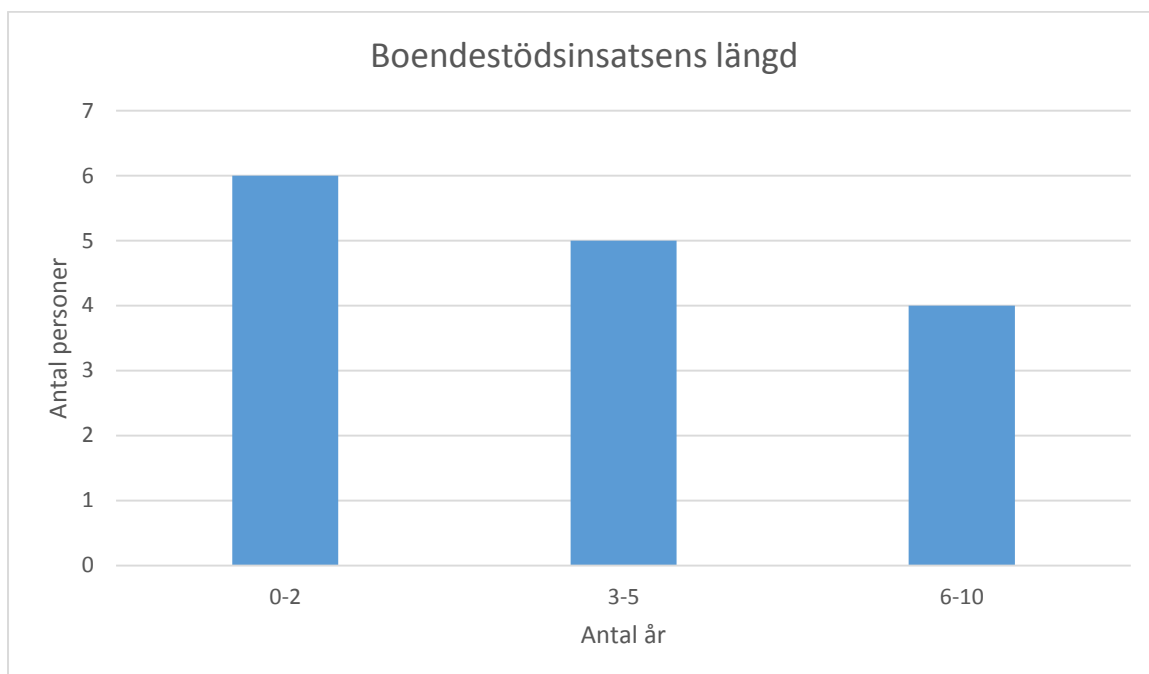


Diagram 3. Boendestödsinsatsens längd för deltagare i revisionen

## **A3. Vad brukar du göra på dagarna? Har du t.ex. arbete, studier, praktik eller någon annan typ av sysselsättning?**

Svar: Sex personer har arbete/praktik/ övrig formell sysselsättning, en utav dessa skulle vilja arbeta mer än vad den gör i dagsläget. 10 personer saknar arbete, studier, praktik eller annan typ av sysselsättning. Av dessa 10 är det tre som uppger att de skulle vilja ha ett arbete eller annan typ av sysselsättning.

Citat:

*"Ibland är det tråkigt, får lite ångest av att jag inte söker så mycket jobb som jag ska. Mest söker jag praktikplatser. Jag skulle vilja ha en praktikplats."*

*"Nej, inget. Känner ej att jag orkar."*

*"Jag uppbär sjukersättning. Sitter mest hemma."*

*"Jag gör inget, försöker ta mig till aktivitetshuset. Vill gärna ha arbete på sikt."*

#### **A3b. Om ej arbete: Skulle du vilja ha ett arbete eller annan typ av sysselsättning?**

Svar: Tre respondenter skulle vilja ha ett arbete.

