

BRUKARSTYRD BRUKARREVISION

som inventerings- och uppföljningsverktyg



Så här gör du - steg för steg

Uppdaterad 2015



NSPHiG

Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa i Göteborg

Innehåll

Förord	3
Var och hur kan metoden användas?	4
En historisk tillbakablick	4
Brugarrevision - vad är det?	5
Några grundprinciper	5
Metod, sammanfattning	6
Varför brukarrevision?	7
Metod för brukarstyrd brukarrevision	8
Inledningsfasen	8
Förberedelsefasen	11
Genomförandefasen	17
Uppföljningsfasen	20
Flödesschema för brukarrevisionen	24
Inledningsfasen	24
Förberedelsefasen	24
Genomförandefasen	25
Genomförandefasen: Inbokning	26
Uppföljningsfasen	26
Kontakt	27
Bilaga 1	28-29
Bilaga 2	30-31
Bilaga 3	32-33
Bilaga 4	34-35
Bilaga 5	36
Bilaga 6	37-38
Bilaga 7	39-40
Bilaga 8	41-44

Förord

Du som läser detta kommer snart att få en inblick i hur man steg för steg kan utforma en brukarstyrd brukarrevision. Denna skrift är framställd av Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa i Göteborg (NSPHiG) - patient, brukar och närståendeorganisationer i samverkan för ökat inflytande i kommun och region.

Genom NSPHiG är tanken att föreningarna tillsammans skall kunna göra sina röster hörda och arbeta för ett ökat brukarinflytande. NSPH finns representerat på flera platser i Sverige och en förhoppning är att denna metodhandbok skall kunna utgöra ett exempel till andra brukarorganisationer, på hur man praktiskt kan gå till väga för att utforma liknande brukarsatsningar på lokal ort. En annan förhoppning är att den skall utgöra exempel för myndigheter och andra som är intresserade av arbete för en ökad brukarmedverkan.

År 2007 beviljades NSPHiG medel från Allmänna Arvsfonden för att utveckla en metod för brukarstyrda brukarrevisioner. Denna metod testades till en början inom öppenvårdspsykiatri i Göteborg, och därefter har metoden justerats och förfinats under årens gång. I skrivande stund (2015) har NSPHiG uppdrag från kommunen att löpande genomföra revisioner inom kommunal verksamhet.

Det är NSPHiG som har utvecklat metoden för den brukarrevision som beskrivs i texten. Det är också denna typ av metod som vi förespråkar – en brukarrevision som leds och utformas av den grupp som revisionen är till för, nämligen brukarna. Vår erfarenhet är att denna metod givit personer möjlighet att använda sina erfarenheter av psykisk ohälsa till något positivt. Detta har på många sätt varit värdefullt för dem.

Det har även skapat värden för personerna som blivit intervjuade, av en jämbördig part som själv befunnit sig i en liknande situation som hen själv. Viktiga aspekter av den vård eller stöd som personen får har kunnat lyftas till verksamhetsledningen. Samtidigt blir det tydligt att ett stort ansvar åligger den granskade verksamheten. Det är upp till dem att ta tillvarata informationen som brukarrevisionen ger och använda den för att utveckla vården och omsorgen.

I denna skrift kommer termen ”brukare” att användas synonymt med liknande beteckningar som syftar på personer som har egen erfarenhet av psykiatrisk vård eller stöd, i rollen som patient, klient m.m.

Var och hur kan metoden användas?

Metoden för brukarstyrd brukarrevison som beskrivs i texten är avsedd för verksamheter som ansvarar för vård eller stöd till personer med psykiska funktionsnedsättningar eller psykisk ohälsa. Verksamheterna kan vara vårdenheter, boendeenheter eller till för personer som får boendestöd. Många grundläggande drag i brukarrevison som beskrivs här kan dock med fördel användas i andra brukarrevisoner, inom exempelvis den somatiska vården.

Brukarrevison kan också med fördel användas som ett inventeringsverktyg när en ny verksamhet skall starta upp, för att ta reda på vad brukarna har för tankar och synpunkter på den kommande verksamheten. Det kan exempelvis röra sig om ombyggnationer av psykiatriska boenden/vårdavdelningar eller uppförandet av ett nytt aktivitetshus.

Frågeområdena i brukarrevison kan variera beroende på syftet med revisionen. Vid revision på stödinsatser i personens vardag, exempelvis boenden eller boendestöd, har vi valt blandade frågeområden. Detta har varit bra för att få en helhetsbild över hur personens vardag påverkas av stödet som denne får. Men ibland vill man kanske göra en brukarrevison kring något specifikt område, exempelvis arbete och sysselsättning. Då kan intervjumallen utformas specifikt kring frågor som rör exempelvis vad personen hade behövt för stöd för att komma till ett arbete/sysselsättning, vad för typ av arbete/sysselsättning som personen hade velat ha, eller om denne känner till vilka insatser som kommunen har för att stötta personer till arbete/sysselsättning.

En historisk tillbakablick

Kvalitén inom den svenska psykiatrin börjades diskuteras intensivt i Sverige år 2003, då ett antal våldsdåd utfördes av personer som tidigare hade haft kontakt med den psykiatriska vården. Regeringen tillsatte en psykiatrisamordnare vid namn Anders Milton. Han fick i uppdrag att utreda psykiatrin och tilldelade pengar till olika projekt som syftade till att förbättra kvalitén inom den psykiatriska vården och omsorgen. Ett sådant projekt var Brukarinflytandeprojektet. Inom projektet började man utveckla metoder för att brukare med egen erfarenhet skulle kunna arbeta som konsulter, utbildare och brukarrevisorer. Det var med denna bakgrund som diskussioner om brukarrevison började komma igång på allvar i Sverige.

Socialstyrelsen verkar idag för att allt fler verksamheter ska arbeta med *evidensbaserad praktik*, vilket innebär att tre kunskapskällor används och behandlas likvärdiga när beslut ska fattas. Dessa tre kunskapskällor är:

- Den bästa tillgängliga kunskapen
- Den professionelles expertis
- Brukarens erfarenheter och önskemål

Brukarstyrda brukarrevison kan ses som ett led i att stötta verksamheter att arbeta enligt evidensbaserad praktik, eftersom revisionen både lyfter de berörda personernas röster samt bidrar till den bästa tillgängliga kunskapen.

Brukarrevision – Vad är det?

Brukarinflytande är fortfarande ett relativt 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 Hälsa (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”*.

För att en revision ska få kallas brukarrevision krävs att några grundläggande kriterier uppfylls. Dessa bygger på de kriterier som ingår i User Focused Monitoring (UFM) som togs fram 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

Några grundprinciper för brukarrevision

Förtroendeskapande och ömsesidiga mål. Verksamheten som skall granskas och styrgruppen för brukarrevisionen sätter sig ner och går tillsammans igenom varför det är viktigt att genomföra brukarrevisioner, vad man vill uppnå och hur revisionen skall genomföras. Genom samverkan skapas förutsättningar för att se revisionen som ett gemensamt projekt för utveckling av verksamheten. Det stärker även verksamhetens drivkraft att efter brukarrevisionen använda resultatet och ta itu med önskvärda förändringar.

Oberoende. Vi som genomför revisionen är oberoende i förhållande till verksamheten som ska granskas. 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. Brukarnas medverkan ska självklart vara frivilligt.

1 Välfärd och valfrihet? Socialstyrelsen 1999

Erfarenhetsbaserat. Revisionen leds, kontrolleras och utförs av brukare, patienter och anhöriga med egen erfarenhet av psykiatrisk vård eller omsorg. Resultatet av undersökningen är brukarnas erfarenhet av hur verksamheten fungerar. Vår erfarenhet är att den bilden är väsentlig för att kunna definiera och utveckla kvaliteten i vården och omsorgen.

Återkoppling - utveckling. Brukarrevisionen engagerar alla parter. Brukarna får göra sin röst hörd och får se och höra andras synpunkter. Verksamhetens ledning och personal får en rik informationskälla för verksamhetsutveckling. Målet är att identifiera brister, tillgångar och behov i verksamheten. Inte att peka ut enskilda personer i systemet.

Metod, sammanfattning

En kartläggning utförs gällande erfarenheten av- och attityderna till den vård och stöd som brukarna får. Kartläggningen baseras på personliga intervjuer med brukarna vid den berörda enheten. Intervjuerna utförs av brukarrevisorer, det vill säga personer som själva har erfarenhet av psykisk ohälsa och som har genomgått en brukarrevisions-utbildning. Intervjuerna genomförs på neutral mark så långt detta är möjligt (det vill säga inte på enheten som är föremål för granskning, eller i annan myndighets lokaler). Det är viktigt att brukarna själva får bestämma vart de vill att intervjuerna ska hållas. Intervjufrågorna ställs till en brukare åt gången utifrån en intervjumall som utarbetats av en styrgrupp bestående av brukare. Utöver denna styrgrupp måste det också finnas en referensgrupp med representanter för den berörda verksamheten.

Intervjuerna genomförs av två brukarrevisorer, en som har det primära ansvaret för att ställa frågor och en som har det primära ansvaret för att anteckna svaren. De individuella svaren behandlas konfidentiellt och alla brukarrevisorer åläggs tystnadslöfte.

Intervjusvaren sammanställs och anonymiseras och resultatet avrapporteras till brukare, ledning och personal vid den aktuella enheten. Därefter analyserar den berörda enheten rapportsvaren och prioriterar eventuella önskvärda åtgärder/förändringar. Samtidigt kan berörd personal och ledning stärkas av den positiva feedback som kunskapen om väl uppfyllda verksamhetsmål ger.

Tips:

- Brukarrevisionen kan utföras parallellt på flera enheter, eller på en enstaka enhet åt gången
- Om det är få personer som bor/är inlagda på en enhet bör revisionen utvidgas till att omfatta två eller flera enheter som i rapporteringen slås samman till en gemensam revision. Detta för att skydda personernas integritet.

Varför brukarrevision?

Vård och stöd som bedrivs skall utvärderas av de personer som nyttjar den. Detta är en av grundstenarna i arbetet med brukarrevisioner. Syftet med en brukarstyrd brukarrevision är att förbättra kvalitén i den vård och stöd som är föremål för revision och här spelar brukarna en nyckelroll. Personer med egen erfarenhet av vård och stöd besitter dels stor kunskap och erfarenhet om verksamheten, dels har de ett unikt inifrån-perspektiv. Denna kunskapsresurs utgör en riklig förbättringspotential för verksamheten.

Ordet "brukarrevision" används inom många olika sammanhang, och kan vid första anblick tyckas lite byråkratisk. Man kan därför med fördel istället använda sig av närliggande definitioner, som "brukar-undersökning", "undersökning" eller helt enkelt att man "vill ta reda på vad brukarna tycker".

Brukarrevisioner görs för verksamhetens skull, för de aktuella brukarnas skull och för framtida brukares skull. En brukarstyrd brukarrevision är verklighetsförankrad och förbättringsinriktad och bidrar till utveckling och förståelse hos den aktuella 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 vård-/boende-/arbetsklimat. Utvecklingsarbetet kommer naturligtvis även framtida brukare till gagn. När verksamheter förbättras på det här viset ökar även förtroendet för vården och stödet i stort. En annan effekt är att när medborgare som brukar samhällets stödinsatser får möjligheter att påverka den offentliga verksamheten, då stärks även det demokratiska samhället och den kollektiva känslan av delaktighet och inflytande.

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

I brukarrevisionen lyfts både brukarnas och brukarrevisorernas unika erfarenhet upp som en stor 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 intervjuförfarandet 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.

