

# Brukarstyrd brukarrevison: Träffpunkten Vallmon, Kinna

---

Undersökning av brukarnas attityd till och erfarenhet av  
Träffpunkten Vallmon, Kinna

**Författad av:**

Anna-Karin Engqvist

Agneta Persson

NSPHiG 2021



# Innehållsförteckning

<b>Inledning</b> .....	1
Vad är brukarstyrd brukarrevision? .....	2
Den egna erfarenhetens roll i brukarrevisionen .....	3
Viktiga ledstjärnor i våra revisionsarbeten .....	3
<b>Om uppdraget</b> .....	4
Mål .....	4
Verksamheten .....	4
Målgrupp och urval .....	4
<b>Metod</b> .....	5
<b>Resultat</b> .....	6
Bakgrundsfrågor .....	6
Lokaler och öppettider .....	7
Lokalerna .....	7
Öppettiderna .....	7
Trivsel .....	8
Aktiviteter på träffpunkten .....	10
Påverka aktiviteterna .....	10
Stöd i aktiviteterna .....	11
Aktiviteter utanför träffpunkten .....	12
Information .....	12
Bemötande och stöttning .....	13
Att tänka på i bemötandet .....	14
Tillräcklig kunskap om psykisk ohälsa .....	14
Problem och konflikter .....	15
Tar personalen tag i konflikter eller problem? .....	16
Sammanfattning .....	16
Rekommendera träffpunkten för andra? .....	16
Hur skulle du förändra träffpunkten om du fick önska helt fritt? .....	17
<b>Utvecklingsmöjligheter och diskussion</b> .....	19
Ta till er det goda .....	20
<b>NSPHiG tipsar</b> .....	21
<b>Hur går man vidare med revisionsresultatet?</b> .....	22



# Inledning

FN:s allmänna förklaring och de två FN-konventionerna från 1966<sup>1</sup> innehåller tillsammans med olika regionala konventioner en lång rad rättigheter och grundläggande friheter, bland annat rätten till bästa möjliga uppnåeliga hälsa och delaktighet. Dessa rättigheter är ömsesidigt beroende av varandra och ska gälla alla, alltid, överallt<sup>2</sup>.

Efter riksdagens godkännande beslutade regeringen den 4 december 2008 att Sverige också skulle tillträda FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning.

Konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning syftar till att stärka skyddet av de mänskliga rättigheterna för personer med funktionsnedsättning. I denna grupp ingår människor som lever med psykisk ohälsa eller psykisk funktionsnedsättning vilka ofta är en mera utsatt och marginaliserad grupp. Principen om icke-diskriminering är central och allas rätt till bästa möjliga uppnåeliga hälsa och delaktighet slås fast. Det finns också vissa nödvändiga åtgärder som måste realiserats för att personer med funktionsnedsättning ska kunna ta del av sina medborgerliga, politiska, ekonomiska, sociala och kulturella rättigheter till exempel åtgärder för att öka tillgängligheten<sup>3</sup>.

Stat, kommun och landsting har ett gemensamt ansvar för att personer med funktionsnedsättning får möjligheter till en god hälsa samt ekonomisk och social trygghet. Personer med funktionsnedsättning ska också möjliggöras vara delaktiga i samhället och kunna leva ett självständigt liv. Att leva som andra är en grundläggande rättighet<sup>4</sup>.

Den enskildes delaktighet, inflytande och självbestämmande är alltså grundläggande principer för de mänskliga rättigheterna och all vård och omsorg. Gemensamma grunden för de olika begrepp som används för inflytande och delaktighet är att man ska utgå från den enskildes situation, omständigheter och önskemål. Delaktighet innebär att den enskilde ska ha inflytande över sin egen vård och omsorg. Delaktighet är inte samma sak som deltagande. Delaktigheten är beroende av reell möjlighet till inflytande<sup>5</sup>. Ett sätt att stärka brukares delaktighet och inflytande är brukarstyrd brukarrevision.

---

<sup>1</sup> konventionen om medborgerliga och politiska rättigheter samt konventionen om ekonomiska, sociala och kulturella rättigheter

<sup>2</sup> <https://www.regeringen.se/regeringens-politik/demokrati-och-manskliga-rattigheter/fakta-om-manskliga-rattigheter/vad-ar-manskliga-rattigheter/>

<sup>3</sup> <https://www.regeringen.se/informationsmaterial/2015/06/konvention-om-rattigheter-for-personer-med-funktionsnedsattning/>

<sup>4</sup> <https://www.kunskapsguiden.se/funktionshinder/Teman/Yrkesintroduktion-for-baspersonal-som-arbetar-med-personer-med-funktionsnedsattning/Sidor/Individens-rattigheter.aspx>

<sup>5</sup> <https://www.kunskapsguiden.se/funktionshinder/Teman/delaktighet/Sidor/Delaktighet.aspx>

## Vad är brukarstyrd brukarrevision?

Vi har alla rätten till god vård och omsorg och den ska utvärderas av de som använder den. Det är ju den som får insatsen som bäst vet hur den fungerar. För att kunna förbättra insatsen och för att ge brukarna verkligt inflytande och delaktighet i praktiken är det avgörande att brukarnas synpunkter och erfarenheter värderas och vägs in.