#### **A4. Saknar du någon form av fritidsaktiviteter på dagarna?**

Svar: Sju personer saknar fritidsaktiviteter på dagarna, medan åtta inte gör det. En persons svar går inte att utläsa. Av de som känner att de saknar fritidsaktiviteter kan man utläsa att fyra av respondenterna skulle vilja att boendestödet följde med dem till olika aktiviteter. En respondent vet inte om hen behöver stöd.

Citat:

*"Det hade varit bra om boendestödjarna kunde följa med mig och ge mig peppning, uppbackning för att komma iväg".*

*"Skulle behöva att boendestödet följde mig till olika aktiviteter".*

*"Nej, det är det minsta problemet, jag har alltid haft mycket socialt runt omkring mig."*

*"Inte vad gäller att jobba, men jag saknar fritidssysselsättning. Helgerna är väldigt ensamma. Då vet jag inte vad jag ska hitta på."*

#### **A4b. Om ja – Vad för typ av fritidsaktiviteter?**

Svar: Det är fyra respondenter som besvarar frågan. De ger förslag som, gruppaktivitet, gymträning, lätt gymnastik, promenader samt pyssla.

#### **A4c. Skulle du behöva någon typ av stöd för att genomföra de fritidsaktiviteterna?**

Svar: Det är fem respondenter som skulle behöva stöd för att kunna genomföra fritidsaktiviteter.



**A5. Har du så mycket social kontakt som du önskar, t.ex. med vänner eller familj?**

Svar: Åtta personer svarar ja, medan sex personer svarar nej, och två svar är oklara.

Citat:

*"Ja, men behöver mer hjälp med sociala kontakter. Boendestödet hjälper till och planerar, men borde pusha lite mer. Saknar aktiviteter som inte behöver bokas, aktivitetshuset behöver bokas".*

*"Nej; har i och för sig min familj och en gammal väninna som tyvärr flyttat till annan ort. Övriga bekantskaper har tyvärr fallit undan allteftersom. Min familj är dock stor och en släkträff tar hårt på krafterna. Så visst har det sociala livet utarmats..."*

*"Beror på hur jag mår, mår jag bättre vill jag ha mer kontakt med vänner, men mår jag sämre vill jag inte ha nån. Det är inte det största problemet i mitt liv. Jag har vänner, bekanta och folk jag umgås med."*

**A5b. Om nej - Hur stöttar boendestödjarna dig att få mer social kontakt? Är du nöjd med detta?**

Svar: En respondent uttrycker att hen får stöd från boendestödet för att få mer social kontakt, en annan anser att den behöver mer stöd från boendestödet för att få mer social kontakt. Två personer vet inte om de behöver stöd från boendestödet.

**B. Innehållet i stödet**

**B1. I det första mötet när du och din socialsekreterare diskuterade vad du skulle få stöd med, upplever du att de lyssnade på dig då?**

Svar: 11 personer svarar ja medan en person svarar nej. En person kommer inte ihåg och tre personer har inte besvarat frågan.

Citat:

*"Ja det gjorde de, trots att jag var dålig då. Samordningen var bra då vårdkedjan bestod av folk med bred kunskapsbas. Boendestödet förstod snabbt vad jag behövde hjälp med".*

*"Jag upplever att kontakten med socialsekreteraren fungerar mycket bättre än det med boendestödet".*

**B2. Har du och dina boendestödjare gjort någon genomförandeplan ihop? (En plan för dina personliga mål som du och boendestödjarna skall göra tillsammans).**

Svar: 11 personer svarar att de har gjort en genomförandeplan med sin boendestödjare medan tre personer svarar att de inte har gjort det. 2 respondenter har inte besvarat frågan.

Citat:

*"Numer har vi planering två gånger per år och jag känner inflytande".*

*"Vi har en kontinuerlig avstämning på veckobasis".*

*"Ja men bara det sista året, tidigare har boendestödet varit otydliga på den punkten".*

**B2b. Om ja – hur ofta pratar ni om planen?**

Svar: 10 personer besvarar frågan. Sju personer svarar att de pratar regelbundet men med olika tidsintervall i svaren. Tre personer svarar att de inte pratar om den regelbundet.

**B3. Får du det stöd från boendestödet som du behöver i vardagen?**

Svar: 7 personer svarar ja medan 8 svarar nej. En respondent har inte besvarat frågan.

