

Brukarstyrd brukarrevison

Samordningsteamet Surahammar

Undersökning av brukarnas attityd till- och erfarenhet av
Samordningsteamet, Surahammars kommun

Författad av:
Louise Edlund
NSPH Västmanland 2022

INNEHÅLL

Innehåll.....	1
Inledning.....	2
Varför brukarrevison?.....	2
Den egna erfarenhetens roll i brukarrevison.....	3
Brukarrevisonens grundprinciper	4
Viktiga ledstjärnor i våra revisionsarbeten.....	4
Om uppdraget	5
Mål	5
Målgrupp	5
Verksamhet.....	5
Metod.....	6
Styrgrupp.....	6
Referensgrupp.....	7
Brukarrevisorer.....	7
Genomförande	8
Rapportens upplägg.....	9
Intervjuresultat.....	10
Bakgrundsfrågor	10
Tillgänglighet	11
Information och kommunikation	13
Aktiviteter	20
Kontakter utanför samordningsteamet	24
Kompetens och bemötande	25
Sammanfattning.....	31
Resultatöversikt.....	36
Diskussion.....	39
NSPH Västmanland tipsar.....	42
Hur går man vidare med revisionsresultatet?	43

Inledning

För att kunna utveckla vården, stödet eller omsorgen på bästa sätt, är det helt avgörande att brukarnas synpunkter och erfarenheter tas tillvara. Det är trots allt den som får en insats som bäst vet hur insatsen fungerar för honom/henne. Därför är det helt avgörande att brukares synpunkter och erfarenheter tas tillvara - såväl för att ge brukarna inflytande som för att kunna utveckla och förbättra insatserna.

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

En *brukarstyrd brukarrevison* är en kvalitetsundersökning av en psykiatrisk eller socialpsykiatrisk verksamhet som utförs av personer med egen erfarenhet av psykisk funktionsvariation eller psykisk ohälsa. Brukarrevisionen beskriver deltagarnas attityd till- och upplevelse av sitt stöd. Underlaget ger en fingervisning om vad som fungerar bra i verksamheten och vad som kan behövas förbättras. Dessutom lämnas konkreta utvecklingsförslag utifrån deltagarnas upplevelser och reflektioner.

Varför brukarrevison?

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

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

¹ Välfärd och valfrihet? Socialstyrelsen 1999

² <https://www.socialstyrelsen.se/utveckla-verksamhet/evidensbaserad-praktik/arbete-evidensbaserat/>

Brukarnas beroendeställning gentemot verksamhetspersonalen försvårar en alltigenom öppen och ärlig dialog. Då brukarrevisionen är oberoende från verksamheten och brukarens anonymitet garanteras blir det lättare att beskriva vad som inte fungerar optimalt utan rädsla för att drabbas av repressalier. Svaren blir därmed mer rättvisande.

Brukarrevisionen innebär att brukarna får ett verkligt inflytande. Genom att tillfråga brukarna och basera förbättringsarbetet på deras svar känner sig brukarna uppskattade och sedda, vilket i förlängningen kan öka förtroendet för verksamheten. Om brukarrevisionen resulterar i ökat förtroende för verksamheten och en bättre livssituation för brukarna får även personalen ett bättre arbetsklimat. Dessutom stärks personalen av deltagarnas positiva feedback. De får reda på vad brukarna värdesätter i deras arbete och hur betydelsefulla de är i brukarnas liv.

Den egna erfarenhetens roll i brukarrevisionen

De som utför revisionen kallas *brukarrevisor*er och har egen- eller närståendeerfarenhet av psykisk ohälsa eller psykisk funktionsvariation. Många gånger har de även egen erfarenhet av olika samhällsinsatser. Inifrånperspektivet genomsyrar hela utförandet; alltifrån att ta fram frågor och göra intervjuer till att sammanställa resultatet.

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

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

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

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

³ Mer om detta finns att läsa på hemsidan för projektet (H)järnkoll: www.hjarnkoll.se

Brukarrevisionens grundprinciper

1. *Verkligt inflytande för omsorgstagarna.* Brukare upplever ofta att man inte kan göra sin röst tillräckligt hörd. Med den metod som vi förespråkar ökar möjligheten för den enskilde och gruppen att förändra detta.
2. *Dialog och ömsesidiga mål.* Brukarrevisionen genomförs i samråd och ständig dialog med personal och ledning, som noggrant informeras om genomförandet och syftet med revisionen. Det bidrar till ett engagerat förbättringsarbete där båda parter delar samma mål - verksamhetens utveckling.
3. *Anonymitet.* De brukare som medverkar garanteras anonymitet. På så sätt ökar deltagarnas vilja att vara öppna och ärliga i sina svar.
4. *Oberoende.* Brukarrevisionen är en extern revision av verksamheten. Brukarrevisorerna/samordnaren utför undersökningens alla moment; planering, materialinsamling, sammanställning, analys, rapportskrivning och presentation av resultatet för verksamhet och brukare. Detta ger en högre trovärdighet än om undersökningen hade gjorts av verksamheten själv.
5. *Ökad kvalitet i omsorgen.* Resultatet av undersökningen är brukarnas bild av hur omsorgen fungerar. Vår erfarenhet är att den bilden är avgörande för att kunna fastställa och utveckla kvaliteten i verksamheten.

Viktiga ledstjärnor i våra revisionsarbeten

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

Om uppdraget

Sedan 2021 har Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa i Västmanland (NSPH-V) utfört brukarstyrda brukarrevisioner. Brukarrevisionerna kan utföras på exempelvis boenden, boendestöd, myndighetsutövning, aktivitetshus, avdelningar eller mottagningar.