*Brukarinflytande* betyder att den som använder insatsen också har reellt inflytande över innehållet och utformningen. En metod för att uppnå detta är brukarstyrd brukarrevision. Även om brukarinflytande kan upplevas som svårt att få till är behovet av det och viljan till det stort. Brukarrevision är en metod som kan användas för att öka brukarinflytandet och är också något som rekommenderas av Socialstyrelsen<sup>6</sup>. Det kan vara ett effektivt och viktigt sätt att höja kvaliteten på vården och omsorgen.

*Brukarstyrd brukarrevision* är en undersökning av kvaliteten av en psykiatrisk eller socialpsykiatrisk verksamhet. Det som skiljer ut brukarstyrda brukarrevisioner är att den görs av personer med egen erfarenhet av psykisk ohälsa eller funktionsnedsättning. Detta inifrånperspektiv är något som blir en stor tillgång i arbetet.

Brukarrevisionen bygger på fem grundprinciper: Verkligt inflytande, dialog och ömsesidiga mål, anonymitet, oberoende och ökad kvalitet i omsorgen.

**Verkligt inflytande.** Brukarrevisionen stärker brukarnas faktiska inflytande. Med brukarrevision ökar möjligheten för brukare att göra sina röster hörda, något som ofta annars kan upplevas som svårt. Detta kan leda till att förtroendet för verksamheten ökar vilket i kombination med en bättre livssituation för brukarna kan ge ett bättre arbetsklimat. De positiva delarna av verksamheten lyfts också vilket ytterligare stärker personalen.

**Dialog och ömsesidiga mål.** För reell verksamhetsutveckling krävs det en öppen och förutsättningslös dialog med brukarna. Genom en brukarrevision kan man hitta ett sätt att tryggt och anonymt kanalisera brukarnas synpunkter och erfarenheter. I samarbete och ständig dialog med verksamheten, samordnar brukarrevisorerna brukarrevisionen i alla led – från planering och utformning av intervjufrågor, till sammanställning och analys. Detta ökar förutsättningarna till ett engagerat förbättringsarbete där båda parter delar samma mål - verksamhetens utveckling.

**Anonymitet.** De brukare som medverkar garanteras anonymitet. Detta skapar trygghet och underlättar en öppen dialog.

**Oberoende.** Att brukarrevisionen görs av en extern verksamhet underlättar analysens trovärdighet jämfört med om verksamheten skulle granska sig själv. Eftersom deltagarna inte är i beroendeställning i revisionen främjas även den öppna dialogen ytterligare.

**Ökad kvalitet i omsorgen.** Resultatet av undersökningen är brukarnas bild av hur omsorgen fungerar. Syftet med brukarrevisionen är att öka kvaliteten i omsorgen genom att brukarnas erfarenheter tas tillvara. I revisionen finns tydliga och konkreta beskrivningar av vad som fungerar i verksamheten, vad som kan utvecklas och förslag på hur detta kan göras. Resultatet presenteras i dialog för verksamheten och brukarna och följs sedan upp.

---

<sup>6</sup> Öppna jämförelser 2019 – Personer med psykisk funktionsnedsättning, Socialpsykiatri. Socialstyrelsen 2019

Verksamheter som arbetar utifrån evidensbaserad praktik, där vetenskapen, professionens expertis och brukarens kunskap och erfarenheter vägs samman och värderas lika, säkerställer att underlaget för utvecklingsbesluten är tillförlitliga.

Brukarna får en nyckelroll i denna kvalitetsutveckling då de har ett unikt inifrånperspektiv och gedigen erfarenhet av verksamheten. Detta är en mycket värdefull kunskapsresurs som alla vinner på att den tas tillvara. Då kan förståelsen hos verksamheten öka och den kan då utvecklas.

## Den egna erfarenhetens roll i brukarrevisionen

Brukarrevisorerna som utför undersökningen har egen erfarenhet av psykisk ohälsa eller psykisk funktionsnedsättning och detta inifrånperspektiv går som en röd tråd genom hela processen. Detta är grundförutsättningen för alltifrån att ta fram frågor, intervjua och sammanställa.

Denna självupplevda erfarenhet och kunskap skapar trovärdighet och jämbördighet med brukarna vilket gör att de lättare kan öppna sig och prata om det som kan vara känsligt eller svårt och det underlättar dessutom att kunna ställa relevanta följdfrågor.

Det finns ett inneboende värde i att brukarrevisionerna kan spegla och bekräfta den som intervjuas. Genom en genuin förståelse kan brukaren stärkas och också inspireras av att möta någon som har kommit en bra bit på vägen mot återhämtning. Även brukarrevisorerna kan stärkas genom att deras inifrånperspektiv lyfts som något unikt och värdefullt vilket kan minska skam och stigma.

Inifrånperspektivet är också värdefullt i förståelsen och analysen av intervjumaterialet då det kan möjliggöra nya sätt att se på verksamheten och kanske upptäcka sådant som kanske inte framkommit annars.