Metod för brukarstyrd brukarrevision

I det här kapitlet kommer vi att mer utförligt beskriva vår metod för en brukarstyrd brukarrevision. Kapitlet är indelat i olika faser; inledningsfasen, förberedelsefasen, genomförandefasen och uppföljningsfasen. Ett övergripande flödesschema finns sist i metodhandboken. I texten kommer de brukare som blir intervjuade att kallas både "brukarna" och "respondenterna". Plats för egna anteckningar i metodhandboken finns i slutet på varje stycke.

Brukarrevision - Ökad kvalitet i vården och omsorgen

- Stärker en röst som inte alltid får så mycket gehör
- Oberoende
- Mindre stigma och större förtroende när frågor ställs av andra brukare - ger ärligare svar
- Brukarna besitter värdefull kunskap för verksamhetens möjlighet till utveckling
- En intervju ger möjlighet att ställa följdfrågor
- En möjlighet att informera om patient-/brukarföreningar

Inledningsfasen

Både patient-, brukar- och anhörigorganisationer eller de ansvariga för en verksamhet kan ta ett initiativ och föreslå att en brukarrevision ska genomföras. Om en brukarrevision ska genomföras beställer de verksamhetsansvariga som är uppdragsgivare en brukarrevision.

Inledande möten

I inledningsfasen bör de första mötena med representanter för den berörda verksamheten hållas. Dessa möten syftar till att skapa en relation och beskriva uppdraget. Vilka är våra respektive målsättningar? Vilken är bakgrunden till att brukarrevisionen skall genomföras på den aktuella enheten? Vilken tidsram är rimlig (observera att ni bör vara flexibla för eventuella oförutsedda fördröjningar)? Vad ska hända med resultaten och hur ska revisionen följas upp? Beskriv också tidigt fördelarna med att använda sig av en brukarrevision i verksamhetens förbättringsarbete.

Skapa en styrgrupp

Skapa tidigt en styrgrupp. Denna skall bestå av personer med egen erfarenhet av psykiatrisk vård eller omsorg. De är ansvariga för revisionen eller olika delar av arbetet och samordnar arbetet. Styrgruppens uppgift är bl.a. att kalla till möten, ta fram relevanta kriterier (intervjufrågor), rekrytera blivande brukarrevisorer och anordna utbildning till dem, ha en samordnande roll, analysera intervju svaren och sammanställa intervju svaren i en rapport till verksamheten. Styrgruppen bör vara liten (inte större än två-fyra personer).

Skapa en referensgrupp

Skapa tidigt en referensgrupp. Denna består av samtliga eller några personer ur styrgruppen, en representant för ledningen för verksamheten, samt två-tre representanter från personalen. Vår erfarenhet är att dessa möten är viktiga för personalens/ledningens möjlighet att reflektera över tillvägagångssättet i förhållande till den egna verksamheten och målgruppen. De får även tillfälle att läsa igenom och ge feedback på materialet som ingår i revisionen. Rekommenderat är att denna grupp om fem/sex personer träffas med cirka två veckors mellanrum, men detta anpassas efter verksamhetens förutsättningar. Boka in ett antal referensgruppsmöten i förväg. Många inom verksamheterna har mycket att göra och kan ha svårt att boka in möten med kort varsel.

Det är viktigt att på ett tidigt stadium engagera verksamhetens ledning och förankra arbetet hos dem. Om detta uteblir blir det svårare att genomföra olika faser i rekryteringen av brukare, att skapa varaktiga förändringar hos verksamheten efter revisionen. Personal kan få svårt att få komma till möten på arbetstid samt att det blir svårare att engagera personalen i arbetet.

Vid de olika referensgruppsmötena kan man gå igenom:

- En övergripande beskrivning av metoden och processen för genomförandet av brukarrevisionen
- Målgruppens psykiska ohälsa eller funktionsnedsättningar och behov
- Diskussion kring intervjumallen, om frågorna är rätt formulerade i förhållande till verksamheten, om ledning och personal saknar någon typ av frågor eller om andra funderingar kring formuleringar förekommer
- Diskussion kring anmälningsförfarandet och platsen för intervju
- Diskussion om informationsmaterialet till brukarna, samt praktiska detaljer inför anmälningsförfarandet/informationsbesöket (se Förberedelsefasen).

Tänk på att:

- Gör tidigt en långsiktig planering med verksamheten. Många har fulla kalendrar, boka hellre in ett referensgruppsmöte för mycket än för lite.
- Även om intervjumallen och tillvägagångssättet diskuteras i referensgruppen, så är det styrgruppen som har sista ordet.
- Ibland kan personal ha låga förväntningar på vad brukarna/patienterna orkar med i brukarrevisionen. Vår erfarenhet är att de ofta blir positivt överraskade i slutändan.
- Var flexibla, många gånger blir det fler referensmöten än vad man från början tänkt.

Skicka ut förfrågningar om brukarrevisorsutbildning

Skicka så snart som möjligt ut en förfrågan till patient-, brukar- och närståendeföreningarna om att blivande brukarrevisorer sökes. Beskriv vad uppdraget handlar om, vilken ekonomisk ersättning de kommer att få (många medlemmar i brukarorganisationer är vana att inte få ersättning för sina insatser) och vilka krav ni har på revisorerna.

Exempel på kompetenskrav på de som skall utbildas till brukarrevisorer är att de:

- Har erfarenhet som brukare, patient eller anhörig
- Har ett fördomsfritt förhållningssätt och en positiv attityd till de personer som skall intervjuas
- Känner sig trygga i att samtala med olika typer av människor
- Är goda lyssnare
- Kan föra anteckningar under tiden någon annan intervjuar
- Kan arbeta X timmar under perioden.

Räkna inte med att alla som anmäler sitt intresse kommer att dyka upp till den utbildning som planeras (se stycket om utbildning i genomförandefasen). Räkna också med ett bortfall efter brukarrevisors-utbildningen. Se därför till att rekrytera i överkant.

Viktigt att tänka på:

- Ekonomisk ersättning till brukarrevisorererna
- Tydlighet i kommunikationen med verksamheten – Vem ansvarar för vad?
- Kommunicera tidigt brukarnas unika erfarenhet som en tillgång för verksamheten
- Poängtera i samtalen med verksamhetsföreträdarna att även positiv feedback kommer att lyftas fram
- Börja tidigt med rekryteringen av blivande brukarrevisorer

Anteckningar:

Förberedelsefasen

Planera brukarrevisionsutbildningen

Vem som skall hålla i utbildningen beror på utbildningens innehåll. En del kompetens finns kanske redan inom styrgruppen eller i brukarorganisationerna, medan en del kompetens behöver tas in utifrån. Vår rekommendation är två dagars utbildning, om sammanlagt ca tio timmar. Läs mer om förslag på form och innehåll i stycket om utbildning i genomförandefasen.

Hur skapa motivation för deltagare?

I ett tidigt stadium bör diskussioner föras i referensgruppen om hur man skall motivera brukarna vid verksamheten att vara med i revisionen. Målet är ett så högt deltagande som möjligt, dels för att kunna få ett representativt urval, dels för att skydda respondenternas integritet. På en liten enhet kan man känna igen vissa typer av svar eller uttryck även om svaren aidentifieras. Dock är vår erfarenhet att även om vissa i personalen uttrycker att de nog vet vem som svarat vad, så vet vi som genomfört intervjuerna att detta ofta inte stämmer. Som tidigare nämnts kan revisionen utvidgas till att omfatta två eller flera enheter, om dessa ligger under samma enhetschef. I rapporteringen slås dessa samman till en gemensam revision för att skydda respondenternas integritet.

Vilka hinder ser ni för att uppnå ett högt deltagande? Hur motverkar ni dessa hinder? Exempel på sådana hinder och åtgärder kan vara:

Hinder	Åtgärd
Rädsla att identifieras.	Tydlig information om sekretessen kring intervjuerna.
Ovilja/rädsla att prata om sin psykiska ohälsa för främlingar.	Informationsbesök där revisorerna kommer och presenterar sig och sin bakgrund.
Svårigheter att ta sig till intervjuplatsen.	Kan verksamheten ställa upp med skjuts? Telefonintervju eller hembesök.
Ointresse.	Personalen visar engagemang för revisionen och uppmanar brukarna att delta. Informationsbesök där revisorerna kommer och presenterar sig och revisionen.
Kommer ändå inte göra någon skillnad...	Personalen visar engagemang för revisionen och uppmanar brukarna att delta.

Glömmer bort att komma.	Skicka ut påminnelsemail/sms efter inbokning av tid samt dagen före.
Är inte tillgänglig/bortrest.	Lägg inte revisionen kring vissa högtider eller semestertider, ex. runt jul, nyår eller juli-aug.

Ett annat sätt att skapa motivation är att erbjuda brukarna någon form av ersättning för sitt deltagande. Detta kan vara en biobiljett, matkuponger m.m.

Plats för intervju

Fundera tidigt över var intervjuerna kan hållas. Detta kan diskuteras i referensgruppen. Det är bra att erbjuda olika alternativ så att så många som möjligt kan finna ett alternativ som passar dem.

Tre alternativ som kan ges respondenterna är:

På en neutral plats. Väljer ni en neutral plats bör ni välja ett rum där ni kan stänga om er och vara helt ostörda. Det är viktigt att intervjuerna så långt det är möjligt sker på neutral mark, det vill säga inte inne på verksamheten eller i någon annan myndighets lokaler. Detta för att skydda respondenternas integritet och för att enheten, i så stor utsträckning det går, inte skall ha kännedom om vilka som deltar/inte deltar i revisionen. Exempel på platser där revisionen kan hållas är i brukarorganisationernas lokaler, på aktivitetshus, på kulturhus eller i bibliotek. Tänk på att rum i dessa lokaler kan behöva bokas i god tid.

I hemmet. Vissa personer föredrar att genomföra intervjun hemma hos sig.

Över telefon. Intervjuerna kan också erbjudas per telefon. De flesta smartphones har idag bra högtalarfunktion och går utmärkt att använda. Tänk på att informera personen ni intervjuar om att ni är två personer i andra änden av telefonen, och att en framför allt kommer att skriva och att en framför allt kommer att ställa frågor under intervjun.

Skapa ett utkast till intervjumall

Styrgruppen tar fram ett utkast till intervjumall. Styrgruppen ansvarar för intervjumallen och har sista ordet vad gäller dess innehåll och utformning. Det är viktigt att brukarrevisorerna, lämpligen under utbildningstillfället, får ha synpunkter på intervjumallen eftersom det är de som kommer att ställa frågorna. Det är också viktigt att intervjumallen diskuteras med referensgruppen så att ett intresse och engagemang för intervjufrågorna tidigt skapas. Detta skapar en större motivation hos personal och ledning vid verksamheten att ta tag i nödvändiga förändringar efter revisions slut. För att motivera och involvera personal och ledning kan de uppmuntras att ta fram några egna frågor som de anser viktiga. Intervjumallen kan också med fördel bollas med andra brukarorganisationer.

Andra uppslag till frågeområden;

- Läs den berörda enhetens verksamhetsplan. Har verksamheten några speciella mål som man säger sig arbeta för?
- Undersök om liknande revisioner eller enkätundersökningar har genomförts på enheten. Dessa kan ge inspiration till intervjufrågor.
- Hämta inspiration från den intervjumall som NSPHiG använt. Denna finns längst bak i metodhandboken (se Bilaga 1, 2). Använd dock inte denna intervjumall rakt av. Processen att skapa frågor är väsentlig.

