

Brukarrevision av två boenden i Göteborg, Lundby

Granskning av attityderna till och erfarenheten
av två boenden i stadsdelen Lundby,
Göteborgs Stad

Filippa Ahlberg Gagnér/NSPHiG
Andrea Liljenbrunn/NSPHiG

2014-08-29

Innehållsförteckning

Innehåll

Inledning.....	3
Varför brukarrevision?	4
Några grundprinciper	5
Om uppdraget	5
Mål.....	5
Målgrupp	6
Tidsplan	6
Styrgrupp	6
Referensgrupp.....	6
Brukarrevisorer.....	7
Metod.....	7
Resultat.....	9
Sammanfattning av resultaten	9
Intervjumallen	10
Frågor och svar	10
Diskussion.....	17
Metoden	17
Resultatet	18

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 boenden och boendestöd i Göteborg. Detta är en av rapporterna från en sådan brukarrevision, som utförts i stadsdelen Lundby.

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 av vård och omsorg.¹

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

1 Valfärd och valfrihet? Socialstyrelsen 1999

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*². 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 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.³ 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 intervjuförandet 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.

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

³ Mer om detta kan man läsa på projektet Hjärnkolls hemsida: www.hjarnkoll.se.

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 enskilde 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.

Om uppdraget

I november 2013 fick NSPHiG medel av psykiatrisamordningen i Göteborgs Stad att genomföra brukarrevisioner av boenden och boendestöd i fyra olika stadsdelar i Göteborg. En av dessa stadsdelar var Lundby. Psykiatrisamordningen förmedlade kontakt mellan NSPHiG och enhetschefen för två boenden i Lundby. Dessa inledde ett samarbete kring brukarrevision för de brukare i stadsdelen som får boendeinsats på grund av psykiatriska funktionsnedsättningar. För att värna brukarnas anonymitet används inte namnen på boendena i rapporten.

Mål

Att utveckla och förbättra boendeverksamheten i Göteborgs Stad, stadsdelen Lundby, 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 att genomföra cirka 20 intervjuer vardera på fyra boenden/boendestöd i Göteborgs Stad. På boendena i Lundby bor det 14 respektive 15 brukare. För att värna brukarnas anonymitet, då det är ett litet antal personer som bor på de båda boendena, gjordes en gemensam revision för båda boendena. Målgruppen kompletterades även med fem personer som får boendestöd av boendepersonalen vid ett av boendena. Målgruppen kommer i rapporten fortsättningsvis att refereras till som antingen brukare eller respondenter. De har en blandad psykiatrisk problematik där mycket samsjuklighet förekommer.

Tidsplan

Det första mötet mellan NSPHiG och enhetschefen för verksamheten hölls den elfte november 2013. Den andre december hölls det första referensgruppsmötet där enhetschefen, personal från de båda boendena samt representanter för NSPHiG ingick. Därefter hölls två studiebesök på boendena, den femte respektive nionde december. Den 25 mars genomfördes ytterligare studiebesök med väffelbak på de båda boendena, för att ge NSPHiG tillfälle att informera ytterligare om revisionen samt uppmana brukarna att anmäla sig. Resultatet rapporterades till ledning och personal vid boendena den fjärde respektive den 23 september 2014.

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 18 patient-, brukar- och anhörigföreningar som är NSPHiG (Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa i Göteborg). Styrgruppen bar huvudansvaret för att brukarrevisionen genomfördes utifrån avtalade arbets- och tidsramar samt sammanställde och analyserade intervjuvaren.

Referensgrupp

Referensgruppen bestod av ledning och personal från boendena i Lundby samt representanterna från styrgruppen. Referensgruppen fungerade som ett diskussionsforum och en mötesplats för dessa parter, där bl.a. intervjumallen diskuterades, tidsramar fastställdes och praktiska frågor diskuterades.