Detta är unikt för en brukarstyrd brukarrevision.

## Viktiga ledstjärnor i våra revisionsarbeten

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

////////////////////////////////////

# Om uppdraget

NSPHiG fick under hösten 2020 i uppdrag av ledningen på Träffpunkten Vallmon att genomföra en brukarrevision av träffpunkten för att ta reda på vad som fungerar bra men också vad som kan förbättras.

## Mål

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

## Verksamheten

Vallmons träffpunkt är till för vuxna personer som bor i Marks kommun och har en psykisk ohälsa. Träffpunkten öppnade den 29 januari 2018. En kan komma till träffpunkten för att fika, umgås eller delta i aktiviteter så som skapande, bakning, avslappning, promenader, utflykter<sup>7</sup>. Träffpunktens uppdrag är att ge en meningsfull vardag åt sina besökare och det behövs ingen remiss för att komma dit. Träffpunkten är inte en behandlande enhet och erbjuder till exempel inte terapeutiska samtal eller enskilt stöd.

På grund av covid19-pandemin som råder vid den tidpunkt när brukarundersökningen genomförs har träffpunkten varit tvungen att anpassa verksamheten efter restriktionerna vilket inneburit att Vallmon för närvarande har begränsningar till exempel i vilka aktiviteter som erbjuds och att öppettiderna delats upp så att besökarna får komma i olika grupper så det inte kommer för många besökare samtidigt. Covid 19 pandemin kan därför ha påverkat resultaten av brukarrevisionen och då särskilt under temat aktiviteter.

## Målgrupp och urval

Före covid19-pandemin hade träffpunkten Vallmon cirka 15 besökare per dag men under pandemin har de fått begränsa antalet besökare och snittar då ungefär 10 personer per dag. Under år 2020 hade träffpunkten 1850 besök<sup>8</sup>. För att få deltagare till brukarundersökningen skickade träffpunktens personal ut information om brukarrevisionen till alla besökare som anmält sig till att få regelbunden information från träffpunkten. Besökarna fick därefter själva anmäla sitt intresse för att vara med i brukarundersökningen. Tolv deltagare anmälde sitt intresse varav nio slutligen ställde upp på telefonintervju.

---

<sup>7</sup> <https://www.mark.se/invanare/stod-och-omsorg/socialpsykiatri/vallmon/> (2021-02-02)

<sup>8</sup> Mejlkontakt med en av Vallmons stödpedagoger 2021-03-18



## Metod

Metoden som använts vid denna brukarstyrd brukarrevision är semistrukturerade intervjuer. Det innebär att vi utgått ifrån ett frågeformulär där samma frågor ställts till alla deltagare men med öppna svarsmöjligheter så att deltagaren fått svara fritt på alla frågorna.

Intervjuerna hölls av utbildade *brukarrevisorer* med egen erfarenhet av psykisk ohälsa. Intervjun har fördelen att den ger brukarrevisorerna möjlighet att förklara svåra frågor och ställa relevanta följdfrågor. Varje intervju hölls av två brukarrevisorer, en som hade huvudansvar för att ställa frågorna och en som hade huvudansvaret för att anteckna. Intervjuerna hölls i januari 2021 och de tog ca 15-30 minuter att genomföra. Intervjusvaren analyserades och sammanställdes till denna rapport. Brukarrevisorerna har tystnadsplikt. Varje deltagare fick ett presentkort på 100 kronor på ICA som tack för sitt deltagande.

Resultaten kommer att avrapporteras till ledning, personal och brukare knutna till träffpunkten för att inspirera och diskutera tänkbara förändringar. Ett uppföljningstillfälle med verksamheten och deras brukare planeras in för att stämma av hur verksamheten tagit till sig av revisionens resultat och vilka förändringar som har genomförts. Rapporten läggs ut på NSPHiG:s hemsida där samtliga brukarrevisioner finns att tillgå.

////////////////////////////////////

# Resultat

Nedan följer en presentation av deltagarnas svar på de olika frågeområdena. Intervjun gjordes utifrån följande områden:

- Bakgrundsfrågor
- Lokaler och öppettider
- Trivsel
- Aktiviteter på träffpunkten
- Aktiviteter utanför träffpunkten
- Information
- Bemötande och stöttning
- Problem och konflikter
- Sammanfattning

Alla frågeområden innehöll flera underfrågor. Samtliga deltagare har svarat inom varje frågeområde. Citat har använts för att illustrera några av de sammanfattade svaren.

Rapporten och resultaten är tänkta att vara till hjälp i det fortsatta utvecklingsarbetet på träffpunkten och en vägledning i denna process.

## Bakgrundsfrågor

**Antal deltagare:** 9 personer valde att delta i undersökningen.

**Kön:** Deltagarna bestod av 5 kvinnor och 4 män.

**Ålder:** Deltagarnas ålder sträcker sig från 26 till 55 år. Medianåldern var 37 år.

**Besöksfrekvens:** Deltagarna besöker träffpunkten allt ifrån någon enstaka gång då och då till varje dag. De flesta gör dock minst ett besök i veckan på träffpunkten. Några av deltagarna lyfter att besöksfrekvensen kan variera i perioder och beror lite på mående och ork.