Tänk på när ni formulerar intervjufrågorna:

- Anpassa frågorna till att ni vill använda max 1 timmes tid till intervjun.
- Frågorna skall vara lätta att förstå – använd ett enkelt och vardagligt språk.
- Frågorna skall vara neutrala – inga ledande frågor (frågor som ger intryck av att en typ av svar är det "rätta" svaret).
- Ställ inte flera frågor i en fråga. Fråga om en sak per fråga.
- Kortfattade frågor.

Följdfrågor

En av fördelarna med att använda sig av intervjuer istället för enkäter är möjligheten att förklara svåra frågor och ställa följdfrågor. Ofta är följdfrågorna mer av typen *varför* personen tycker som denne gör, eller om denne kan ge något *exempel* på olika situationer när det fungerat bra/mindre bra. Det är dessa typer av frågor som ger revisionen ett djupare innehåll.

När svaret blir att något fungerar "bra" eller "dåligt" vill man gärna veta – *varför* fungerar detta bra? Eller kan personen ge något *exempel* på när det fungerat dåligt? Varför-, hur-och exempel-frågor ger också den typ av information som verksamheten kan ha stor nytta av när de ska fundera över hur arbetet kan förbättras i praktiken.

Informationsmaterial

Tydlig och lättläst information till brukarna som ska medverka i revisionen är viktigt. Det ska enkelt framgå vilka som genomför revisionen, hur en intervju går till, vad som händer med resultaten o.s.v. Ett sätt att sprida information är genom ett skriftligt material. Ta fram en broschyr eller ett informationsblad om den brukarrevision som planeras. Gå igenom broschyren/informationsbladet med referensgruppen. Se exempel på NSPHiG:s broschyr och anmälningsblankett längst bak i metodhandboken (se Bilaga 3, 4 och 5).

- Beskriv vad ni ska göra och varför. Exempelvis: "*Vi vill gärna träffa dig och samtala om dina upplevelser av XXX. Vad fungerar och vad fungerar inte? Dina svar är väldigt viktiga, eftersom du är den enda som vet hur XXX fungerar!*"
- Berätta var intervjun kommer att hållas och hur den kommer att gå till.
- Berätta vilka ni är som kommer att hålla i intervjuerna. Exempelvis: "*Vi som intervjuar*"

är medlemmar i olika brukarföreningar. Det är föreningar med medlemmar som på olika sätt själva har erfarenhet av psykiatrisk vård och stöd. Några kan också vara anhöriga/närstående. Föreningarna är ideella och har ingen koppling till exempelvis Socialtjänsten eller hälso- och sjukvården.”

- Berätta att inget som sägs under intervjun kommer att kunna kopplas till personen i fråga. Att alla som deltar garanteras anonymitet.
- Berätta hur man kan anmäla sig till intervjun och när sista anmälningdatumet är. Det är fördelaktigt om man kan anmäla sig på flera olika sätt, exempelvis med telefon, mail eller per post.
- Berätta att ni kommer att bjuda på fika.
- Berätta vilken ersättning de får för intervjun, t.ex. biobiljett eller matkupong.
- Motivera personen att delta! Exempelvis: *”Du är den som vet bäst hur du har det och hur du skulle vilja ha det. Dina svar är därför oerhört viktiga!”*
- Glöm inte att skriva egna kontaktuppgifter. Namn, adress, telefonnummer och e-mail.

Om brukarrevisionen görs på en enhet med personer som har svårare funktionsnedsättningar kan ett större engagemang från personalen behövas.

I första hand skall sekretessen värnas, men det viktigaste är att brukarrevisionen över huvud taget blir genomförd. I vissa fall kan därför personalen behöva involveras genom att de hjälper personerna att boka tid för intervju, eller att skjutsa dem till/från platsen för intervjun.

Anteckningar:

Planera in en informationsträff för personalen

Vår erfarenhet är att även om några representanter ur personalen finns med i referensgruppen, så är det viktigt att gå ut med information till hela personalgruppen. Det är personalen som har den dagliga kontakten med brukarna, och det är de som närmast kan påverka om brukarna ställer upp på en intervju. Här finns ett dilemma. Vi vill inte att brukarna ska få uppfattningen att det är verksamheten som leder och kontrollerar revisionen. Det kan skapa en misstro i vilken grad de kan vara anonyma och vilken förståelse de kommer att mötas av. Samtidigt så arbetar personalen nära brukarna och kan påminna dem om revisionen, uppmuntra till deltagande och ibland vara behjälpliga i anmälningsförfarandet. I flera fall har detta varit avgörande för att få ett högt antal anmälningar (framför allt på boenden).

När personalen uppmuntrar brukarna att delta så är det viktigt att de är tydliga med:

- Varför revisionen genomförs – det är för att förbättra verksamheten, och då är deras svar mycket värdefulla!
- Utförarna - att det inte är de själva som genomför revisionen, utan utomstående personer.
- Sekretessen - att vi som utomstående kommer att skriva om svaren så att man inte ser vem som svarat vad.

Bäst är att träffa personalen på deras APT (arbetsplatsträff). Då brukar de flesta vara samlade. Ibland dröjer det mellan träffarna. Boka därför in möten med personalgruppen tidigt, boka gärna in två APT i rad. Då kan personalen få uppföljande information, och de som inte hade frågor att ställa vid första informationstillfället kanske har fått frågor under revisionens gång. När man träffar personalgruppen kan man också passa på att informera om olika brukarföreningar. Många gånger vet personalen inte om att dessa finns.

Planera in en informationsträff för brukarna

Ett framgångsrikt inslag i revisionsarbetet är att kombinera den skriftliga informationen till brukarna, med en muntlig informationsträff. Denna bör hållas när referensgruppen har fattat alla beslut om, hur och när revision ska genomföras. Informationsträffen ger brukarna möjlighet att ställa frågor och få en uppfattning om vad revisionen är och innebär, varför de ska vara med och vilka det är som intervjuar. Här kan även information om brukarföreningar ges. Ha inte som krav att brukarna skall anmäla sig i förväg till informationsträffen. Det skall vara en öppen träff med möjlighet att komma om man bestämmer sig samma dag (eller timmen innan) för att man vill gå.

Det finns olika sätt att genomföra en informationsträff på, och olika inslag som man kan välja att ha med under träffen. Innehållet och utformningen varierar beroende på hur svåra funktionsnedsättningar som målgruppen har och hur mycket information som de orkar bearbeta.

Planera informationsträffen tidigt med referensgruppen. Hitta en plats, dag och tid som passar bäst för brukarna, och när personalen har möjlighet att följa med de som eventuellt vill ha sällskap till träffen. Var beredda på att om ni får få anmälningar till revisionen kanske ni behöver genomföra en informationsträff till.

En informationsträff kan hållas:

- På en neutral plats, som ett aktivitetshus, kulturhus, förening eller liknande. Detta alternativ passar bra om man gör revision på exempelvis ett boendestöd, där det sällan finns naturliga gemenskaps-lokaler.
- I verksamhetens egna lokaler. Detta alternativ passar bra om man gör revision på exempelvis ett boende eller en psykiatrisk verksamhet.
- Var på en plats där brukarna brukar vara.

En informationsträff **ska** innehålla:

- Gott fika.
- Information om revisionen – vad ska ni göra, varför, vilka är ni, vad händer med resultaten, hur ni tänker kring sekretess o.s.v.
- Dela gärna ut skriftligt informationsmaterial under informationsträffen också.
- Ge brukarna en möjlighet att anmäla sig till en intervju direkt på plats. Men berätta att en skriftlig anmälan och mer information också kommer att skickas ut.

En informationsträff **kan också** innehålla:

- En inledande kort föreläsning om psykisk ohälsa, exempelvis en Hjärnkolls-föreläsning, en personlig berättelse m.m.
- Några av revisorerna kan följa med och presentera sig själva, vilka föreningar de kommer ifrån och varför de valt att arbeta som brukarrevisorer.
- Dessa inslag kommer sist på träffen – se till att få ut den viktiga informationen först.

Viktigt att tänka på

- Hur säkerställer vi sekretessen?
- Planera för informationsträff för både brukare och personal.
- Tydlig och enkel information är avgörande. Både muntlig och skriftlig sådan.
- Boka in minst två möten med personalgruppen, i god tid.

Genomförandefasen

Utbildningen

Brukarrevisionen bygger på personliga intervjuer med brukarna vid den berörda verksamheten. För att intervjusituationen skall uppfattas som ett jämbördigt möte där fördomar och stigma inte kommer emellan, utbildas personer med egen erfarenhet av psykisk ohälsa till brukarrevisorer. Vår erfarenhet är att två utbildningsdagar är lämpligt. Exempel på hur vi lade upp utbildningen inom NSPHiG, se vårt utbildningsschema längst bak i metodhandboken (Bilaga 6).

Förslag på innehåll:

- Brukarrevision – Vad är det? Varför brukare som revisorer?
- Presentation av uppdraget, tidsramar, inblandade parter och verksamheten som är föremål för revision.
- Intervjuteknik. Social kommunikation. Kroppsspråk.
- Mötet med respondenten – att presentera sig, sin förening och syftet med intervjun.
- Informera respondenten om att vi både kommer att prata om saker som är bra och saker som är mindre bra, och att man som respondent inte måste svara på alla frågor.
- Intervjun kan väcka starka känslor hos en själv. Att förhålla sig till detta.
- Att få personliga frågor under intervjuerna och kunna hantera detta.
- Etik och moral – att intervjua människor som är beroende av stället som de bor/vårdas på.
- Att inte "lägga ord i mun", eller fylla i meningar åt respondenten.
- Den som antecknar kan be att få mer tid att skriva och kan be respondenten upprepa sitt svar.
- Att problematisera den egna erfarenheten som brukarrevisorerna har - den kan vara till både fördel och nackdel i det här sammanhanget. Kan färga följdfrågorna och tolkningen av respondenternas svar.
- Betona sekretessen. Vad innebär den i praktiken?
- Krishantering vid oförutsedda händelser, exempelvis vad intervjuaren ska göra om det kommer fram information att respondenten har planer på att skada sig själv, eller andra situationer som brukarrevisorn inte kan eller bör hantera.
- Vägledning i hur man kan styra tiden och på ett respektfullt sätt skynda på respondenter som pratar väldigt mycket.
- Hantering av materialet. Skall anteckningarna renskrivas? Vem skall det skickas/överlämnas till och när?
- Synpunkter på utkastet till intervjumallen.
- Att bli familjär med intervjumallen och exempel på kloka följdfrågor (betona vikten av att ställa följdfrågor).
- Öva med intervjumallen (obs att mycket tid bör läggas på denna uppgift).
- Rollspela under utbildningen, spela upp goda och dåliga exempel på intervjusituationer, och hur man kan hantera svåra situationer.
- Tidsrapportering. Hur ska den fyllas i, vem ska den lämnas till? (exempel på tidsrapportblad finns längst bak i metodhandboken, se Bilaga 7).

Kalla till intervju

Beroende på vilken verksamhet och målgrupp ni vänder er till kan man kalla till intervju på flera olika sätt. Om brukarna får vård eller stöd i hemmet, t.ex. via boendestöd, kan ett utskick göras till deras hemadresser. Ett sådant utskick görs av personalen vid verksamheten, eftersom brukarnas namn och adresser är sekretessbelagda. Det första utskicket kan göras så snart lokal är fixad (och eventuellt schema för brukarrevisorerna lagt, se nedan), och efter att de första informationsträffarna med personalgruppen och brukarna är genomförda. Utskicket kan exempelvis innehålla en informationsbroschyr med mer utförlig information, en anmälningsblankett med kortare information och ett frankerat kuvert med förtryckt/förskriven adress på. Det är viktigt att underlätta anmälningsförfarandet så långt det går. Detta kan man göra genom att exempelvis ge brukarna flera anmälningsmöjligheter (telefon, mail, post) och att skicka med frankerat kuvert med adress på.