Citat:

*"Kommunikationen/samordningen har inte alltid fungerat, främst när det gäller vikarier".*

*"Tror det är brist på kunskap om mina problem".*

*"Jag vill ha mer tid, så att jag kommer ut."*

*"Nej, jag har svårt att be om hjälp."*

*"Ja, det tycker jag och det är egentligen bara dom dagar som jag behöver."*

**B4. Om ditt behov av stöd skulle ändras, om du till exempel skulle behöva mer stöd eller annan typ av stöd från dina boendestödjare, hur gör du då för att påverka detta?**

Svar: 9 personer svarar hur de skulle göra, tre svarar att de inte kan påverka det och en person vet inte om hen kan påverka. Tre personer besvarar inte frågan.

Citat:

*"Jag ringer, jag skriver för att påverka men jag får ingen klarhet. Det är lite maktkamper."*

*"[Då] pratar jag med min socialhandläggare och ber om ett möte, men först tar jag upp det med boendestödet, så kan hon föra det vidare till min handläggare. Jag har fått mer hjälp i perioder när jag varit sämre."*

*"Vet inte, ärligt talat."*

*"Jag framför mina önskemål antingen via boendestödjaren eller ber vederbörande framföra detta till organisationen."*

**B5. Hur ofta pratar du och dina boendestödjare om ifall du skulle behöva mer eller mindre stöd än det du får idag?**

Svar: Fem personer svarar att de pratar ofta med sina boendestödjare, sex personer pratar inte ofta. Fem personer besvarar inte frågan.

Citat:

*"Vi har pratat en gång. Jag vill prata [om det] oftare."*

*"Vi pratar och stämmer av allt eftersom"*

*"Aldrig någonsin. Rann ut i sanden på något sätt".*

**B5b. Skulle du vilja att du och boendestödjarna pratade om detta oftare?**

Svar: Fem personer svarar ja medan tre svarar nej.

Citat:

*"Ja, det hade väl varit bra om det hade behövts, men nu har jag inte känt att jag behövt det på länge. Men jag tycker att de kunde vara mer aktiva när det gäller sånt."*

**C. Planering och samverkan**

**C1. Om du fick välja helt själv – vilka dagar och tider skulle du vilja ha boendestöd?**

Svar: 15 personer svarar vilka dagar och tider de skulle önska, många svarar kvällar och helger.

Citat:

*"Jag skulle vilja ha tid helger som ju kan bli ensamma, samt kvällar"*

*"Jag vill ha hjälp även på helger, men det får jag inte".*

**C1b. Får du boendestöd de tiderna och dagarna?**

Svar: Fem personer svarar ja medan fyra personer svarar nej. En person svarar att den inte vet.

**C2. Får du lov att ändra dina tider när du behöver det?**

Svar: Fem personer svarar ja medan fem personer svarar nej. Fyra personer svarar att de inte vet om de kan ändra sina tider. Två personer besvarar inte frågan.

Citat:

*"Innan var det bestämt att de skulle komma på eftermiddagarna, det ledde inte till så mycket. Då fanns det inget syfte med boendestödet och då ändrade vi tider."*

*"Ja, inom ramen för boendestödjarens schema."*

*"Nej det tror jag inte, jag kan avboka men aldrig ändra tiden."*

*"Nej, det känns mest som att jag får mig tider tilldelade och förväntas anpassa mig efter det."*

### **C3. Känner du att tiden som boendestödjarna är hos dig är tillräcklig?**

Svar: Nio personer svarar ja medan sex personer svarar nej. En person svarar ibland.

Citat:

*"Tiden jag har med boendestödjaren kan disponeras bättre därför känns inte tiden tillräcklig. Innehållet i stödet är inte det rätta, hade det varit det hade jag nog tyckt tiden är tillräcklig".*

*"Tiden är tillräcklig men alltför oorganiserad".*

*"Beror på göromålen och den tid det tar. Känns emellanåt som om de inte vill göra mer än nödvändigt".*

### **C4. Kan du påverka vilka boendestödjare som skall hjälpa dig?**

Svar: Sex personer svarar ja, sex personer svarar nej medan två personer svarar att de ibland kan påverka. Två personer besvarar inte frågan.