**Besöksperiod:** Deltagarna har besökt träffpunkten allt ifrån cirka 4 månader till cirka 3 års tid då träffpunkten öppnade.

**Vad deltagarna gör på träffpunkten:** De aktiviteter som deltagarna brukar sysselsätta sig med när de besöker träffpunkten är att pyssla, sy, måla, scrapbooking, tapetpyssel, prata med personalen eller de andra besökarna, fika, baka (tidigare), spela biljard eller pingis, läsa böcker, delta i studiecirkel, delta i fester och utflykter som träffpunkten anordnar.

## Lokaler och öppettider

### Lokalerna

Samtliga deltagare tycker att Vallmons lokaler är bra. Saker som lyfts som positivt är att det är stort och rymligt, fint, fräscht och mysigt och att det finns möjlighet att dra sig undan i mindre rum. En av deltagarna menar att det har blivit bättre på den senare tiden sedan lokalerna möblerats om.

På frågan om det finns något som kan bli bättre med lokalerna svarade en person att det hade varit trevligt med lite konst på väggarna och lite mer starka färger i inredningen. En annan person lyfter att det vore bra om man kunde sitta ute på sommaren. En person tycker att lokalerna känns lite trånga nu under covid19pandemin med de restriktioner som råder.

”

*Bra lokaler. Fin och fräsch miljö, stora utrymmen med möjlighet att dra sig undan i mindre rum.*

*Mysig och behaglig miljö, rogivande. Jag gillar lokalerna.*

*Det hade varit trevligt med lite konst på väggarna. Jag gillar konst. Och mer starka färger i inredningen.*

*Vore bra om man kunde sitta ute på sommaren.*

### Öppettiderna

**Fråga:** Vad tycker du om öppettiderna? (Flera svar möjliga. Svar 9 av 9)

---

Bra	1
Önskar öppet längre på eftermiddagarna	6
Önskar kvällsöppet någon dag i veckan	3
Önskar helgöppet någon gång ibland	3

När det gäller öppettiderna är det bara en av deltagarna som är helt nöjd med dessa. Sex av deltagarna tycker att det borde vara öppet längre på eftermiddagarna. Några tycker att det borde vara kvällsöppet någon dag i veckan och öppet på helgerna någon gång ibland då många är ensamma på kvällar och helger.

”

*Bra på förmiddagen. På eftermiddagen vintertid hade man velat ha öppet längre*

*Ganska bra men det hade varit bra om det varit öppet lite senare på kvällen någon gång i veckan, t.ex. mellan klockan 18-20.*

*Tycker de kunde ha öppet längre en dag i veckan, en kvällstid, de kunde öppna senare i så fall och ha öppet senare på kvällen.*

*Det skulle vara bra om de hade lite öppet på helgerna också kanske någon gång i månaden. Många är ensamma på helgerna. Och kvällsöppet någon gång då och då.*

## Trivsel

De allra flesta av deltagarna (7 av 9) säger att de trivs bra på träffpunkten Vallmon. Saker som lyfts som trivselhöjande är att det är trevligt folk som kommer dit, att det är lättsam stämning och att personalen är bra. En person uppger att hen trivts bra där förut men att det känts mindre bra på senare tiden. En annan person tycker att personalen ibland kan uppfattas vara lite korta i tonen vilket minskar trivseln. Ett par av deltagarna lyfter att det ibland kommit personer till träffpunkten som brutit mot de trivselregler som finns på Vallmon vilket de upplever minskat trivseln. En av deltagarna menar att det inte satsas så mycket på de yngre besökarna längre, att det tidigare funnits mer aktiviteter riktade till de yngre men att dessa nu tagits bort vilket gör att hen inte känner sig lika hemma på träffpunkten längre.

”

*Jag trivs bra. Alla personer passar inte alla men jag går hit mest för min egen skull. För att träffa någon som jag kan prata med.*

*Trivs bra. Ett fantastiskt bra ställe där jag trivs jättebra!*

*De ska ju satsa på unga människor men det gör de inte längre. Jag som tillhör de yngre känner mig inte hemma längre. De hade ett schema för yngre med t.ex. bakning som har försvunnit. Finns inte så mycket aktiviteter för yngre. Synd att de tagit bort sitt schema för det var verkligen jättebra.*

*Det ska vara bra för alla, det är det som kan vara lite svårt. Lugn och trygg stämning. Personalen borde ta mer ansvar när personer bryter mot de regler vi kommit överens om.*

Alla deltagare uppger att de i huvudsak trivs med de andra deltagarna som kommer till träffpunkten även om man så klart trivs bättre och pratar mer med vissa än med andra.

”

*Ja trivs med dem, fast man trivs ju bättre med några än med andra*

*Bra gemenskap.*

*Olika, trivs bra med vissa och kan prata med dem. Har lärt känna en del lite mer.*

På frågan om vad träffpunkten betyder i deltagarnas liv uppgav alla deltagarna att träffpunkten fyller en viktig funktion i deras liv. Träffpunkten bidrar med gemenskap och aktiviteter. Att man har någonstans att komma till när man inte har någon annan sysselsättning på dagtid.