I denna referensgrupp ingick:

- Filippa Ahlberg Gagnér, NSPHiG
- Therese Möller, NSPHiG – ersattes senare av Andrea Liljenbrunn, NSPHiG
- Lars Adill, enhetschef, Göteborgs Stad, Lundby
- Erika Rydgren, stödpedagog, Göteborgs Stad, Lundby
- Emelie Berg, stödpedagog, Göteborgs Stad, Lundby
- Nathalie Kullberg, stödassistent, Göteborgs Stad, Lundby

Brukarrevisorer

De som genomförde intervjuerna var brukarrevisorer från någon av NSPHiG:s 18 patient-, brukar- och anhörigföreningar. De har därför erfarenhet av vård och i regel också omsorg, antingen egenupplevd eller som närstående. Samtliga har genomgått en brukarrevisorsutbildning om två heldagar.

Metod

En kartläggning utfördes gällande attityderna till och erfarenheten av det stöd som brukarna har erhållit från boendena i Lundby. Denna kartläggning baserades på personliga intervjuer med brukare vid de bägge boendena samt med personer som får boendestöd av samma personalgrupp som vid ett av boendena.

Det första mötet mellan NSPHiG och enhetschefen för boendena hölls den 11 november 2013. Då diskuterades bland annat revisionens tillvägagångssätt, anmälningsförfarande till intervjuerna och den intervjumall som skulle komma att användas. Till intervjumallen lades till ett antal frågor rörande personalens organisering, som enhetschefen förberett med personalgruppen. Detta kom sig av att personalens arbetstider och organisering nyligen förändrats inom boendena. Det fanns möjlighet att genomföra cirka 20 intervjuer, och styrgruppen räknade med ett visst naturligt bortfall av den totala svarsgruppen i Lundby.

Den andra december hölls det första referensgruppsmötet då frågan om intervjuernas upplägg och brukarnas anmälningsförfarande diskuterades ytterligare. Därefter hölls två studiebesök på boendena, den femte respektive nionde december. Under studiebesöken kom några representanter från NSPHiGs styrgrupp samt brukarrevisorsgrupp till boendena för att presentera sig, sin

organisation och för att informera och svara på frågor om brukarrevisionen. Till det ena studiebesöket kom det fem brukare, och till det andra var det ingen brukare som dök upp. Informationsblad sattes upp på de bägge boendena samt delades ut till de boende genom personalen. De brukare som deltog i revisionen fick en jultallrik som tack.

Fem intervjuer genomfördes, av den totala gruppen på 29 brukare. 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 inte mer än en timme var att genomföra. De individuella svaren behandlades konfidentiellt. Alla brukarrevisorer avkrävdes tystnadslöfte.

På grund av det stora bortfallet genomfördes ytterligare studiebesök med våffelbak den 25 mars på de båda boendena. Syftet var att ge NSPHiG tillfälle att informera igen om revisionen samt uppmana brukarna att anmäla sig. Utöver detta inkluderades även fem personer i revisionen som får boendestöd av samma personalgrupp som vid ett av boendena. Den totala svarsgruppen uppgick därmed till 34 brukare. Därutöver informerades brukarna om att de som genomfört eller kommer att genomföra en intervju får en trisslott som motprestation. Förutom detta fick brukarna fler alternativa sätt att genomföra revisionen på; i NSPHiGs lokaler, i hemmet, över telefon eller skriftligen. Påminnelsebrev samt en skriftlig enkät delades ut till brukarna genom personalen. Därefter kom det in fler anmälningar, och det totala antalet svarande uppgick till nio.

Intervjusvaren sammanställdes och anonymiserades. Resultatet avrapporterades till ledning och personal vid boendena den fjärde respektive den 23 september 2014. Avrapporteringen syftade till att stimulera till en diskussion kring eventuella önskvärda åtgärder och förändringar. Samtidigt kunde berörd personal och ledning stärkas av den positiva feedback som framkom. Information om revisionen och dess resultat delades ut till samtliga brukare på boendena och boendestödet genom personalen. En uppföljningsdag planerades in med referensgruppen för att stämma av hur verksamheten tagit till sig av det resultat som revisionen visade och vilka förändringar som har genomförts.

Resultat

Resultatet baseras på intervjuer med fem personer och enkätsvar från fyra personer.