Om brukarna får vård eller stöd vid en verksamhet, t.ex. vid en mottagning eller ett boende, kan informationsblankett/broschyr och/eller anmälningsblankett och frankerat kuvert lämnas på väl synlig plats i verksamhetens lokaler. Man kan även affischera. På ett boende kan brukarna också få materialet skickat till sig, parallellt med att det lämnas i lokalen. Personalen kan även dela ut det till dem.

Glöm inte:

- Bekräftelse-sms/mail till brukaren efter inbokad intervju.
- Meddela brukarrevisoren den inbokade tiden.
- Påminnelse-sms/mail till brukaren dagen innan intervju.
- Påminnelse-sms/mail till brukarrevisorerna dagen innan intervju.

Tidsbokning

Man kan boka in tid för intervjuer på flera olika sätt, mycket beroende på var intervjuerna kommer att hållas.

Ett sätt är att den anmälda brukarens namn och telefonnummer delas ut till brukarrevisorerna som själva kontaktar brukaren och kommer överens om tid och datum för intervju. Denna metod passar bäst om det finns en intervjulokal som brukarrevisorerna har tillgång till, eller om telefonintervjuer skall genomföras.

Ett annat sätt är att en person från styrgruppen bokar in tider och dagar i en lokal och lägger ett schema baserat på när brukarrevisorerna kan jobba. Samma person tar emot anmälningarna från brukarna, ringer upp dem och bokar in dem på de dagar och tider som brukarrevisorerna har skrivit upp sig på. Försök att i den mån det går boka så att revisorerna får två på varandra följande pass, för att minska restiden fram och tillbaka för dem. Denna metod passar bäst om ni har begränsad tillgång till intervjulokaler.

Intervjuförfarandet

Intervjufrågorna ställs till en brukare åt gången utifrån en av er själva utarbetad intervjumall. Samtalet sker i ett ostört rum där ni kan stänga om er. Börja alltid intervjun med att bjuda på fika. Detta är en viktig isbrytare och skapar en trevlig samtalsstämning.

Intervjuerna genomförs av två brukarrevisorer åt gången, en som har det primära ansvaret för att ställa frågor och en som har det primära ansvaret för att anteckna svaren. De individuella svaren behandlas konfidentiellt och alla brukarrevisorer åläggs tystnadslöfte. Själva intervjuförfarandet bör inte ta mer än en timme. Har man en ny intervju inbokad därefter bör det finnas tid för minst en halvtimmes paus emellan. Det är bra att ha tät uppföljning med brukarrevisorerna (framför allt de nya), för att stämma av hur arbetet går.

Vissa brukare kan eller vill av olika skäl inte ta sig till platsen för intervjun. I dessa fall kan telefonintervju erbjudas. Det är då viktigt att stämma av med brukarrevisorerna vilka som kan tänka sig att genomföra telefonintervjuer. Vissa kan tycka att det känns obekvämt att intervjuas per telefon, medan andra inte gör skillnad på att intervjuas via telefon eller ansikte mot ansikte. Brukarrevisorerna bör få en jobbtelefon eller ett kontantkort att ringa ifrån.

Det finns både för- och nackdelar med att använda sig av telefonintervjuer. **Fördelar** kan vara att man blir mer flexibel, man når de som inte vill eller kan ta sig till en bestämd plats för intervju, och att det kan kännas mer anonymt att framföra sina åsikter via telefon. **Nackdelar** kan vara att man förlorar nyttan med att vara två stycken intervjuare (om bara en genomför telefonintervjun), man kan inte läsa av och ge feedback på kroppsspråk, och mötet kan upplevas som mindre personligt.

Viktigt att tänka på:

- Tänk på språket i informations-materialet. Lättläst, kortfattat, lättöverskådligt.
- Skicka ut första kallelsen till intervju i god tid – var beredd på att behöva skicka ut flera påminnelser.
- Låt brukarrevisorerna öva med intervjumallen vid utbildningstillfället.

Anteckningar:

Uppföljningsfasen

Sammanställning och analysarbete

Svaren från intervjuerna kan sammanställas på olika sätt. Vi sammanställde samtliga svar på varje enskild fråga och i de fall svaren liknade varandra sammanfattades dessa till ett gemensamt svar, eller ett gemensamt tema. Vi skrev ut hur många personers svar som sammanfattats till ett gemensamt svar. Detta skapar en bättre överblick över vad brukarna tyckte, än om varje enskilt svar stått utskrivet. I de fall som svaren inte gick att sammanfatta ihop med andra svar skrev vi ut dessa svar separat. Då angav vi också att det bara var en person som svarat just det.

För att lyfta fram några specifika kommentarer och/eller för att illustrera några av de sammanfattade svaren, använde vi oss av kompletterande citat. Dessa skrevs ut under en specifik rubrik i slutet på varje fråga. Dessa citat utgjorde alltså inte några ytterligare svar, utan var enbart exempel på de svar som fanns sammanfattade.

Det är bra att skriva ut hur många personer som svarat på varje fråga. Alla personer vill eller orkar inte svara på alla frågor, och detta skall respekteras.

Här är ett exempel på hur man kan presentera svaren, mer kortfattat:

Fråga: Upplever du att boendestödjarna har kunskap om din diagnos eller din funktionsnedsättning?

Antal svarande: 12 av 13

Svar:

- Ja – 6 st
- Nej – 4 st
- Det har vi inte pratat om – 1 st
- Har inte fått någon diagnos – 1 st

Citat:

"Nej, ångest förstår de sig inte riktigt på. Boendestödjarna har ibland sagt att "ångest har väl alla"."

Här är ett exempel på hur man kan presentera svaren, i mer flytande text:

Fråga: Upplever du att boendestödjarna har tillräcklig kunskap om dina behov för att kunna hjälpa dig?

Antal svarande: 9 av 9

Svar:

Sex personer upplever att boendestödjarna har tillräcklig kunskap om deras behov för att kunna hjälpa dem. En person upplever inte att de har tillräcklig kunskap. En annan upplever att det är varierande beroende på vilken personal som kommer. För en person är frågan inte aktuell då denne inte upplever sig ha så mycket behov.

Följdfråga: Hur visar det sig? Kan du ge något exempel?

Antal svarande: 7 av 9

Personerna ger lite olika anledningar: behöver mer kunskap om psykisk ohälsa, vet att de ska fråga först, blir tagen på allvar, har fått bättre struktur/organisation, vet hur man ska bemöta samt bra kunskap om psykisk ohälsa.

Citat:

"Ja, min kontaktperson ser till att alla har den kunskapen om mig. De frågar alltid t.ex. först innan de gör nått kollar de med mig om de ska göra det eller om jag vill göra det själv".

"Vet inte, känns inte som de vet hur det är att höra röster, de behöver mer kunskap om psykisk ohälsa".

Det är viktigt att ni skriver om intervju svaren så att det inte går att identifiera vem som har sagt vad. Vissa exempel och berättelser som ni får höra kan kännas viktiga att lyfta fram. Samtidigt kan specifika situationer som någon varit med om avslöja vem personen är. Här ligger det på er som skriver rapporten att plocka fram det viktiga i personens berättelse, utan att för den sakens skull avslöja för mycket.

Frågorna och svaren sammanställs till en rapport. Svaren granskas av styrgruppen och graderas med en av tre färger: **grönt**, **gult** eller **rött**. Är mestadels av svaren på en fråga positiva utan inslag av missförhållanden eller otydligheter markeras frågan som grön. Om ett område behöver ses över, men inte åtgärdas akut så markeras det med gult. Om ett område påvisar missförhållanden eller annat som är angeläget att åtgärda markeras detta med rött. Det är viktigt att denna färgkodning av svaren även finns med i den skriftliga rapporten. Då kan alla parter i den berörda verksamheten gå tillbaka och påminnas om hur graderingen såg ut och varför (exempel på hur en sådan färgkodning kan se ut, se Bilaga 8).

Detta bör finnas med i rapporten:

- Titel/rubrik
- Inledning/bakgrund - beskriv uppdraget, vilka organisationer som varit inblandade, vilken typ av verksamhet som granskats m.m.
- Syftet med revisionen
- Tillvägagångssätt/metod - hur gick ni till väga, hur många intervjuades, hur stort blev bortfallet m.m.
- Resultat - redovisa resultatet så som vi beskrivit under rubriken "sammanställning och analysarbete", eller på ett annat sätt som ni finner lättöverskådligt.
- Diskussion - här kan ni kommentera och motivera vissa val ni gjort i metoden, komma med förslag till förbättringar och lyfta upp det funkar särskilt bra inom verksamheten.
- Skriftlig färgkodning av svaren.
- Bilagor – intervjumallen/mallarna.

Presentation av resultatet

Resultatet presenteras dels för ledning och personal vid den berörda verksamheten. Förslagsvis kan denna presentation göras på ett APT. Viktigt är att både lyfta fram områden för förbättring och att belysa det som görs bra inom verksamheten. Under denna presentation diskuterar styrgruppen och personal och ledning hur man kan förbättra verksamheten utifrån resultatet av revisionen samt den skriftliga färgkodningen av svaren. Det är viktigt att skriva mötesanteckningar eftersom de kan användas vid framtida avstämning med verksamheten.

Det är viktigt att brukarna vid verksamheten som granskats får ett tackbrev och får ta del av resultatet. Det kan presenteras på olika sätt. Det kan t.ex. ske genom ett utskick. Vi skickar alltid ut en kortfattad sammanställning av rapportens resultat till brukarna, samt en hänvisning till var de kan läsa hela rapporten. Lämpligen kan också en muntlig presentation genomföras som ett komplement till det skriftliga utskicket. Hur brukarna ska få ta del av resultatet bör diskuteras i referensgruppen.

Uppföljningsdag för revisorerna

Bjud in revisorerna till en uppföljningsdag för återkoppling, utvärdering och erfarenhetsutbyte. Denna uppföljningsdag kan vara en bra deadline för inlämning av intervjusvaren samt tidsrapporter och kvitton vid ev. utlägg. Under uppföljningsdagen kan revisorerna diskutera sina upplevelser och erfarenheter från intervjusituationerna, och en muntlig och/eller skriftlig utvärdering kan hållas. Styrgruppen kan presentera hur många intervjuer som genomförts och kanske även de preliminära resultaten från revisionen, beroende på hur långt man kommit i analysarbetet.

Frågor som kan ingå i utvärderingen kan handla om vad brukarrevisorerna tyckte om förberedelserna inför projektet, om utbildningen, om platsen för intervjuerna, om situationen att intervjua och om andra tips inför en eventuell nästa revision.

Uppföljningsdag med referensgruppen

Bestäm datum för en framtida uppföljningsdag med referensgruppen. Denna uppföljningsdag bör ligga ganska långt fram i tiden, för då skall ni stämma av hur verksamheten har tagit till sig av det resultat som revisionen visar och vilka förändringar som har genomförts eller planeras. Ett bra verktyg vid avstämningen är att ta med de mötesanteckningar som gjordes vid presentationen av resultatet för verksamheten. Tidpunkten för uppföljningen bör ligga ett halvår efter avrapporteringen.

Viktigt att tänka på, sammanfattning

Brukarnas erfarenheter och kunskap är en stor tillgång.

Revisionen leds och kontrolleras av personer med egen erfarenhet som patienter, brukare och/eller närstående, i samråd med referensgruppen.