”

*Den betyder mycket eftersom jag är dagledig. Betyder att jag har någonstans att ta vägen på dagarna.*

*Ett ställe dit jag kan komma och bara greja med vad som helst. Att kunna prata med folk och känna gemenskap. Det betyder mycket.*

*Det betyder mycket. Ett litet ljus i tunneln. Bidrar med lite aktiviteter i livet.*

*Att man kommer ut. Att det händer något i livet. Att man kan träffa andra med psykisk ohälsa som förstår.*

## Aktiviteter på träffpunkten

Sju av nio deltagare tycker att aktiviteterna på träffpunkten i det stora hela är bra. En person menar dock att aktiviteterna mest är till för de som gillar att pyssla och en person saknar det schema över aktiviteter som tidigare funnits.

Aktiviteter som deltagarna saknar eller skulle vilja ha mer av är bordtennis, karaoke, bakning, matlagning, gym och att gå på föreläsningar eller konstmuseum tillsammans.

”

*Bra aktiviteter, det finns något för alla*

*Bra för de som gillar att pyssla, måla och sy... Det är inte min grej.*

*Just nu är det inte bra. Innan var det jättebra. Det schemat de hade från start, där fanns det mycket som lockade. Bakning, målning, pyssel, butik m.m.*

*Det är bra. Jag gillar att pyssla, måla och sy och det är ju mycket sådana aktiviteter på Vallmon. Trevligt att de har fika också.*

*Jag skulle gärna gå på Föreläsningar och konstmuseum tillsammans. Men det behöver ju finnas budget då också och vara realistiskt.*

## Påverka aktiviteterna

**Fråga:** Kan du vara med och påverka aktiviteterna på träffpunkten? (Svar 9 av 9)

---

Ja	5
Lite grann	1
Nej	3

På frågorna om man kan påverka det som görs i aktiviteterna och vilka aktiviteter som finns på träffpunkten svarade fem av deltagarna att man kan det exempelvis genom husmöten och en låda där man kan lägga lappar med förslag. En av deltagarna säger att man kan påverka lite grann genom att komma med önskemål medan 3 av deltagarna inte upplever att de kan påverka något utan att det redan är bestämt vad som ska göras varje dag.

”

*Ja vi har ju husmöten lite då och då där man kan komma med förslag och önskemål. Där kan man påverka.*

*Ja, man kan alltid komma med förslag och säga att jag skulle vilja testa det här. De lyssnar på en absolut.*

*Om man vill kan man lägga en lapp i en låda med förslag.*

*Nja jag vet inte. Lite svår fråga. Lite grann kanske. Lite önskemål kan man väl kanske ha.*

*Nej, de säger vad man ska göra varje dag,*

## Stöd i aktiviteterna

På frågan om deltagarna upplever att de får tillräckligt med stöd av personalen när de deltar i aktiviteterna svarade sju att de får det och två svarade att de inte tycker att de får det trots att de gärna vill ha stöttning.

”

*Ja de sitter gärna med om man pysslar, det finns ett engagemang hos personalen som jag tycker är bra.*

*Ja absolut. De är jättebra och stöttande och är med när man är där.*

*De är väldigt bra på det [Att stötta i aktiviteterna].*

*Tråkigt att man inte kan få mer hjälp i skapandet när man pysslar. Personalen vill att man klarar det själv.*

*Nej, de blandar sig inte i. Hade varit bra att få lite mer stöttning.*

## Aktiviteter utanför träffpunkten

Majoriteten av deltagarna (6 av 9) brukar inte besöka någon annan mötesplats än Vallmon.

På frågorna om deltagarna funderat kring arbete, studier eller annan sysselsättning svarar fyra av deltagarna att det inte är aktuellt för dem i nuläget, tre vill gärna ha någon sådan sysselsättning och två har påbörjat eller är på väg att påbörja sysselsättning.

På frågan om detta med sysselsättning är något som de upplever att Vallmon kan stötta i eller redan har stöttat i så svarar 8 av 9 nekande eller att de inte har funderat på detta. Det är bara en person som svarar att Vallmon kan vara till stöd i denna process och då handlade det om att Vallmon ger rutiner som är till hjälp när en ska påbörja ett arbete. En person menar att Vallmon inte är något stöd i detta men att målet med Vallmon egentligen är att stötta unga människor så att de kommer ut i arbete eller studier. Detta är dock inte Vallmons primära syfte eller uppdrag i nuläget.