Sammanfattning av resultaten

Över lag är brukarna nöjda med sitt boende/boendestöd. Alla uttrycker att de trivs med boendet/boendestödet (fråga A2) och de känner sig förstådda av personalen (C2). Bemötandet från personalen tycker respondenterna är mycket bra, bra eller helt okej (C1). De boende uppger alla att de känner sig trygga med boendet (A3), och menar att de får vara ifred så mycket som de vill (A4).

Arbete och annan sysselsättning

Ingen av respondenterna arbetar – däremot har vissa personer andra aktiviteter om dagarna (B1). På frågan om man saknar någon form av fritidsaktiviteter (B2) uttrycker sju av nio att de inte saknar något sådant, medan de resterande två säger att de skulle vilja göra mer saker. Hälften menar också att de inte behöver något stöd för att genomföra fler fritidsaktiviteter, medan andra hälften skulle vilja ha stöd i detta syfte (B3). Fler än hälften är nöjda med omfattningen av sina sociala kontakter, medan en tredjedel önskar mer av sådant (B4). Strax under hälften av respondenterna skulle vilja ha en annan typ eller annan omfattning av stöd från personalen för att t.ex. komma ut mer eller få fler sociala kontakter (B5).

Bemötande och kompetens

På frågan om personalen har tillräcklig kunskap för att kunna tillgodose brukarnas behov (C3), ges positiva svar. Två tredjedelar tycker också att personalen stödjer dem i att ta hand om sin kroppsliga hälsa (C4).

Problem och konflikter

Alla nio menar att de kan vända sig till personalen om de behöver hjälp med något (D1). De svarande som bor på boende menar alla att de kan ta upp problem som uppstår (D2), och åtta av nio respondenter (alltså inklusive brukarna med boendestöd) tycker att de kan ta upp problem själva med personalen om något sådant skulle inträffa (D3).

Personalens organisering

En fråga handlar om att personalen numera arbetar blandat dag, kväll och helg (E1), och här tycker åtta av nio att det fungerar bra eller att de inte märkt någon skillnad trots denna förändring. Den nionde menar dock att det blivit neddragningar som gör att man får anpassa sig till personalen istället för tvärtom. Jämfört med ett år tillbaka så säger två brukare att de numera får stöd av fler olika personal, och fyra att de inte märkt någon skillnad eller att det inte är fler olika personal nu (E2).

Hälften av respondenterna menar att de finns situationer då de vill bli hjälpta av en viss person ur personalgruppen (E3), medan andra hälften tycker att det inte är så. Tre fjärdedelar säger också att de alltid vet vem i personalstyrkan som ska komma hem till dem, och resterande fjärdedel att de inte vet det (E4). Tre personer ställer in en schemalagd insats om de är ovana vid en viss person ur personalen, medan fyra inte ställer in vid sådana tillfällen (E5). På frågan om vad som är positivt med

att få stöd från flera olika personer (E6), svarar man t.ex. att det blir mångfald, eller får nya perspektiv, men inte alla tycker att det är positivt utan vill hålla sig till samma personer.

Sammanfattningsvis (F1) vill två brukare fortsätta precis som det är, medan tre stycken vill ha fler aktiviteter i boendet.

Intervjumallen

Intervjumallen omfattar 24 frågor. Frågorna och svaren är indelade i sex kategorier:

- A. Boendemiljö
- B. Aktiviteter och information
- C. Bemötande och kompetens
- D. Problem och konflikter
- E. Personalens organisering
- F. För att summera

Varje fråga i intervjumallen presenteras här nedan. Antalet svarande kan variera beroende på att alla respondenter inte svarat på alla frågor eller på grund av att vissa svar saknat relevans för frågan. För att värna brukarnas anonymitet används inte namnen på boendena i rapporten.

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.

Observera att vissa frågor inte har besvarats av de brukare som har boendestöd, då de frågorna inte är relevanta för dem. Detta redovisas i *Frågor och svar* nedan.

Frågor och svar

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

A. Boendemiljö

A1. Du bor alltså på *boendet*. Hur länge har du bott här?

Svar: Då det är få svarande har denna tagits bort av hänsyn till de svarandes anonymitet.

A2. Hur trivs du på boendet?