En intervju ger ett personligt möte, en möjlighet att ställa följdfrågor och läsa av kroppsspråk.

Värna sekretessen och skydda respondenternas integritet.

Intervjuer förs på neutral mark.

Var ute i god tid och var beredd på att behöva skicka ut flera påminnelser.

Lätt och ledigt språk i skriftligt material.

Informationsträffar för både brukare och personal är en framgångsfaktor.

Var flexibla, många gånger blir det fler referensmöten och informationsträffar än vad man från början tänkt.

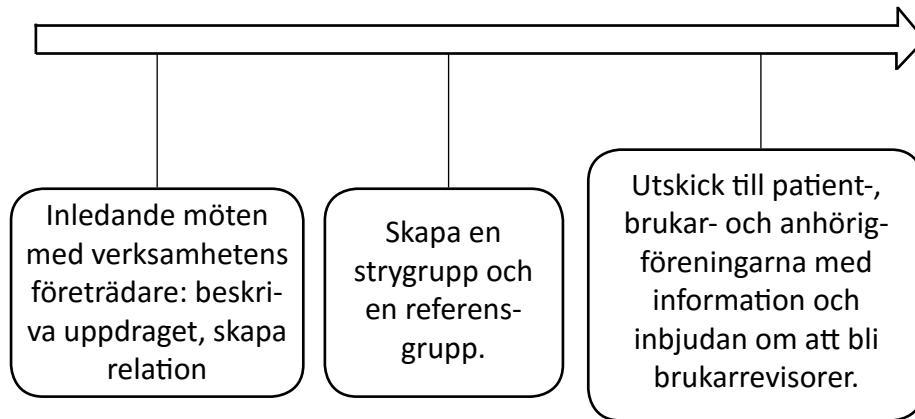
Planera in en uppföljningsdag – för både brukarrevisorer och för verksamheten.

Redovisa och gläds åt positiv feedback.

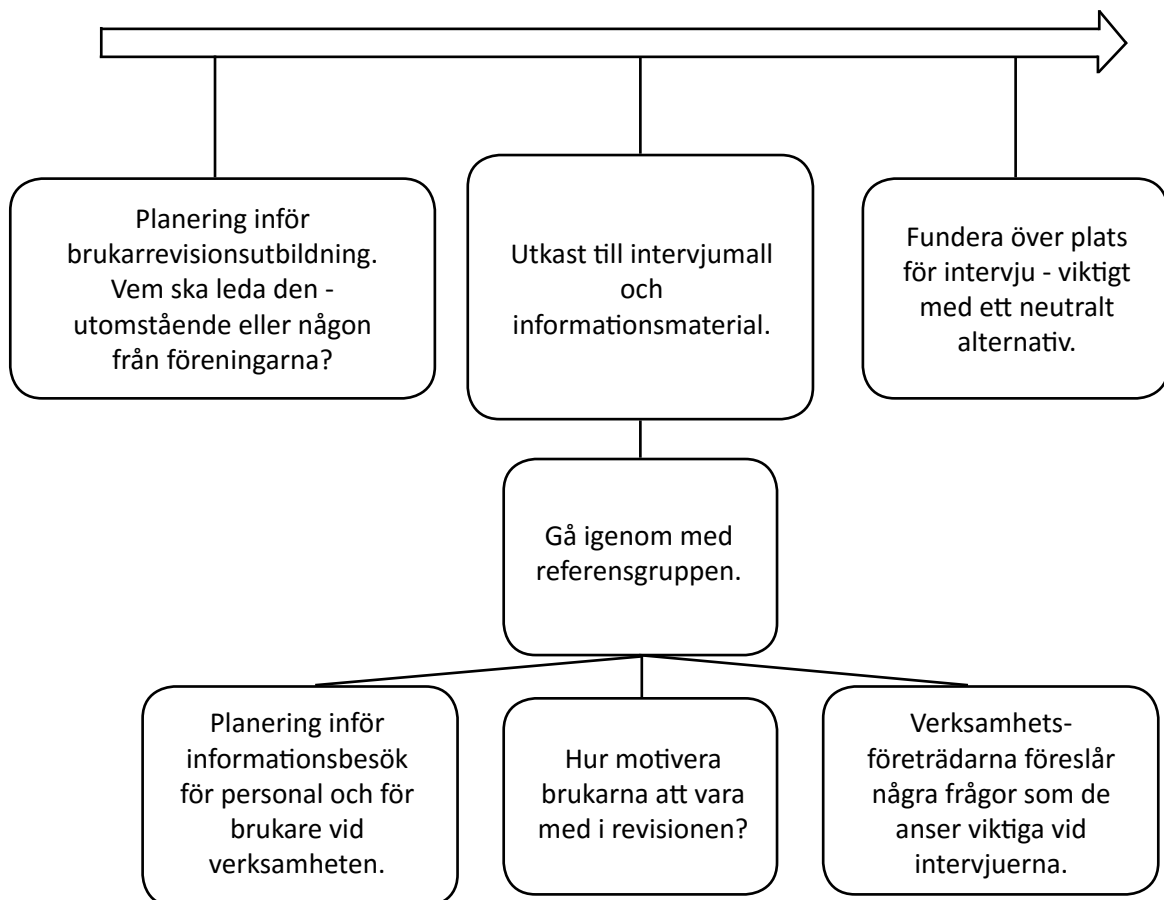
Gott fika är en bra öppning för samtal!