”

*Fick hjälp av handläggaren på kommunen när jag skulle börja min sysselsättning. Vallmon har inte hjälpt mig i detta.*

*Ja jag vill gärna ha någon sysselsättning. Vet inte om jag kan få hjälp av Vallmon i detta. Har inte funderat på det.*

*Vet inte om Vallmon skulle kunna stötta mig i det. Fast det är egentligen det målet med Vallmon är, man skulle inte ha kvar de yngre utan stötta dem ut i sysselsättning.*

*Vallmon har stöttat mig i detta på det sättet att jag hade någonstans att gå till innan jag började min sysselsättning. Att jag fick en rutin att gå någonstans varje dag.*

## Information

Samtliga deltagare tycker att de får tillräckligt med information om vad som händer på träffpunkten och att informationen skickas ut på ett bra sätt. En person menade dock att informationen skickas ut för tidigt på morgonen och lite för kort tid i förväg så att en inte hinner fundera och planera för besöket på Vallmon.

”

*Ja det är jättebra, man får meddelande varje måndag genom sms. Bra sätt att få informationen på.*



*Ja jag är med på listan så jag får sms, ibland får man extra sms, det är bra.*

*Ja, de är tydliga med vad som händer och med information om studiecirklar och sådär.*

*Ja, fast de skickar det så tidigt på morgonen. De kunde även ha skickat någon dag tidigare så man hann fundera lite.*

## Bemötande och stöttning

**Fråga:** Hur upplever du personalens bemötande? (Svar 9 av 9)

---

Bra	7
Vill inte svara på det	1
Dåligt	1

Sju av nio deltagare uppger att personalen på Vallmon har ett bra bemötande. En menar att bemötandet kunde ha varit bättre medan en person inte vill svara på frågan.

Några saker som deltagarna uppskattar med personalens bemötande är att de hälsar välkommen när man kommer, att de lyssnar och frågar hur deltagarna mår, att de är lyhörda och vänliga, att de är personliga utan att bli för privata. Ett par av deltagarna lyfter dock att personalen ibland sätter lite för skarpa gränser när det gäller vad man får prata om hur man får bete sig och att det är viktigt att det finns en förståelse för att alla fungerar olika. Samtidigt lyfter flera vikten av att personalen sätter gränser när det gäller de trivselregler som alla har kommit överens om.

”

*Jag tycker personalen är bra. De förstår att man kan må väldigt dåligt, de är välkomnande och bra. Trygg och bra personal jag trivs med dem och kan prata med dem.*

*Jättebra! Lyhörd och bra personal! Hälsar välkommen och blir glada när man kommer.*

*Jag tycker att de bemöter med empati och har ett vänligt bemötande. Vi är inte ense om allting men det går att prata om saker på tu man hand.*

*Det kunde varit bättre*

## Att tänka på i bemötandet

På frågan om det är något särskilt som personalen bör tänka på i sitt möte med deltagarna svarade deltagarna följande:

”

*Att vi alla är olika*

*Att de tänker på vad de säger och möter en där man är. Om man är jätteledsen kan de försöka ta undan en och försöka få en att stanna kvar ändå.*

*Ibland kanske de sagt till mig lite för skarpt när jag mått dåligt. De gör det i all välmening men det blir inte bättre för mig.*

*De ska ju vara neutrala och så. Det tycker jag att de är till största delen.*

*Att de ska hälsa en välkommen så man känner sig välkommen. Det har blivit bättre*

*Viktigt att de är trevliga och bemötande utan att bli för personliga eller privata. En del har nog saker i bagaget som de inte vill prata om så då tycker jag det är bra att personalen har det i åtanke och inte frågar för privata saker.*

## Tillräcklig kunskap om psykisk ohälsa

**Fråga:** Tycker du att personalen har tillräcklig kunskap om psykisk ohälsa? (Svar 9 av 9)

---

Ja	1
Ja några men inte alla	2
Vet inte	3
Nej	3

På frågan om deltagarna tycker att personalen har tillräcklig kunskap om psykisk ohälsa är det bara tre av de nio deltagarna som tycker att personalen har det varav två svarar att några har det men inte alla. Tre svarar att de inte vet. Tre tycker inte att personalen har tillräckliga kunskaper om psykisk ohälsa och särskilt inte om deltagarens egen problematik. Vallmons primära syfte eller uppdrag är dock inte att erbjuda behandlande eller terapeutisk verksamhet för individer.

”

*Ja de flesta har det, men en del har inte det.*

*Det brister ibland här. De är inga terapeuter eller psykologer. De har inte så stor kunskap om min problematik.*

*Vet inte, vi brukar inte prata så mycket om det*

*Nej där skulle de nog behöva mer kunskap*

## Problem och konflikter

**Fråga:** Känner du att du hade kunnat prata med personalen om det uppstod problem eller konflikter med någon på träffpunkten? (Svar 9 av 9)

Ja	6
Vet inte	1
Nej	2

När det gäller frågan om deltagarna skulle kunna prata med någon i personalen om det uppstod problem eller konflikter svarade sex av nio att de skulle kunna det. En svarade vet ej och två svarade att de inte tror att de skulle göra det.

”

*Ja det tror jag. Vissa som kommer till träffpunkten har stora svårigheter att öppna sig men det har inte jag.*

*Olika beroende på vilken personal det är. Men nä jag tror inte det.*

## Tar personalen tag i konflikter eller problem?

**Fråga:** Upplever du att personalen tar tag i konflikter eller problem som uppstår på träffpunkten? (Svar 9 av 9)

---

Ja	5
Vet inte	2
Nej	2

På frågan om deltagarna upplever att personalen tar tag i problem och konflikter som uppstår svarade fem av deltagarna att personalen skulle göra det, två svarade vet ej och två svarade att personalen inte tar tag i konflikter eller problem.