Svar: Alla respondenter uttrycker att de trivs bra. Observera att de med boendestöd istället svarat på frågan "Hur trivs du med dina boendestödjare?".

Citat:

"Trivs bra. Får bra hjälp när jag mår psykiskt dåligt. Personalen är kunnig. Idag fungerar allt bra. Det var svårt att komma igång första året."

”Jag trivs bra och det mesta är positivt. Bra kontakt med vissa i personalen. P.g.a. ’optimerad bemanning’ (personalnedsättning) dåligt när dessa inte jobbar. Dessa nedsättningar kräver planering t.ex. inför aktiviteter, tid med kontaktperson etc. Särskilt på helger är detta jobbigt: ’Man får anpassa sig efter personalen, i stället för som tidigare tvärtom.’”

A3. Känner du dig trygg och säker på ditt boende?

Svar: (Denna fråga har inte besvarats av de med boendestöd.) Alla respondenter svarar att de känner sig trygga i sitt boende. En av dem tillägger att boendekostnaden är ett problem.

Citat:

”Jag känner mig alltid trygg här. Det har inte varit stökigt nån enda gång.”

A4. Får du vara ifred när du vill?

Svar: (Denna fråga har inte besvarats av de med boendestöd.) Alla svarande menar att de får vara ifred när de vill, för någon är det dock inte enbart positivt.

Citat:

”Bestämmer idag själv när jag vill träffa andra. Umgås ofta utanför rummet med de andra.”

”Jag får vara ifred här. Jag väljer mina kontakter utifrån dagsform. Kan alltid ringa upp min kontaktperson.”

B. Aktiviteter och information

B1. Vad brukar du göra på dagarna? Har du t.ex. arbete, studier, praktik eller någon annan typ av sysselsättning?

Svar: Ingen av de nio svarande har ett arbete att gå till. Vissa har dagliga aktiviteter, andra ingenting alls utan sitter hemma.

Citat:

”Ser på TV, läser, handlar.”

”Jag är sjukpensionär men har att göra. Det är bra som det är.”

B2. Saknar du någon form av fritidsaktiviteter på dagarna?

Svar: Sju av nio respondenter saknar inget sådant, medan två uttrycker att de kanske skulle vilja göra mer saker.

Citat:

”Jag funderade lite över om jag skulle återuppta någon kontakt, svårt efter 10–12 år.”

B3. Skulle du behöva någon typ av stöd för att genomföra fler fritidsaktiviteter på dagarna?

Svar: Fem av nio svarar att de inte behöver något stöd, medan resterande fyra menar att de skulle vilja ha någon form av insats för att göra saker.

Citat:

”Tror inte jag behöver något mer stöd. Jag har ju min kontaktperson.”

”Har en personlig assistent. Vill ha utökad tid.”

”Jag vill gärna ha ledsagare/följe när jag går ut. Detta måste dock tyvärr planeras vilket är jobbigt och inskränkande.”

B4. Har du så mycket social kontakt som du önskar, t.ex. med vänner eller familj?

Svar: Fem respondenter tycker att de sociala kontakterna räcker som de är. Tre vill ha mer social kontakt, och person har inte svarat.

Citat:

”Egentligen önskar jag lite mer kontakt med min familj, vill faktiskt träffa dem lite oftare.”

”Tidigare träffade jag min familj 2 ggr i veckan. Idag bestämmer jag själv när vi ska träffas. Fungerar bra.”

B5. Skulle du vilja ha någon annan typ av stöd från ditt boende/boendestödet som du inte får idag, som t.ex. att personalen följer med på olika aktiviteter, att personalen ger förslag på saker att göra, eller att personalen stöttar dig att träffa mer folk?

Svar: Fyra svarar att de skulle vilja ha annat stöd, tre vill inte ha det. Två svarar inte.

Citat:

”Skulle vilja ha mer stöd av personalen för att kunna göra längre och kortare utflykter till naturen men också kunna ta en fika på stan.”

”Jag vill få ökat stöd till tänkta nya kontakter, mer personal som (sam)verkar på *mina* villkor och utifrån mina intressen.”