Flödesschema för brukarrevisionen

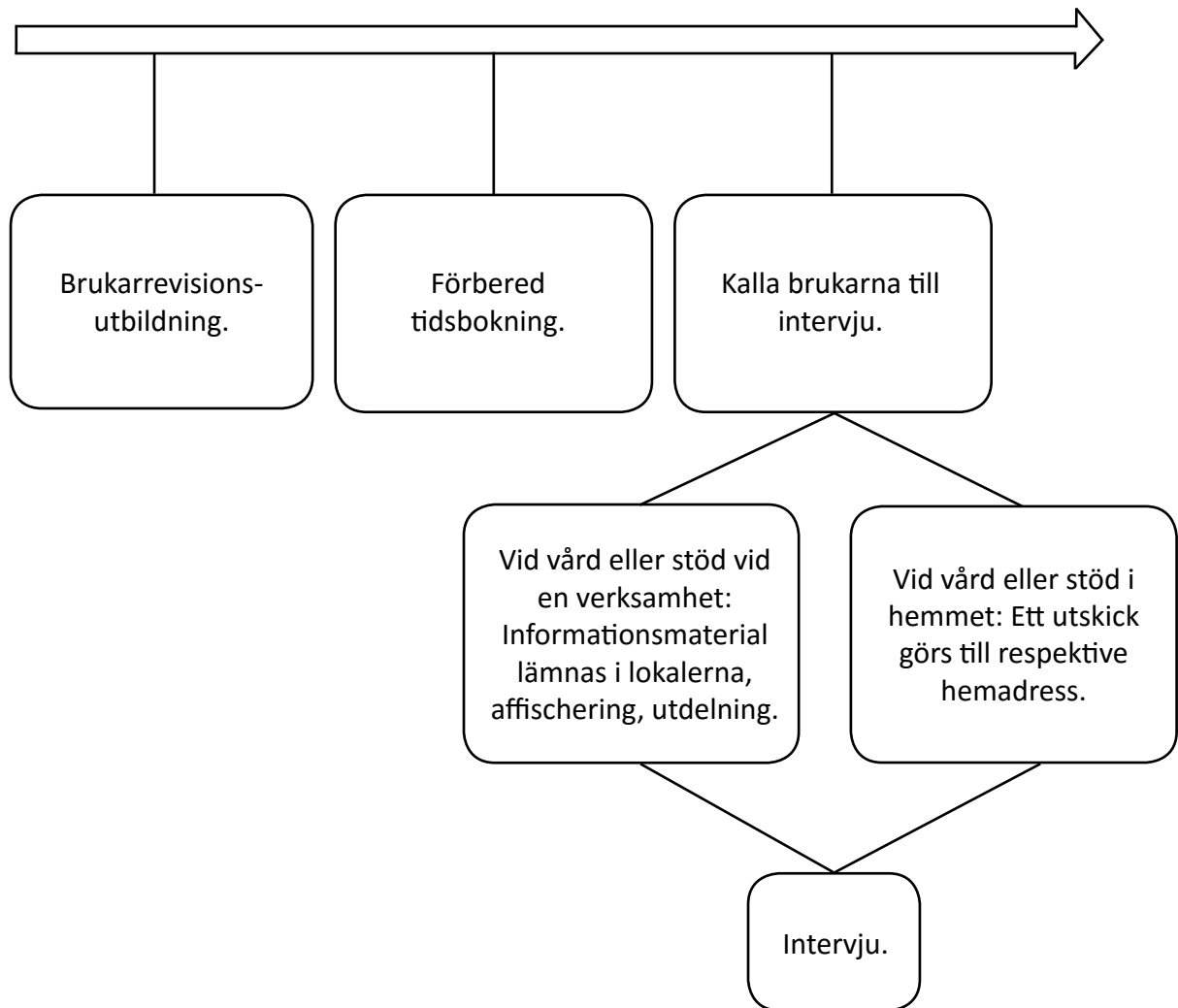
Inledningsfasen



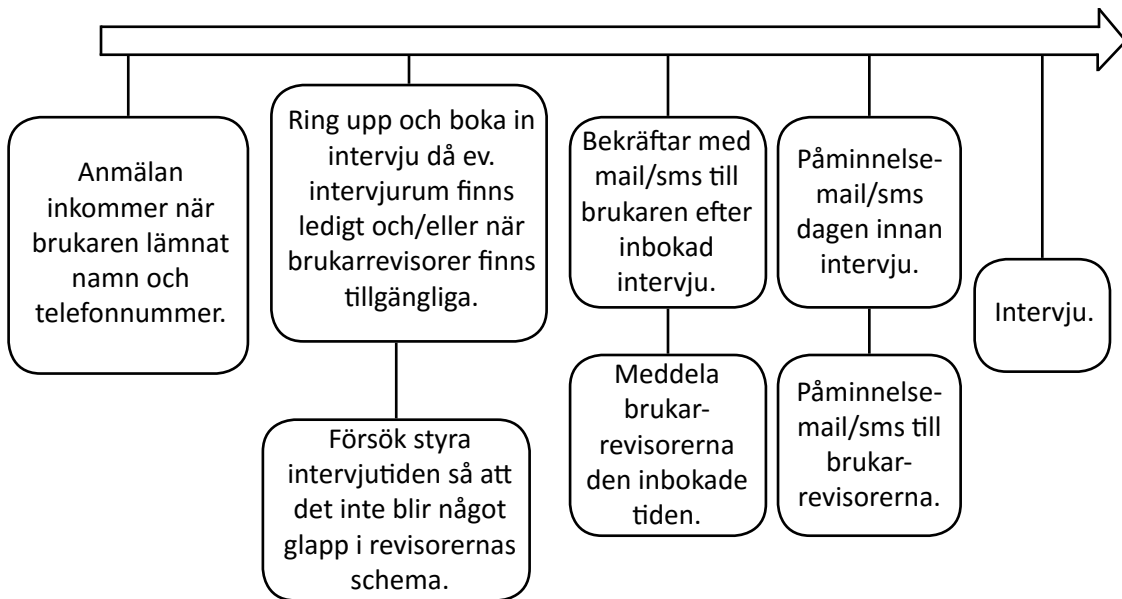
Förberedelsefasen



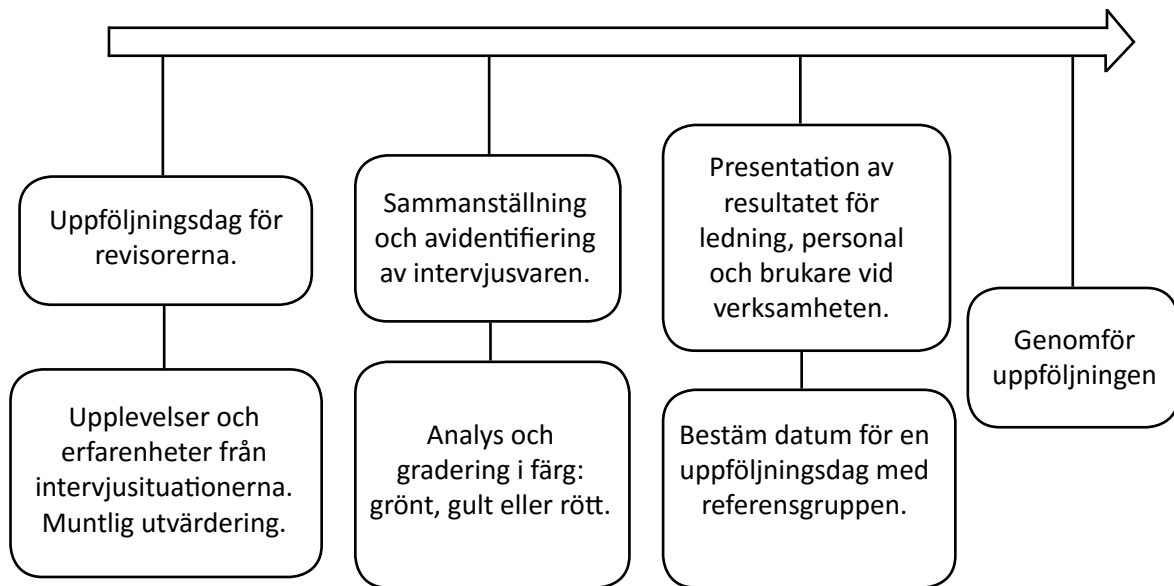
Genomförandefasen



Genomförandefasen: Inbokning



Uppföljningsfasen



Kontakt

NSPHiG

Järntorget 7
413 04 Göteborg
e-post: info@nsphig.se
webb: www.nsphig.se

Sonny Wåhlstedt

NSPHiG
tel: 0704 - 59 91 15
mail: sonny@nsphig.se
webb: www.nsphig.se

Elin Björsell

NSPHiG
tel: 0704 - 01 21 17
mail: elin@nsphig.se
webb: www.nsphig.se

Filippa Gagnér

NSPHiG
tel: 0703 - 44 63 39
mail: filippa@nsphig.se
webb: www.nsphig.se

Bilaga 1

Intervjumall boendestöd

Berätta vilka ni som intervjuare är, vilka organisationer ni kommer ifrån och att en av er framför allt kommer att skriva och att en framför allt kommer att ställa frågor under intervjun. Berätta att ni har ungefär en timme på er.

Berätta vad intervjun är till för: Den här intervjun är till för att ta reda på vad du tycker om ditt boendestöd för att kunna förbättra boendestödet så att vardagen blir bättre för just dig. Vi vill därför prata både om sådant som fungerar bra, men också sådant som inte fungerar bra med boendestödet. Du berättar så mycket du själv vill, men ju mer information desto bättre såklart. Du kommer att vara anonym och ingen kommer att kunna knyta det du säger till just dig.

A. Aktiviteter och trivsel

1. Har du arbete, studier, praktik eller någon annan typ av formell sysselsättning?
 - 1b. Om inte: skulle du vilja ha någon formell sysselsättning?
2. Brukar du besöka något aktivitetshus, förening eller liknande mötesplats?
 - 2b. Om inte: skulle du vilja göra det?
3. Saknar du någon form av fritidsaktiviteter på dagarna?
 - 3b. Om ja - vad för typ av aktiviteter?
 - 3c. Skulle du behöva någon typ av stöd för att genomföra de aktiviteterna?
4. Har du så mycket social kontakt som du önskar, t ex med vänner eller familj?
 - 4b. Stöttar boendestödjarna dig för att få mer social kontakt?
 - 4c. Om inte: skulle du vilja att boendestödjarna stöttar dig mer för att få mer social kontakt?
5. Hur trivs du med dina boendestödjare?
 - 5b. Vad är det som fungerar bra eller mindre bra?

B. Innehållet i stödet

1. Kommer du ihåg när du första gången träffade din socialsekreterare för att diskutera boendestöd; upplever du att socialsekreteraren lyssnade på dig då?
2. Har du och dina boendestödjare gjort någon genomförandeplan ihop?
 - 2b. Om ja: upplever du att personalen följer den?
 - 2c. Har man lyssnat på dig och tagit hänsyn till dina önskemål när planen gjordes?
3. Får du det stöd från boendestödet som du behöver i vardagen?
 - 3b. Om inte: vad saknar du?
4. Känner du att tiden som boendestödjarna är hos dig är tillräcklig?
 - 4b. Om inte: hur skulle du vilja ha det?
5. Om ditt behov av stöd skulle ändras, om du t ex skulle behöva mer stöd eller annan typ av stöd från dina boendestödjare, hur gör då för att påverka detta?

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

6b. Skulle du vilja att du och boendestödjarna pratade om detta oftare?

C. Planering och samverkan

1. Får du boendestöd de tider och dagar som du vill ha?

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

2b. Har du försökt byta tider någon gång? Hur gick det?

3. Kan du påverka vilka boendestödjare som skall hjälpa dig?

4. Upplever du att boendestödjarna och sjukvården, exempelvis psykiatrin, samarbetar för att hjälpa dig?

D. Bemötande och kompetens

1. Hur upplever du boendestödjarnas bemötande?

1b. Vad är det som fungerar bra eller mindre bra?

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

2b. Hur visar det sig?

3. Känner du dig förstådd av dina boendestödjare?

3b. Om nej - kan du ge något exempel på situationer när boendestödjarna inte förstår dig?

3c. Om ja - hur visar det sig?

4. Skulle du vilja att boendestödjarna stöttar dig mer i att ta hand om din kroppsliga hälsa, än vad de gör idag?

E. Problem och konflikter

1. Upplever du att du kan be boendestödjarna om annan/extra hjälp när du behöver det?

1b. Om inte: i vilka situationer känner du så?

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

2b. Om nej - varför inte?

2c. Om ja - vem tar du upp problemen med?

3. Lyssnar man på dig om det blir problem?

F. Övriga frågor

1. Sammanfattningsvis, vad tycker du om ditt boendestöd?

2. Är det något annat du vill tillägga?

Bilaga 2

Intervjumall boende

Berätta vilka ni som intervjuare är, vilka organisationer ni kommer ifrån och att en av er framför allt kommer att skriva och att en framför allt kommer att ställa frågor under intervjun. Berätta att ni har ungefär en timme på er.

Berätta vad intervjun är till för: Den här intervjun är till för att ta reda på vad du tycker om ditt boende för att kunna förbättra boendet så att vardagen blir bättre för just dig. Vi vill därför prata både om sådant som fungerar bra, men också sådant som inte fungerar bra med ditt boende. Du berättar så mycket du själv vill, men ju mer information desto bättre såklart. Du kommer att vara anonym och ingen kommer att kunna knyta det du säger till just dig.

A. Boendemiljö

1. Vad tycker du om maten på boendet?
 - 1b. Skulle du vilja ändra på något? Vad i så fall?
2. Trivs du i de gemensamma utrymmena?
 - 2b. Vad är det som är bra eller mindre bra?
3. Vad tycker du om öppetiderna för de gemensamma utrymmena?
4. Känner du dig trygg och säker på ditt boende?
 - 4b. Om nej - varför? Har det uppstått någon särskild situation då du känt dig otrygg eller hotad på boendet?
5. Hur trivs du på boendet över lag?
 - 5b. Vad är det som fungerar bra eller mindre bra?
6. Får du det stöd från personalen som du behöver i vardagen?
 - 6b. Om inte: vad saknar du?
7. Känner du att tiden som personalen är hos dig är tillräcklig?
 - 7b. Om inte: hur skulle du vilja ha det?

B. Aktiviteter och stöd

1. Har du något arbete, studier, praktik eller någon annan typ av formell sysselsättning?
 - 1b. Om inte: skulle du vilja ha någon formell sysselsättning?
2. Brukar du besöka något aktivitetshus, förening eller liknande mötesplats?
 - 2b. Om inte: skulle du vilja det?
3. Saknar du någon form av fritidsaktiviteter på dagarna?
 - 3b. Om ja: vad för typ av aktiviteter?
4. Har du så mycket social kontakt som du önskar, t.ex. med vänner eller familj?
 - 4b. Om nej: skulle du vilja att personalen stöttade dig att få mer social kontakt? Hur skulle du vilja att de stöttade dig?
5. Skulle du vilja ha någon annan typ av stöd från boendet som du inte får idag?
 - 5b. Om ja - vad för typ av stöd?

C. Planering och information

1. Upplever du att personalen på boendet samarbetar med sjukvården, exempelvis psykiatrin, för att hjälpa dig? Att de pratar med varandra och vet vad den andra gör?
2. Har du och personalen gjort någon genomförandeplan ihop?
 - 2b. Om ja: upplever du att personalen följer den? Har man lyssnat på dig och tagit hänsyn till dina önskemål när planen gjordes?

D. Bemötande och kompetens

1. Hur upplever du personalens bemötande?
 - 1b. Kan du ge något exempel när det fungerat bra eller mindre bra?
2. Känner du dig förstådd av personalen på boendet?
 - 2b. Kan du ge något exempel?
3. Känner du att du kan samtala med personalen om sådant som är jobbigt för dig?
 - 3b. Kan du ge något exempel?
4. Upplever du att personalen har tillräcklig kunskap om dina behov för att kunna hjälpa dig?
 - 4b. Kan du ge något exempel?
5. Skulle du vilja att personalen stöttar dig mer i att ta hand om din kroppsliga hälsa, än vad de gör idag?
 - 5b. Om ja - hur då?

E. Problem och konflikter

1. Om du behöver hjälp från personalen, får du i så fall hjälp snabbt eller tar det tid?
2. Känner du att du kan ta upp problem som uppstår på boendet med personalen?
 - 2b. Om nej - varför inte?
3. Om du skulle få problem med personalen på boendet, känner du att du skulle kunna ta upp det med någon?
 - 3b. Vem i så fall?
4. Lyssnar man på dig om det blir problem?

F. Övriga frågor

1. Sammanfattningsvis, vad på boendet skulle du vilja ändra på eller ha mer av?
2. Är det något annat du vill tillägga?

Vad tycker du om ditt boendestöd?



Kom på intervju och njut av lite fika.
Som tack får du en biobiljett hemskickad!



Ansvarig för utvärderingen är **NSPHiG** - Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa i Göteborg. NSPHiG är en gemensam samarbetsorganisation som består av 20 patient,- brukar- och närståendeorganisationer.

Medlemsorganisationerna representerar människor med psykisk ohälsa och sjukdom, neuropsykiatriska funktionshinder, beroendeproblematik och suicidalitet samt deras närstående.

32

Har du några frågor eller vill veta mer, är du välkommen att kontakta NN på tel: xxx.
e-post: xxx@xxx.se

Stort tack för din medverkan!

www.nspbig.se

NSPHiG
Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa i Göteborg

NSPHiG
Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa i Göteborg

Vad tycker du om

ditt boendestöd?