”

*Ja det litar jag på att de gör. Jag har inte varit med om någon konflikt själv.*

*Ja det tror jag men de behandlar inte oss besökare lika alltid.*

*Det vet jag inte. De missuppfattar ibland.*

*Inte just den konflikten jag var med om.*

*Det var en grej för ett tag sen då jag tog upp en grej med personalen men de tog inte tag i det.*

## Sammanfattning

### Rekommendera träffpunkten för andra?

Åtta av de nio deltagarna uppger att de skulle rekommendera träffpunkten Vallmon för andra. En person skulle inte rekommendera Vallmon för personer som mår psykiskt dåligt då hen menar att det ibland kommer dit personer som inte tillhör målgruppen som kan försämra trivseln.

”

*Absolut, det har jag redan gjort! Det är en trevlig mötesplats där man kan komma och göra vad man vill, det finns inga måsten utan man kan bara vara om man vill.*

*Ja absolut, särskilt för de som inte har någon sysselsättning för tillfället och för dem som gillar att pyssla, träffa folk och spela biljard. Man slipper vara ensam.*

*Ja, det är en avslappnad och varm miljö där man kan välja lite själv vad man kan sysselsätta sig med. Ett bra sätt att komma ut på utan att det är för krävande eller jobbigt*

*Nej, inte som det ser ut just nu, särskilt inte till dem som mår väldigt psykiskt dåligt. Inte när vem som helst får komma dit fast de inte tillhör målgruppen.*

### Hur skulle du förändra träffpunkten om du fick önska helt fritt?

Nedan följer ett antal citat från deltagarna om hur de hade velat förändra träffpunkten Vallmon om de fick önska helt fritt.

”

*Ta dit ett liveband kanske.*

*Öppettiderna på kvällen i så fall.*

*Skulle det kunna komma brukare från andra verksamheter och besöka Vallmon? Det hade varit kul.*

*Soppkursen som de haft tidigare önskar jag att de kunde ha igen.*

*Det kunde komma någon dit som pratade om sport.*

*Mer material att pyssla med*

*Jag vill tillbaka till ursprunget, där de satsar på yngre och har bra aktiviteter för dem. De hade t.ex. ett gym ett tag. Vill ha det infört igen med bakning, målning, studiecirklar, att man kanske åker någon stans på utflykt, bowling, gå ut och äta.*

*När personer bryter mot de gemensamma reglerna kanske personalen kunde säga till de personerna lite mer. Det viktiga är att man har en stämning som gör att alla känner sig välkomna. Det är bra att vi har lite regler kring vad man får prata om. Jag tycker personalen ska hålla ordning på stämningen lite mer.*

*Att de ändrat reglerna lite kanske. Man ska respektera allas olikheter men ibland när jag är olika så behandlar de mig inte riktigt lika som de andra. Men jag förstår att det inte alltid är lätt.*

////////////////////////////////////

# Utvecklingsmöjligheter och diskussion

De allra flesta är nöjda eller mycket nöjda med Vallmon och åtta av nio skulle rekommendera Vallmon till andra. En övervägande majoritet av brukarna trivs bra på Vallmon både med personalen och de andra brukarna. Bemötande upplevs som positivt, stöttande, inlyssnande och förstående.

Utifrån deltagarnas svar ser vi dock ett antal utvecklingsmöjligheter som träffpunkten skulle kunna arbeta vidare med. Nedan följer en sammanfattning och diskussion av dessa.

**Lokalen:** mer färg i inredningen och konst på väggarna. Om det är möjligt kan besökarna få vara med och inreda. Se över möjligheten att sitta utomhus vid varmt väder.

**Öppettider:** om möjligt, utöka öppettiderna på eftermiddagarna. Om det hade varit möjligt med mer flexibla öppettider som kvällsöppet eller helgöppet någon gång ibland hade det varit mycket uppskattat av besökarna.

**Trivsel:** Det kan vara bra att prata igenom trivselreglerna kontinuerligt på husmötena och kanske sprida information om reglerna på något sätt. Några av deltagarna önskar att personalen sätter tydligare gränser mot de besökare som bryter mot de överenskomna reglerna.

**Aktiviteter** som deltagarna saknar eller skulle vilja ha mer av är bordtennis, karaoke, bakning, matlagning, gym och att gå på föreläsningar eller konstmuseum tillsammans. Önskemål är att det fanns fler aktiviteter för de yngre och för de som inte tycker om att pyssla.

**Påverka aktiviteterna:** Det kan vara bra att sprida information om att det går att påverka Vallmon genom förslagslådan och husmötena då detta inte verkar vara allmänt känt. Kanske kunde sms-kedjan som används för att sprida information om aktiviteterna användas även till detta.