C. Bemötande och kompetens

C1. Hur upplever du personalens bemötande?

Svar: Sju av brukarna menar att bemötandet är bra eller mycket bra. Två säger att det är helt ok.

Citat:

”Det är mycket bra bemötande. Väldigt bra!”

”Helt OK, med några undantag.”

”Det bemötande jag får är bra, helt ok – men ytliga, vardagliga saker/tillstånd tenderar att dokumenteras i onödan.”

C2. Känner du dig förstådd av personalen på boendet/boendestödet?

Svar: Alla nio känner sig förstådda på det stora hela.

Citat:

”Jo, jag känner mig förstådd. Personalen, några, har varit här länge. De har alltid varit bra. Den andra personalen byter man ju rätt ofta. Men de är bra de också.”

”Jag känner mig förstådd. Personalen svarar på frågor tills jag känner mig lugn. Ibland tycker de att jag frågar för mycket.”

C3. Upplever du att personalen har tillräcklig kunskap om dina behov för att kunna hjälpa dig?

Svar: Fem personer svarar ja, en svarar ”någorlunda”, och en informant menar att vissa i personalen är mer engagerade än andra. En person lämnar inget svar, ett annat svar är oklart.

Citat:

”Personalen har bra kunskap om mina problem.”

”Vissa i personalen har mer insikt och engagemang. Jag prioriterar förstås dessa personer.”

C4. Hur stödjer personalen dig att ta hand om din kroppsliga hälsa?

Svar: Tre personer svarar ”bra” och specificerar inte vad som är bra. Tre andra svarar att de får hjälp på olika sätt, se citaten. Två personer svarar att personalen inte gör detta, varav en tydliggör att det är andra personer som har hand om den frågan. En person svarar inte på frågan.

Citat:

”Bra. Det finns en sjuksköterska i boendet. Lätt att ta upp problem med, lättare än att gå till en läkare.”

”Jag fick stöd av personalen [på olika sätt]. Personalminskningen har dock pajat mycket och det har blivit klart svårare att planera det strukturella vilket tär på alla sätt.”

D. Problem och konflikter

D1. Upplever du att du kan be personalen om hjälp när du behöver hjälp?

Svar: Alla nio svarar ja på frågan.

Citat:

”Ja, men jag är ej så handikappad. Det är även en social grej att träffa dem.”

”Absolut, får hjälp snabbt.”

”Ja. Det tar tid ibland innan dem kommer.”

D2. Känner du att du kan ta upp problem som uppstår på boendet, t.ex. om du får det jobbigt med någon av de andra som bor på boendet?

Svar: (Denna fråga har de med boendestöd inte svarat på.) Alla menar att de kan ta upp problem som uppstår eller att detta aldrig varit aktuellt.

Citat:

”Jag har inga sådana problem.”

”Det har gått bra med mina grannar i alla år här.”

”Absolut – ibland kommer personalen och frågar om jag är orolig och så pratar vi igenom vad som har hänt. Pratar med all personal, men helst med kontaktpersonen.”

D3. Om du skulle få problem med personalen på boendet/boendestödet, känner du att du skulle kunna ta upp det med någon?

Svar: Åtta av nio känner att de kan vända sig till någon, den nionde svarar nej.

Citat:

”Det har aldrig varit några problem med personalen. Vi är som kompisar.”

”Kontaktpersonen får ta det. Men man vill ju bespara vederbörande det... Inte alltid lätt att orka föra sin talan.”

E. Personalens organisering

E1. Vad tycker du om att personalen arbetar blandat dag, kväll, lördag och söndag?

Svar: Fem personer svarar att det fungerar bra (inkl. de med boendestöd). För tre personer gör det inget eller har inte märkt någon skillnad. En person menar dock att det blivit neddragningar som gör att man får anpassa sig efter personalen istället för tvärtom.

Citat:

”Jag har inte ont av det. Det ger nyanser.”

E2. Jämfört med ungefär ett år tillbaka, får du numera stöd av fler olika personer från personalgruppen?