Citat:

*"Ja, det har hänt att det var en som inte fungerade så bra och då kunde jag byta".*

*"Nej inte direkt, unga välutbildade tjejer brukar komma hit och bråka med mig. Dom ser inte min sjukdom, dom ser inte mina problem på insidan".*

*"När det handlar om t.ex. vikarier/fördelning kan jag inte påverka lika mycket".*

### **C5. Upplever du att boendestödjarna och sjukvården, exempelvis psykiatrin, samarbetar för att hjälpa dig? Att de pratar med varandra och vet vad den andra gör?**

Svar: Fyra personer svara ja medan åtta personer svarar nej. En person vet inte säkert och en svarar att frågan inte är aktuell. Två personer besvarar inte frågan.

Citat:

*"Ja det har funkat bra de gånger jag har varit inlagd".*

*"Nej, nej, nej. Absolut inte!".*

*"Trots att dessa håller till på samma gata finns ingen samordning. Trist med läkare som byts ut så ofta, man vill ju ha samma läkare över tid".*

## **D. Bemötande och kompetens**

### **D1. Hur upplever du boendestödjarnas bemötande?**

Svar: 11 personer tycker att boendestödjarna har ett bra bemötande, en tycker att det är dåligt. Tre svarar att det varierar beroende på vem det är medan en svarar att bemötandet är ok.

Citat:

*"Vänligt och respektfullt."*

*"Hon är som sagt väldigt trevlig som person, men tycker att hennes kompetenser brister i de viktiga aspekterna."*

*"Jag tycker att bemötandet är ok, men boendestödjaren förstår ej min situation."*

*"Jag kan bara säga positivt, jag kan bara säga bra om det. Boendestödet vet vad jag har för behov och vad jag kan behöva hjälp med."*

### **D2. Känner du dig förstådd av dina boendestödjare?**

Svar: 10 personer svarar ja medan tre personer svarar nej. Tre personer svarar att det varierar.

Citat:

*"Ja, jag känner tillit även kring konfidentiella saker"*

*"Bra kommunikation, förtroende och kontinuerlig avstämning".*

*"Känner mig inte förstådd, handlar om vilken roll de har. De förstår inte vilken makt de har".*

#### **D2b. Om nej – kan du ge något exempel på situationer när boendestödjarna inte förstår dig?**

Svar: Det är två personer som besvarar frågan. En respondent menar att boendestödjaren saknar den psykiatriska kompetensen medan den andra respondent inte känner sig förstådd då boendestödet vill dra ner på hens tid.

#### **D2c. Om ja – hur visar det sig?**

Svar: Fem personer besvarar frågan. En respondent menar att det visar sig genom att boendestödjaren har bra empati och är inkännande. Två respondenter menar att de förstår personen problematik. En respondent tycker det visar sig genom att boendestödet fullföljer den hjälp hen behöver medan en respondent tycker det visar sig genom att boendestödet hjälper till med hens husdjur vid promenader.

### **D3. Upplever du att boendestödjarna har tillräcklig kunskap om dina behov för att kunna hjälpa dig?**

Svar: Sju personer svarar ja medan sex personer svarar nej. En person svarar att det varierar. Två personer besvarar inte frågan.

Citat:

*"Kommunikation som fungerar, kompetens, stort intresse för att utveckla sig, utbildar sig och lär av andra".*

*"Får ofta förklara mig om och om igen. Jag ska inte behöva det, det borde stå i mina papper, har dom inte skrivit ner det har dom inte gjort sitt jobb tycker jag".*

#### **D3b. Hur visar det sig?**

Svar: Det är 6 personer som besvarar frågan. En respondent menar att de har tillräcklig kunskap då hen upplever att kommunikationen fungerar, kompetens samt att hen kan vara selektiv.