Du är välkommen på en intervju med syftet att ta reda på vad du tycker och tänker om ditt boendestöd för att på bästa sätt förbättra din tillvaro.

Du kan berätta om dina tankar och åsikter om boendestödet, exempelvis om personalen är tillräckligt tillgänglig, hur du upplever bemötande och trivsel och om du får det stöd som du behöver i vardagen.

Vi som intervjuar är medlemmar i olika brukarorganisationer. Vi kallas för brukarrevisor. Vi har på olika sätt själva erfarenhet av psykiatrisk vård och omsorg. Några kan också vara anhöriga eller närstående. Du kan läsa mer om de olika föreningsarna i den blå foldern som du har fått i kuvertet.

**De som intervjuar har tystnadsplikt.
Inget som sägs under intervjun
kommer att kunna kopplas till dig som person.**

**Dina svar är oerhört viktiga!
Utan dem kan vi inte
förbättra boendestödet.**

**Som tack får du en
biobiljett hemskickad!**



Du kan välja ett av nedanstående sätt
att **bli intervjuad** på:

1 Kom på en intervju på xx. Adressen är xx. En karta finns på sista sidan i denna folder. Vi bjuder på fika! Två personer från brukarorganisationerna intervjuar dig. Den ena personen ställer frågor och den andra personen antecknar svaren. Intervjun tar cirka en timme och hålls i ett enskilt rum. Om du vill ha sällskap av boendestödet eller annan person går det bra - ta i så fall kontakt med dina boendestödjare.

2 Vi kommer till dig. Vi intervjuar dig i ditt hem. Vi tar med oss fika!

Två personer från brukarorganisationerna intervjuar dig. Den ena personen ställer frågor och den andra personen antecknar svaren. Intervjun tar cirka en timme och hålls i ett enskilt rum. Om du vill ha sällskap av boendestödet eller annan person går det bra - ta i så fall kontakt med dina boendestödjare.

3 Telefonintervju. Vi pratar om vad du tycker om ditt boendestöd via telefon.

Två personer från brukarorganisationerna kommer att ringa upp och intervjuar dig. Intervjun tar cirka en timme.

Vad händer efter intervjun?

Alla svar skrivs så att det inte går att se vem som har svarat vad. Svaren samlas till en rapport och till en presentation där de olika svarsområdena kommer att färgkodas med grönt för sådant som fungerar bra, gult för sådant som kan behöva ses över och rött för sådant som behöver åtgärdas snarast.

Sedan får du, personalen och ledningen på boendestödet ta del av rapporten. Och till sist börjar förändringen av ditt boendestöd. Tack för din hjälp!



Vad tycker du om ditt boende?



Kom på intervju och njut av lite fika.
Som tack får du en biobiljett hemskickad!



Ansvarig för utvärderingen är **NSPHiG** - Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa i Göteborg. NSPHiG är en gemensam samarbetsorganisation som består av 20 patient, - brukar- och närståendeorganisationer.

Medlemsorganisationerna representerar människor med psykisk ohälsa och sjukdom, neuropsykiatriska funktionshinder, beroendeproblematik och suicidalitet samt deras närstående.

Har du några frågor eller vill veta mer, är du välkommen att kontakta NN på tel: xxx.
e-post: xxx@xxx.se

Stort tack för din medverkan!

www.nsphig.se

NSPHiG
Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa i Göteborg

NSPHiG
Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa i Göteborg

Vad tycker du om ditt boende?

Du är välkommen på en intervju med syftet att ta reda på vad du tycker och tänker om ditt boende för att på bästa sätt förbättra din tillvaro.

Du kan berätta om dina tankar och åsikter om ditt boende, exempelvis om personalen är tillräckligt tillgänglig, hur du upplever bemötande och trivsel och om du får det stöd som du behöver i vardagen.

Vi som intervjuar är medlemmar i olika brukarorganisationer, vi kallas för brukarrevisorer. Vi har på olika sätt själva erfarenhet av psykiatrisk vård och omsorg. Några kan också vara anhöriga eller närstående. Du kan läsa mer om de olika föreningarna i den blå foldern eller på hemsidan, www.nspgig.se.

**De som intervjuar har tystnadsplikt.
Inget som sägs under intervjun
kommer att kunna kopplas till dig som person.**

**Dina svar är oerhört viktiga!
Utan dem kan vi inte
förbättra ditt boende.**

**Som tack får du en biobiljett
hemskickad!**



Du kan välja ett av nedanstående sätt att bli intervjuad på:

- 1. Vi kommer hem till dig.** Vi bjuder på fika! Två personer från brukarorganisationerna intervjuar dig. Den ena personen ställer frågor och den andra personen antecknar svaren. Intervjun tar cirka en timme. Om du vill ha sällskap av personalen eller annan person går det bra.
- 2. Vi kommer till boendet.** Vi intervjuar dig i gemensamt lokalen. Vi tar med oss fika! Två personer från brukarorganisationerna intervjuar dig. Den ena personen ställer frågor och den andra personen antecknar svaren. Intervjun tar cirka en timme och hålls i ett enskilt rum. Om du vill ha sällskap av personalen eller annan person går det bra.
- 3. Telefonintervju.** Vi pratar om vad du tycker om ditt boende via telefon. Två personer från brukarorganisationerna kommer att ringa upp och intervjuar dig. Intervjun tar cirka en timme.

Vad händer efter intervjun?

Alla svar skrivs så att det inte går att se vem som har svarat vad. Svaren sammanställs till en rapport och till en presentation där de olika svarsområdena kommer att färgkodas med grönt för sådant som fungerar bra, gult för sådant som kan behöva ses över och rött för sådant som behöver åtgärdas snarast.

Sedan får du, personalen och ledningen på boendet ta del av rapporten. Och till sist börjar förändringen av ditt boende.



Vad tycker du om ditt boendestöd?

Vi vill gärna träffa dig och samtala om dina upplevelser av ditt boendestöd. Vad fungerar och vad fungerar inte? Dina svar är väldigt viktiga, eftersom du är den enda som vet hur ditt boendestöd fungerar!

Vi som gör intervjuerna är personer som själva har erfarenhet av psykiatrisk vård och omsorg eller är anhöriga. Vi är medlemmar i NSPHiG - Nationell samverkan för psykisk hälsa i Göteborg - som består av 20 patient-, brukar- och anhörigföreningar. Läs mer om oss i den blå foldern!

Vi som intervjuar har tystnadsplikt.

Inget som sägs under intervjun kommer att kunna kopplas till dig som person.

Anmäl ditt intresse på ett av följande sätt:

- Ring NN på xxx eller
- Mejla xxx@xxx.se eller
- Fyll i talongen längst ned och posta med det frankerade kuvertet.

Med vänliga hälsningar

NN

Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa i Göteborg

xxx@xxx.se, tel: xxx

www.nsphig.se

Ja tack, ja vill gärna bli intervjuad och berätta vad jag tycker om mitt boendestöd:

Sätt ett kryss för hur du vill intervjuas:

Mitt namn: _____ Hos oss på NSPHiG (se karta på nästa sida)

Telefon: _____ Hemma hos dig

Stadsdel: _____ På telefon

Vi bjuder på fika!

Brukarrevisors-utbildning

Dag 1

09.00 Välkomna!

Presentation av projektledningen
Revisorerna presenterar varandra

Om brukarrevisions-uppdraget

- Presentation av NSPH och brukarrörelsen
- Vårt arbetssätt och vår filosofi – varför brukarstyrda revisioner?
- Nuvarande uppdrag

Modellen

- Hur vi går till väga
- Hur resultatet kommer användas

Besök

- Presentation från en av avdelningarna där revision skall göras

Praktiska frågor

- Arvode
- Tidsrapportering

12.00 Lunch

Besök

- Presentation från en annan avdelning där revision skall göras

Arbete med intervjumall #1

- Presentation och genomgång av intervjumall #1
- Workshop-arbete – se över intervjufrågorna

Intervjuövning

- Rollspel i trios och diskussion
- Uppföljning och diskussion i storgrupp

16.00 Slut dag 1

Dag 2

09.00 Välkomna tillbaka!

Tankar från gårdagen?

Intervjuteknik

- Att inleda intervjun
- De tre intervjutraktarna

Social kommunikation

- Kommunikationstrappan, att skapa kontakt till att avsluta en intervju
- Kroppsspråk
- Öppna och slutna frågor

Mer om intervjusituationen

- Ett positivt förhållningsätt
- Att avsluta intervjun

12.00 Lunch

Mötet

- Hur skapar vi goda möten?
- Att intervjua personer som är i en beroendeställning
- Knepiga situationer

Arbete med intervjumall #2

- Presentation och genomgång av en intervjumall #2
- Workshop-arbete – se över intervjufrågorna

Intervjuövning

- Rollspel i trios och diskussion
- Uppföljning och diskussion i storgrupp

16.00 Slut dag 2

Har du några frågor är du välkommen att kontakta:

NN

NSPHiG

Tel: xxx

Mail: xxx@xxx.xx



Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa i Göteborg

TIDRAPPORT BRUKARREVISIONER

Namn:
Personnummer:
Adress:
Kontonummer:
Clearingnummer:
Bank:

Fyll i de datum du har arbetat och hur länge du har arbetat. Lön kommer att betalas ut för den tid du genomför intervjuer, går igenom intervjuer samt renskriver intervjusvaren.

Om du reser kollektivt - spara kvitton och lämna in tillsammans med tidrapporten, så får du ersättning för din resa.

Om du reser med bil räcker det att du fyller i uppgifterna nedan.

Datum	Arbetad tid	Vid bilresa, ange resväg till din destination (var du startade och slutade) + antal mil	Vid bilresa, ange resväg från din destination (var du startade och slutade) + antal mil

Namn och datum

Total antal arbetade timmar:

Bilaga 8

Förslag till redovisning av frågorna i färgkodning

Exempel från ett boende.

Nedan kommer varje område av intervjumallen redogöras för. Varje fråga kommer få en grön, gul eller röd färg. En grön kodning innebär att inga brister/åtgärder kunde upptäckas utifrån respondenternas svar. En gul färgkodning innebär att det frågan berör behöver ses över, en röd kodning innebär att området frågan berör rekommenderas åtgärdas direkt.

Antal svarande: 7 respondenter.

Boendemiljö

Fråga A1. Trivs du i de gemensamma utrymmena?

Då det är tre personer som inte upplever att de trivs finns det rum för förbättringar. Det som brukarna belyser är att temperaturen är för låg i de gemensamma rummen, att det ibland är för högljutt som leder till stress samt ont i ryggen av möblerna. Detta rekommenderas att verksamheten ser över, är det möjligt att höja temperaturen för de gemensamma rummen, vem vänder man sig till etc.?

Vad har vi för rutiner kring om det blir för högljutt i de gemensamma rummen? Kan vi jobba med det på något sätt eller gå iväg med den personen som upplever att det blir jobbigt och försöka ha ett lugnande samtal? Går det att sätta en dyna bakom ryggen?

En respondent skulle vilja ha längre öppettider och en annan skulle vilja ha möjlighet att sitta där senare på kvällen om det t.ex. är något speciellt program/film på tv. Är det möjligt att utöka öppettiderna, hur påverkar det personalomsättning, vilka ytterligare resurser behövs för att möjliggöra det?

Fråga A2. Känner du dig trygg och säker på ditt boende?

Att tre respondenter inte känner sig trygga och säkra på boendet rekommenderas att verksamheten ser över. För en respondent handlar det mer om stadsdelen och inte boendet i sig. Även om det inte handlar om boendet, kan man prata om de känslor som finns kring stadsdelen och på så sätt kanske motverka känslor av otrygghet?