Svar: Två respondenter svarar ja; två svarar nej; två menar att det är detsamma som tidigare. En persons svar är oklart. Två personer lämnar inget svar på frågan.

Citat:

”Jämfört med förra året mer fragmentarisk och ytlig kontakt nu. Saknar djup och, som sagt, svårare att välja ut personalen. Inte bra för måendet!”

”Nej. Det har minskat från tre till ett boendestöd per vecka.”

E3. Finns det situationer där du vill bli hjälpt av en speciell person i personalgruppen?

Svar: Fyra respondenter svarar nej på frågan, medan fyra andra svarar ja. En person svarar inte.

Citat:

”Jag vänder mig alltid till samma person, X. [Hen] ställer oftast upp. Jag får vara med och bestämma.”

”Alla i personalen är duktiga. Har mest hjälp av kontaktpersonen. Jag tycker att jag själv styr över det.”

E4. Vet du alltid vem det är som kommer komma till dig och ge dig stöd?

Svar: Sex brukare svarar ja, medan två svarar nej. En person uppger inget svar.

Citat:

”Jag vet alltid vilka som kommer till mig. Tre olika i veckan.”

”Det är skyltat vem som kommer att arbeta under dagen.”

”Nej tyvärr! Jag måste kolla personalschemat och anpassa mig efter det, vilket kan vara frustrerande om kontaktbehovet är stort eller akut.”

E5. Om du vet att du kommer att få stöd från någon person i personalen som du är ovan vid, kan det då hända att du ställer in en aktivitet eller insats?

Svar: Fyra personer svarar nej, tre personer svarar ja, två svarar ger inget svar.

Citat:

"Ja, det har hänt."

"Jag ställer alltid upp, vem det än är."

"Ja, det gör jag utan omsvep. Jag måste känna tillit och kontinuitet."

E6. Vad finns det för positivt med att få stöd från flera olika personer i personalgruppen?

Svar: Tre personer uppger inget svar. Resterande svar går att läsa under Citat. Två av dessa svar lutar åt att det är negativt med flera personal.

Citat:

"Det är bra att byta personer så att inte bara en kommer. Detta innebär mångfald."

"Jag vet inte, men alla i personalen hjälper mig. Det går väldigt bra."

"Det är bra att hålla sig till de man har. Jag vill hålla mig till mina kontaktpersoner."

"Inget vidare positivt: 'Ju fler kokkar desto sämre soppa'. Särskilt under tidspress."

"Dom är bra på olika grejer."

"Nya perspektiv."

F. För att summera

F1. Sammanfattningsvis, vad på boendet skulle du vilja ändra på eller ha mer av?

Svar: Två brukare svarar att de inte vill ändra på något. Tre vill ha fler aktiviteter i huset. En vill ha fler boendestödstillfällen per vecka. Övrigt: se Citat.

Citat:

"Ingenting. Jag är nöjd som det är."

"Jag har gjort en förändring och det är att jag idag kan träffa föräldrarna mer på egen basis."

"Först och främst: Ta bort 'optimerad bemanning' nu! Gå på sektorchefen som ligger bakom denna idioti! Om jag vore sektorchef skulle jag införskaffa bil åt boendet, öka personalstyrkan och därigenom bereda väg för fler spontana aktiviteter samt bättre relationer mellan personal och brukare som förutsätter detta! Var finns brukarinflytandet?"

F2. Är det något annat du vill tillägga?

Svar: Sex personer har inget att tillägga. En svarar inte. I övrigt, se Citat.

Citat:

”Vi hade frukost tillsammans förr. Det saknar jag nu. Vi träffades då allihop. Det var trivsamt. Men chefen tog bort det. Det var nog för dyrt.”

”Det kändes bra att få ge sin syn på det hela och jag hoppas verkligen att detta är början på något bättre. För det tjänar ju alla på.”

Diskussion

Metoden

Några viktiga ledstjärnor i våra revisionsarbeten

- 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.
- Patienternas och omsorgstagarnas röster måste bli hörda och respekterade.