Fem respondenter besvarar hur det visar sig att boendestödet inte har tillräcklig kunskap. De ger lite olika förklaringar, en menar att det beror på kunskapsbrist, en annan att samordningen inte fungerar, en annan att det brister i empati, en annan att hen har så många vikarier samt en respondent som tycker det visar sig genom att boendestödet vill minska hens tid.

Citat:

*"Nej och det beror på att det inte syns vilka svårigheter man har och de har inte heller läst på. Det som är, mina funktionshinder kan istället irritera dem och stå där och känna sig liten och säga men det är ju det jag har svårt för, känns inte bra".*

*"Om jag berättar något som jag är glad över vill jag att de har lite mer värme men de kan istället vara neutrala, tycker att de behöver sätta sig in i en persons situation och visa lite mer empati".*

### **D4. Hur stödjer boendestödjarna dig att ta hand om din kroppsliga hälsa?**

Svar: Sju personer svarar att de inte har behov av det stödet. Sex personer beskriver olika sorters stöd medan tre personer svarar att de inte får något stöd.

Citat:

*"Hon puffar på så att jag går till vårdcentralen."*

*"Har inte upplevt behov av att reflektera över det. De är dock inkännande!"*

**D5. Skulle du vilja att de stöttade dig mer i att ta hand om din kroppsliga hälsa, än vad de gör idag?**

Svar: Nio personer svarar ja, tre svarar nej medan tre personer svarar att frågan inte är aktuell då de tar hand om sin kroppsliga hälsa själva. En person besvarar inte frågan.

Citat:

*"Hade gärna kunnat ta påpekanden när t.ex. min hygien sviktar, att de kan se när dessa insatser behövs".*

*"Ja gärna. Boendestödet får gärna komma med förslag".*

*"Ja men vet ej hur".*

**E. Problem och konflikter**

**E1. Upplever du att du kan be boendestödjarna om hjälp när du behöver hjälp?**

Svar: 10 personer svarar ja medan fyra personer svarar nej. En person menar att det varierar. En person besvarar inte frågan.

Citat:

*"Har haft en konflikt med en viss person där; ifrågasatte vederbörande när jag ansåg att hon gjorde fel, kunde ta upp det och fick en lösning".*

*"Vissa har jag kunnat göra det med men det finns dom som inte går att prata med överhuvudtaget som tycker jag är frisk och borde klara mig själv".*

*"Ja, det finns vikarier som har fungerat bättre. Men annars har jag svårt att be om hjälp."*

**E1b. Om nej – I vilka situationer känner du så?**

Svar: Ingen respondent beskriver specifika situationer.

**E1c. Om ja – Får du i så fall hjälp snabbt eller tar det tid?**

Svar: Sex personer besvarar frågan. Fyra respondenter tycker det fungerar bra och att de får hjälp snabbt. En respondent anser att det tar tid medan en annan menar att den kan be om hjälp inte någon hjälp när hen ber om det.

Citat:

*"Det funkar bra som det är, jag upplever inte att jag behöver vänta på någonting".*

*"Ja, men jag får det ändå inte."*

*"Ja, det går snabbt."*

*"Ja, men det tar tid".*

## **E2. Om du får problem med dina boendestödjare, känner du att du kan ta upp det med någon?**

Svar: 12 personer svarar ja medan tre personer svarar nej. En person svarar att den inte vet.

Citat:

*"Ja jag kan prata med min socialsekreterare om det men det händer inte så mycket när jag väl gör det"*

*"Tog upp problemen men fick kalla händer av chefen på boendestödet".*

*"Jag har svårt för att klaga. Kan ta upp det med socialsekreteraren".*

*"Nej tyvärr inte. Är konflikträdd och har därför undvikit detta".*

*"Det tog mig mycket energi och kraft, att man skall kunna formulera varför och så".*

### **E2b. Om nej – Varför inte?**

Svar: Två personer som besvarar frågan. En respondent menar att boendestödjarna är lojala mot varandra och att det tar mycket kraft att formulera varför det är problem. En annan respondent menar att det beror på hens konflikträdsla och att hen därför har undvikit att ta upp problem.