De övriga två respondenterna specificerar inte i sina svar på vilket sätt de inte känner sig trygga och säkra på sitt boende. Är det den egna lägenheten, området i sig etc.? Kan vara viktigt att se över och lyfta med de som bor på boendet.

Fråga A3. Får du det stöd från personalen som du behöver i vardagen?

Detta rekommenderas att verksamheten ser över då det är en respondent som inte upplever att den får det stöd från personalen som den behöver i sin vardag. En annan respondent upplever att den ibland får det. Att känna att man får det stöd man behöver är oerhört viktigt. För den personen som saknar stöd handlar det inte om praktik stöd utan av mer känslomässig

karaktär. Samma person är också osäker på om den har en genomförandeplan. Behöver man se över personens behov av stöd oftare och på så sätt fånga upp vilken typ av stöd personen efterfrågar?

Fråga A4. Känner du att tiden personalen är hos dig är tillräcklig?

Alla respondenter känner att tiden personalen är hos dem är tillräcklig därför är den frågan grönmarkerad. Kommer inte upp något i svaren som säger att tiden inte är tillräcklig. Däremot kan det indikera att det inte är tiden i sig som gör att vissa personer inte upplever tillräckligt stöd, utan att det snarare är innehållet av tiden som personalen är hos brukaren som behöver ses över.

Det är en respondent som efterfrågar nattvak, där man kommer överens om en tid där personalen knackar för att kolla av läget. Är det möjligt med nattvak? Vilka resurser behövs etc.?

Aktiviteter och stöd

Fråga B1. Har du arbete, praktik, eller någon annan typ av formell sysselsättning?

Ingen av respondenterna har ett arbete, praktik eller någon annan typ av formell sysselsättning. Anledningen till att verksamheten rekommenderas till att se över detta, beror på att tre respondenter upplever att de skulle vilja ha ett arbete, praktik eller någon annan typ av formell sysselsättning.

Vad finns det i närområdet, finns det någonstans där man kan vända sig som stöttar personer med psykisk ohälsa för att komma ut i arbete, praktik eller annan sysselsättning?

Fråga B2. Brukar du besöka något aktivitetshus, förening eller annan typ av aktivitet?

6 personer brukar inte besöka något aktivitetshus, förening eller annan typ av aktivitet. Då det är två utav dessa som uttrycker att de skulle vilja göra något av detta, rekommenderas verksamheten se över på vilket sätt de försöker motivera/ stödja sina brukare till att besöka ett aktivitetshus, förening eller annan typ av aktivitet. Hur arbetar vi med att uppmuntra till att våra brukare göra detta? Kan vi försöka motivera på något annat sätt? Vilka hinder finns för gruppen, ekonomiska etc.?

Fråga B3. Saknar du någon form av fritidsaktiviteter på dagarna?

Verksamheten rekommenderas se över vilka som upplever att de saknar fritidsaktiviteter samt vad för slags fritidsaktivitet. Respondenterna ger förslag som gymmet, promenader, träffa djur samt ett ställe där man kan hjälpa människor på olika sätt.

Vilka möjligheter finns att gå till gymmet? Görs gemensamma promenader, om inte finns det möjlighet att ha det regelbundet? Även om man inte får ha djur på boendet, kan man göra en utflykt till något ställe där det finns djur? Ställe där man kan hjälpa folk, vad finns i närområdet, ideell förening etc.?

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

En respondent upplever inte att den har så mycket social kontakt som hen önskar. Att frågan ändå blir grönmarkerad handlar om att personen inte vet om den efterfrågar stöd från personalen.

Däremot så kan social kontakt ändå vara något man kan se över med jämna mellanrum då det kan förändras med tiden. Att delta på olika aktiviteter verkar också främjande för den sociala kontakten och kan vara ett led i det arbetet.

Fråga B5. Skulle du vilja ha någon annan typ av stöd från boendet som du inte får idag?

Då tre personer skulle vilja ha någon annan typ av stöd jämfört med vad de får idag, rekommenderas verksamheten att se över stödet. Kollar vi av behovet av stöd tillräckligt ofta? Hur ser rutinerna ut kring t.ex. genomförandeplan?

Exempel på saker som brukarna tar upp: stöd till att träffa folk, stöd till att hitta en ny fritidsaktivitet, stöd med dusch, stöd med att gå till kyrkan, stöd med att gå på bio. Hur arbetar vi kring detta? Kan vi hitta andra sätt?

Planering och information

Fråga C1. Upplever du att personalen på boendet samarbetar med sjukvården?

Fyra personer upplever inte att det finns ett sådant samarbete. En tycker att det tillhör privatlivet. Belyser en balansgång med personlig integritet och hur mycket man ska hjälpa. Däremot är det en som uttrycker att det känns jobbigt att alltid själv ge information om bakgrund o.s.v. Hur ser rutinerna ut kring ett samarbete med sjukvården? Hur undviker vi att inskränka på den personliga integriteten men samtidigt uppfylla krav om att ett samarbete skall finnas?

Fråga C2. Har du och personalen gjort någon genomförandeplan ihop?

Två personer känner inte till att de har gjort någon genomförandeplan, en annan respondent vet inte och ytterligare två respondenter kommer inte ihåg.

Verksamheten rekommenderas åtgärda detta omgående då det är viktigt att alla har en genomförandeplan för att se över behov, vilka personliga mål som finns och hur personalen kan stötta för att uppnå dem. Det kan vara så att brukaren inte kommer ihåg att man har gjort en genomförandeplan. Hur ofta gör vi en genomförandeplan, hur ser rutinerna ut? Behöver vi prata om behov, mål etc. oftare? Behöver vi påminna vissa brukare oftare om varför vi gör på ett visst sätt?

De som har en genomförandeplan upplever att personalen följer den.

Fråga C3. Har man lyssnat på dig och tagit hänsyn till dina önskemål när planen gjordes?

Det är två respondenter som inte upplever det men båda är nöjda. Den ena ville att personalen skulle ge mer förslag, för den andra gick det inte rent praktiskt att ändra på vissa rutiner som personalen måste följa, personen tycker det är ok. Därför är denna fråga grönmarkerad.

Bemötande och kompetens

Fråga D1. Hur upplever du personalens bemötande?

Då det är fyra respondenter som drar åt att vara mindre nöjda rekommenderas verksamheten att se över bemötande. En respondent belyser att det ibland handlar om att personalen känns stressad. Hur gör vi i personalgruppen vid stress? Vad beror stressen på? Personalbrist etc.? Finns det möjlighet/intresse av att gå en bemötandeutbildning?

Fråga D2. Känner du dig förstådd av personalen på boendet?

En respondent känner sig inte förstådd och tre respondenter tycker det varierar. Att alla känner sig förstådda av personalen är viktigt, därför rekommenderas verksamheten se över detta. Vad kan det bero på? Har vi tid att samtala med våra brukare tillräckligt ofta? Handlar det om att vi inte tillräckligt ofta ser över behoven? En respondent uttrycker t.ex. att personalen inte alltid förstår vad den vill göra.

En respondent upplever att personalen dömer personen utifrån egna fördomar. Handlar det om de fördomar som finns i samhället? Kan det bero på en form av självstigmatisering som är väldigt vanligt om man har eller har haft en psykisk ohälsa? Hur bemöter vi dessa frågor?

Fråga D3. Upplever du att personalen har tillräcklig kunskap om dina behov för att kunna hjälpa dig?

Två respondenter upplever inte att personalen har tillräcklig kunskap, för en respondent varierar det. Verksamheten rekommenderas att se över kunskap om behov då inte alla respondenter upplever att personalen har tillräcklig kunskap vilket är viktigt för att brukarna ska känna att de får det stödet som de känner att de behöver. Två respondenter uttrycker att den upplevelsen beror på att personalen inte har tillräcklig kunskap om deras behov.

Fråga D4. Skulle du vilja att personalen stötta dig mer att ta hand om din kroppsliga hälsa, än vad de gör idag?

Ingen av respondenterna skulle vilja ha mer stöd förutom en som ibland skulle vilja ha hjälp med duschen vid behov. Alla vill sköta den själva, därför är den här frågan grönmarkerad.

Problem och konflikter

Fråga E1. Upplever du att du kan be personalen om hjälp när du behöver hjälp?

Då en respondent svarar nej och en annan svara ibland, rekommenderas verksamheten att se över detta. Det är viktigt att alla känner trygghet av att veta att man kan be om hjälp när man behöver det. En person berör återigen att det handlar om hjälp med känslomässigt stöd och inte det praktiska. Att personen inte upplever att personalen förstår varför personen får ångest. Hur bemöter vi t.ex. ångest? Tar vi oss tid att/ har vi tid att sitta i lugn och ro med personen för att prata om och försöka lugna de ångestkänslor som personen har?

En person tycker det tar väldigt lång tid innan personen får hjälp, upplever att det kan ta flera timmar. Hur ser rutinerna ut? Om många är sjuka, vikarierar etc. som inte går att undvika, förklarar vi och informerar våra brukare varför det kan ta längre tid att få hjälp? Så att de vet och kan förbereda sig på att hjälpen kan ta längre tid.

Fråga E2. Känner du att du kan ta upp problem som uppstår på boendet, t.ex. om du får det jobbigt med någon av de andra på boendet?

Av de 6 personer som besvarar frågan, upplever alla att de kan ta upp problem som uppstår på boendet, t.ex. om de får det jobbigt med någon av de andra på boendet. Denna fråga är grönmarkerad då alla känner att de kan ta upp problem samt att nästan alla vet vem de vänder sig till. Att majoriteten i första hand vänder sig till personalen är också en anledning till att grönmarkera frågan.

Fråga E3. Om du får problem med personalen på boendet, vem skulle du ta upp det med?

Då det endast är en som vet vem de vänder sig till om man får problem med personalen, rekommenderas verksamheten att åtgärda det så snart som möjligt. Viktigt att alla vet vem de vänder sig till. Finns det information om kontaktpersoner i någon pärm? Om inte kan man ha en pärm i de gemensamma utrymmena med nummer och hänvisning med vilka frågor man kan vända sig med och vart? Hur ser rutinerna ut idag?

Fråga E4. Lyssnar man på dig om det blir problem?

Då en person inte alltid känner sig lyssnad på blev frågan gulmarkerad, även om det bara är en respondent är det viktigt att alla känner sig lyssnade på. För personen handlar det mycket om att personalen inte förstår, att de ibland är stressade.

Denna och många andra frågor hänger ihop. Hur hög är arbetsbelastningen på verksamheten? Mycket stress i personalgruppen? Hur försöker vi undvika att visa för brukaren att vi är stressade? Förklarar vi för brukaren varför det blir som det blir, t.ex. att många är sjuka idag? Har vi tid att sitta ner och lyssna och på så sätt kanske få reda på om behoven har ändrats eller få en ökad förståelse?

BRUKARREVISION – Vad är det?

En brukarrevision är en granskning av en enhet eller verksamhet som ger vård, stöd eller service till personer med psykiska funktions- ned-sättningar och utförs av brukare och närstående.

Revisionen leds och kontrolleras av brukare i samråd med beställaren. Brukarrevisorerna utformar forskningsfrågor och gör materialinsamling och analys. Resultatet avrapporteras till ledning och personal vid den berörda enheten.

Enheten analyserar rapportsvaren och prioriterar önskvärda åtgärder. Samtidigt kan berörd personal och ledning stärkas av den positiva feedback som kunskapen om väl uppfyllda verksamhetsmål ger.

Steg för steg guidar denna metodhandbok dig i processen att skapa en brukarstyrd brukarrevision.



NSPHiG

Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa i Göteborg