Bortfallet

Trots flertalet åtgärder från vår sida kan vi konstatera att det kvarstår ett problem med bortfallet i svarsgruppen. Det finns flera faktorer som kan förklara bortfallet i gruppen på 34 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/eller medverka i intervjuer. Exempel på detta kan vara olika typer av kognitiva funktionsnedsättningar, ångestproblematik eller trötthet till följd av medicinering eller sjukdomstillstånd.

Vid nästa revision kommer vi i större utsträckning vända oss direkt till personalgruppen, istället för som nu genom ett antal representanter i referensgruppen. Vi kommer även att se över vilka andra typer av gemenskapsaktiviteter som kan genomföras ihop med brukarna för att i samband med detta informera om revisionen.

Generaliserbarhet

Resultatet som baseras på intervjuer med fem personer och enkätsvar från fyra personer är inte generaliserbart för hela gruppen boende/personer med boendestöd. Ändå skall man naturligtvis ta fasta på de svar man fått, glädjas över de positiva svaren och ta sig an de svar som rymmer oro eller kritik. Detta ger ett underlag för en diskussion mellan personal och ledning i personalgruppen om potentiella utvecklingsmöjligheter.

Revisorerna

Vi har, som nämnts tidigare, erfarenheter av revision 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 för revisionens resultat var den flexibilitet som brukarrevisorerna uppvisade, då de förutom att genomföra intervjuerna på NSPHiG:s kansli eller i brukarnas hem också kunde tänka sig att genomföra telefonintervjuer.

Intervjuformulären

Det frågeformulär som användes täcker viktiga relevanta faktorer beträffande god omvårdnad. Det togs fram i styrgruppen, kompletterades i referensgruppen och i revisorsutbildningen. Vi sökte även förenkla språket. Vi fann att vi kunde fråga och få svaren på den timma vi ville använda.

Intervjuerna kompletterades med ett antal skriftliga enkäter, innehållande samma frågor som intervjuformuläret. Resultatet baseras på intervjuer med fem personer och enkätsvar från fyra personer. Generellt sätt var enkätsvaren mindre uttömmande än intervjuerna. En av anledningarna till detta är att ett samtal oftast blir mer uttömmande än när man som respondent skall formulera egna svar skriftligen. Dessutom fanns det inte möjlighet för revisorerna att ställa följdfrågor till respondenterna. Dock fick vi genom enkäterna möjlighet att ta del av fler åsikter än enbart de som tilldelades oss genom de brukare som föredrog en intervju.

Resultatet

Det är glädjande att se att brukarna uttrycker att de är nöjda med sitt boende/boendestöd. Detta är något att ta tillvara på. Att alla intervjuade uttrycker att de trivs och känner sig förstådda av personalen är något som berörd personal och ledning kan vara stolta över. Att denna nöjdhet dessutom speglas i svaren på många frågeområden tyder på att boendena och boendestödsinsatserna generellt är av god kvalitet.

Önskade förändringar

Hälften av respondenterna vill ha ytterligare stöd för att kunna genomföra fler aktiviteter om dagarna. Några önskar också mer insatser för att kunna få ett större socialt nätverk. Några menar också att inte all personal har tillräcklig kunskap om behoven hos den enskilda brukaren. Detta är områden som skulle kunna utvecklas för att bemöta brukarnas behov och önskningar.

Arbete

Ingen i svarsgruppen har ett arbete. Detta stämmer tyvärr överens med inventeringen i Göteborgs Stad⁴ som visar att endast 10 % av gruppen ”personer med psykiatriska funktionsnedsättningar med stödsinsats 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.

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

Personalens organisering

Ett frågeområde rör personalens arbetstider och organisering. Detta beror på att referensgruppen önskade veta hur nyligen genomförda förändringar inom området har påverkat brukarna. Vi fann att åtta av nio tycker att de nya schemana fungerar bra eller att de inte märkt någon skillnad. Det är alltså inget som uppfattas som ett stort problem för de allra flesta respondenterna.

Däremot svarar tre brukare att det kan hända att de ställer in en insats om det är ovan/okänd personal som ska stå för insatsen. Detta är alltså något som skulle kunna förbättras genom att lägga arbetschemana så att det är kontinuitet i vilken personal som stödjer vilken brukare.

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.