### **E2c. Om ja – Vem tar du upp problemen med?**

Svar: 11 personer besvarar frågan. Tre respondenter skulle ta upp problemen direkt med boendestödspersonalen, tre respondenter skulle ta upp problemen med socialsekreteraren, fyra personer skulle ta upp problemen med chefen för boendestödet medan en respondent skulle ta upp problemen med en anhörig.

## **E3. Lyssnar man på dig om det blir problem?**

Svar: 13 personer svarar ja, två personer svarar nej och en person svarar att det varierar.

Citat:



*"Ja om/när det behövs, vi har som sagt en god kommunikation".*

*"Ja men det händer inte så mycket".*

*"Tror att de lyssnar men det blir lite/otillräcklig verkstad".*

*"Dom tycker att jag är problemet, att problemet sitter i mitt huvud för det är jag som är sjuk".*

*"Chefen lyssnar på mig men boendestödet gör det ej".*

## **F. För att summera**

### **F1. Sammanfattningsvis, vad i ditt boendestöd skulle du vilja ändra på eller ha mer av?**

Svar: Man efterfrågar förändring på ett eller flera av följande områden genom mer kontinuitet, bättre samordning, mer tid, mer praktisk hjälp, mer stöd för den kroppsliga hälsan, mer spetskompetens samt möjlighet att få tider på kvällar och helger.

Citat:

*"Boendestödet måste fungera bra initialt och vara samordnat i alla led. Detta skulle förebygga återfall i sjukdom och är en förutsättning för framgångsrik rehabilitering och återhämtning".*

*"Jag skulle så gärna vilja ha boendestöd på kvällar/helger då jag under dessa perioder har lätt för att må dåligt samt glömmer/slarvar med min medicinering."*

*"Jag skulle önska personal som förstår vad psykisk ohälsa är. Jag vill ha fler roliga aktiviteter, kunna vara ute mer."*

*"Jag upplever situationen med boendestödet så svår att jag ofta vill säga nej till insatsen. [...] Jag ifrågasätter boendestödets bakgrund, kompetens, lämplighet."*

### **F2. Är det något annat du vill tillägga?**

Svar: De flesta svarar nej på frågan. Några av svaren anges i övrigt nedan.

Citat:

*"Nej, jag är positiv till det och är nöjd som det är, och det känns som det kommer fortsätta göra det också. Det är nog mycket upp till mig själv också och vad jag har för inställning till det."*

*"Jag tycker att en revision borde genomföras på Aktivitetshuset Väster. Idag fungerar det mycket orättvist. Enbart de som kan tänkas återkomma i arbete erbjuds aktiviteter, resterande är hänvisade att sitta i soffan hela dagarna."*

*”Det är väldigt viktigt att man ställer upp på såna här intervjuer så man kan vara med att påverka. Jag tycker att det är totalfel att boendestödjare som bor i området jobbar i sitt eget närområde, så att man riskerar få sin granne som boendestöd.”*

## Diskussion

### Metoden

#### Bortfallet

Det finns flera faktorer som kan förklara det stora bortfallet i den totala svarsgruppen på 120 personer. En orsak rör anledningen till att personerna får stöd. Psykisk ohälsa är ett område som än idag är belagt med tabun och skam, och kan upplevas svårt att prata om. Gruppen personer med psykiatriska funktionsnedsättningar är även en grupp som är utsatt för både stigmatisering från samhället, och självstigma. Med denna historia kan det vara svårt att orka eller våga höja sin röst och tro på att det kan vara ett led i en förbättringsprocess. Det är även en grupp som på grund av sina specifika funktionsnedsättningar kan uppleva hinder att anmäla sig till och medverka i intervjuer. Exempel på detta kan vara olika typer av kognitiva funktionsnedsättningar, ångestproblematik eller trötthet till följd av medicinering eller sjukdomstillstånd.

#### Generaliserbarhet

NSPHiG hade som uppdrag att genomföra ca 20 intervjuer. Resultatet blev 16 intervjuer, vilket i jämförelse med andra brukarrevisioner av boendestöd får ses som ett gott resultat. Detta ger underlag för en diskussion om potentiella utvecklingsmöjligheter mellan brukare, personal och ledning i boendestödsgruppen.