**Aktiviteter utanför träffpunkten:** Flera som går till Vallmon uttrycker en önskan om att komma vidare i sysselsättning eller arbete och känner att de skulle vilja ha mer stöd i det. För närvarande är dock syftet med Vallmon inte primärt detta. Kanske är det en dialog som kunde börja föras med brukarna, personalen och ledningen om det är en utveckling man önskar få till stånd och om det finns en önskan om att syftet med Vallmon utökas till att innefatta även stöd i resan mot sysselsättning eller arbete.

**Information:** Frågan om tidpunkt för informationsutskick skulle kunna lyftas på ett husmöte då en person menar att informationen skickas ut för tidigt på morgonen och för nära inpå de aktiviteter det gäller.

**Bemötande:** Fortsätt med det goda bemötande som de flesta av besökarna upplever att de möter på Vallmon! Där bemötandet har brustit har det handlat om att personalen upplevs vara lite för skarpa i sin gränssättning och inte alltid riktigt har förståelse för att alla fungerar olika. Samtidigt lyfter flera å sin sida att det är viktigt att sätta gränser så att till exempel trivselreglerna följs. Flera av deltagarna tycker att personalen behöver mer kunskap om psykisk ohälsa. Vallmons primära syfte eller uppdrag är dock inte att erbjuda behandlande verksamhet eller terapeutiska insatser för individer. Men eftersom målgruppen består av personer med psykisk ohälsa tycker vi att det ändå är viktigt att personalen ges möjlighet att fortsätta utveckla sina kunskaper om psykisk ohälsa och olika psykiatriska tillstånd.

På grund av de restriktioner som rått under covid19-pandemin när brukarundersökningen gjorts har verksamheten varit tvungna att begränsa aktiviteterna och dela upp besökarna i grupper som kommer olika tider till Vallmon. Resultaten kan ha påverkats av detta och särskilt frågorna om aktiviteter på träffpunkten där någon lyft att man inte längre har aktiviteter som bakning, matlagning

och gym. Önskemål om vilka aktiviteter som ska finnas på träffpunkten hoppas vi att verksamheten tar med sig och funderar vidare på när restriktionerna lättat.

## Ta till er det goda

Som nämnts tidigare så får Vallmon på det stora hela ett gott eller mycket gott betyg av deltagarna i undersökningen. Vallmon har en viktig betydelse i deltagarnas liv. Den bidrar med gemenskap och aktiviteter. Att ha någonstans att komma till när en inte har någon annan sysselsättning på dagtid. "Ett litet ljus i tunneln" som en av deltagarna säger. Personalen beskrivs bland annat som välkomnande, lyssnande, lyhörda och vänliga.

Vår förhoppning är att verksamheten tar till sig av det positiva som framkommit i intervjuerna och bygger vidare på det för att utveckla verksamheten.





## NSPHiG tipsar

- *Brukarföreningar* som exempelvis Riksförbundet för Social och Mental Hälsa (RSMH) och Marks Anhörigförening finns i Marks kommun, Attention en förening för personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar samt Autism och Aspergerföreningen finns i Borås.
- *Grupper* som exempelvis Länkens kamratförbund Mark och Anonyma alkoholister i Borås
- *Aktivitetshus*, och speciellt deras aktivitetsgrupper, kurser och *vägledare*. Vägledarna ger specialanpassat stöd till arbete, studier och sysselsättning.
- *Föreningsregistret* Marks kommun  
Genom denna söktjänst kan en hitta föreningar i ens område utifrån teman.  
<https://mark.ibgo.se/>

- *Personligt ombud* är ett stöd för dig som är över 18 år, har en långvarig psykisk funktionsnedsättning och har svårt att få vardagen att fungera. Syftet är att du ska få möjlighet att leva ett mer självständigt liv, med möjlighet att ta del av samhällets utbud av vård, stöd och service på jämlika villkor.  
<https://www.mark.se/invanare/stod-och-omsorg/socialpsykiatri/personligt-ombud/>

**Elisabeth Kroon** Verksamhetschef, funktionshinder, 0320 21 72 76, [elisabeth.kroon@mark.se](mailto:elisabeth.kroon@mark.se)

- *Daglig verksamhet och sysselsättning* vänder sig till vuxna personer med funktionshinder som inte har något vanligt jobb eller utbildar sig. Aktiviteterna ska vara meningsfulla och erbjuda dig stimulans, utveckling och gemenskap utifrån dina behov.  
<https://www.mark.se/invanare/stod-och-omsorg/socialpsykiatri/sysselsattning/>

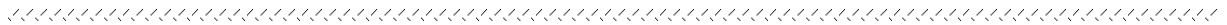
**Ulrika Dahlén** Enhetschef, funktionshinder, 0320 21 80 03, [Ulrika.Dahlen@mark.se](mailto:Ulrika.Dahlen@mark.se)

.....

## Hur går man vidare med revisionsresultatet?

Efter vår rapportering av revisionsresultatet är det viktigt att:

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





*Stort tack till alla deltagare som delade med sig av sina  
erfarenheter och synpunkter samt till personal och ledning på  
Träffpunkten Vallmon som gjorde den här undersökningen möjlig!*