#### Revisorerna

Vi genomförde revisionen med hjälp av medlemmar i våra föreningar. I den här revisionen var några nya. Därför genomförde vi en två-dagars utbildning där alla revisorer deltog. Utbildningen innehöll såväl teori som praktik. Bl.a. kunde vi efter intervjuövningar förbättra intervjuformulären på några punkter. En framgångsfaktor till revisionens resultat var den flexibilitet som brukarrevisorerna uppvisade, då de förutom att genomföra intervjuerna på Aktivitetshuset Väster, kunde tänka sig att göra intervjuer på telefon samt åka ut till personernas hem för de som föredrog det.

#### Intervjuformuläret

Det frågeformulär som användes täcker viktiga faktorer beträffande god omvårdnad. Det togs fram i styrgruppen, sågs över i referensgruppen samt i revisorsutbildningen. Vi sökte även förenkla språket. Revisorerna kunde även förtydliga frågor för deltagarna vid det enskilda intervjutillfället.

#### Resultatet

Över lag är respondenterna nöjda med sitt boendestöd, och det är naturligtvis glädjande. Även vad gäller mer specifika frågor om stödet är svaren positiva, vilket visar att boendestödsinsatserna till viss del fungerar bra. Det är positiva är att nästan alla svarande känner att de kan ta upp problem med boendestödet samt har någon de kan framföra dessa till och att nästan alla anser att socialsekreteraren lyssnade till hen vid det första mötet. Att nästan alla vet hur de ska göra för att få till stånd en förändring av boendestödets utformning är också något att vara stolt över.

## Önskade förändringar

Det finns också rum för förbättring. Detta gäller t.ex. önskemålen om val av dagar och tider samt omfattningen på tiden och hjälp av mer praktisk karaktär. Här vill flera respondenter ha mer tid tillsammans med personalen, samt regelbundet prata med dessa om ifall behovet av stöd har ändrats. Några av brukarna svarar också att samarbetet mellan sjukvården och boendestödet inte fungerar optimalt. Dessutom är det inte alla som känner sig förstådda av sina boendestödjare, och också några som inte tycker sig kunna be personalen om hjälp när det behövs. Det är också viktigt att alla brukare har en genomförandeplan med sina boendestödjare.

Några av de utpekade områdena där det efterfrågas förbättringar är av strukturell karaktär, d.v.s. att det krävs insatser på högre nivå för att åtgärdas. Framför allt gäller detta behoven av mer tid med boendestödet. Andra områden kan åtgärdas av personalen själva, såsom att vara öppna för olika problem som brukarna kan möta i sin vardag.

## Arbete

Endast sex av sexton personer i svarsgruppen har ett arbete. Detta stämmer tyvärr överens med inventeringen i Göteborgs Stad<sup>4</sup> som visar att endast 10 % av gruppen ”personer med psykiatriska funktionsnedsättningar med stödinsats av kommunen” har ett lönearbete. Arbete eller likvärdig sysselsättning är viktigt för vår känsla av sammanhang, delaktighet och gemenskap i samhället. Dessa faktorer är även viktiga för hälsan. Det är därför värt att se över hur man som bäst stöttar och uppmuntrar de brukare som har en önskan om att få arbeta eller sysselsätta sig på andra sätt.

## Hur tar man tillvara revisionsresultatet?

Efter vår rapportering av revisionsresultatet är det viktigt att:

- Resultatet når ut till brukare, berörd personal och gärna även till högre ledning och befattningshavare.
- Ledning och berörd personal diskuterar och prioriterar bland förbättringsområdena.
- Personal/arbetsgrupper får tid att komma med förslag till åtgärder.
- Beslut om åtgärder tas och dessa genomförs och kontrolleras noga initialt.
- Revisionen följs upp i ett senare skede.

---

<sup>4</sup> Inventeringsrapport. Planeringsunderlag för stöd och service i Göteborgs stad för personer med psykisk funktionsnedsättning 2013.