Norra Västmanlands Samordningsförbund har givit NSPH i Västmanland uppdraget att utföra en brukarstyrd brukarrevision vid Samordningsteamet i Surahammar. Brukarrevisionen syftar till att undersöka attityderna till och erfarenheten av det stöd som deltagarna vid Samordningsteamet erhåller.

Mål

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

Målgrupp

NSPH har fått i uppdrag av Norra Västmanlands Samordningsförbund att utföra en revision på Samordningsteamet i Surahammar. Hos Samordningsteamet fanns vid revisionens start ca 10 personer inskrivna. Av dessa blev 6 personer målgrupp för revisionen. Målgruppen kommer i rapporten fortsättningsvis att refereras till som antingen brukare, boende, svarande eller respondenter.

Verksamhet

På Samordningsteamet i Surahammar var då revisionen utfördes ca 10 personer inskrivna och personalen bestod av tre personer. Verksamheten bedriver individuella samtal, gruppträffar och arbetsträning som sker externt i Surahammar eller Västerås. Personerna som deltar är initierade från Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan eller via sjukvården. Deltagarna får möjlighet via en styrgrupp att påverka/styra verksamheten. Deltagarna är jämnt fördelade mellan män och kvinnor i åldrarna 19 – 58 år och den genomsnittliga tiden för deltagande i verksamheten är 1 år.

Metod

Brukarrevisjonen bygger på individuella djupintervjuer. Respondenterna erbjuds ett flertal olika sätt att intervjuas på, se under *Genomförande*.

Intervjufrågorna ställs utifrån en intervjumall. Vid varje intervjutillfälle närvarar två brukarrevisorer; en som har det primära ansvaret för att ställa frågor och en som har det primära ansvaret för att anteckna svaren. En intervju tar i genomsnitt en timme att genomföra. Intervjusvaren behandlas konfidentiellt.

Intervjusvaren anonymiseras och sammanställs sedan till en rapport. Rapporten presenteras för ledning och personal genom en muntlig redogörelse. Presentationen syftar till att inspirera till samtal kring utvecklingsmöjligheter. Samtidigt kan personal och ledning stärkas av respondenternas positiva feedback och vetskapen om att ha uppnått verksamhetsmål. Rapporten läggs ut på NSPH Västmanlands hemsida.⁴ Ett halvår senare görs ett återbesök för att följa upp brukarrevisjonen.

Det är även viktigt att brukarna vid verksamheten får ta del av resultatet. Vi skickar ut en kortfattad sammanställning av rapportens resultat till brukarna, där vi även hänvisar till var de kan ta del av hela rapporten. Som ett komplement till utskicket kan också en muntlig presentation genomföras. Hur brukarna ska ta del av resultatet diskuteras i referensgruppen.

Styrgrupp

För att försäkra att brukarrevisjonen är brukarstyrd krävs att den leds och kontrolleras uteslutande av personer med erfarenhet av psykisk ohälsa, antingen för egen del eller som anhörig. Styrgruppen utgörs av personer från NSPH Västmanland. Styrgruppen samordnar och ansvarar för arbetet med brukarrevisjonen och sammanställer revisionsrapporten.

I styrgruppen ingick:

- Louise Edlund, projektsamordnare, NSPH Västmanland
- Carina Johansson, projektadministratör, NSPH Västmanland

⁴ www.nsphvastmanland.se

Referensgrupp

Referensgruppen består av styrgruppen och verksamhetsrepresentanter. Referensgruppen planerar genomförandet samt diskuterar intervjumall och praktiska frågor.

I denna referensgrupp ingick:

- Louise Edlund, projektsamordnare, NSPH Västmanland
- Carina Johansson, projektadministratör, NSPH Västmanland
- Susanne Johnsson, Samordningsteamet Surahammar
- Ann Rilegård, Chef för Norra Västmanlands Samordningsförbund
- Rasmus Nyberg Gudmundsson, Samordningsteamet Surahammar
- Agneta Åkerblom, Samordningsteamet Surahammar

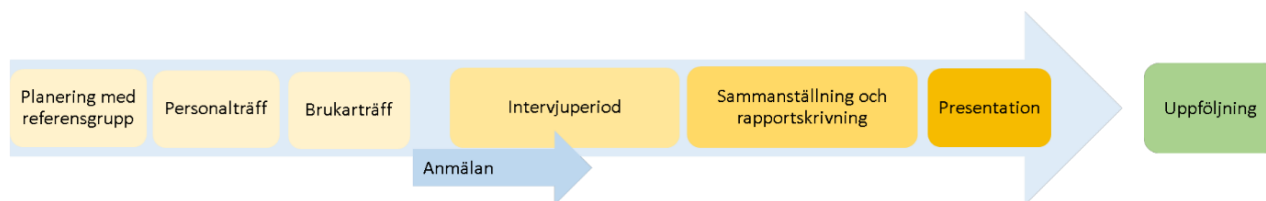
Brukarrevisorer

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

I detta brukarrevisorsteam ingick:

- Alexander Weiskog
- Stig Lång
- Merja Jäderholm
- Jessica Fahlén
- Carina Johansson

Genomförande



Bilden visar hur genomförandet går till steg för steg

Den 24 maj 2021 träffas referensgruppen och får en första dragning kring vad brukarstyrda brukarrevisioner är, och hur arbetsprocessen ser ut. Påbörjar planeringen av genomförandet av brukarrevisionen.

Den 7 december 2021 träffar styrgruppen verksamhetens personal för att informera om revisionen. Den praktiska nyttan lyfts fram, samt vikten av personalens engagemang för ett lyckat genomförande. Även planering och avstämning kring frågeformulär gjordes.

Den 18 januari 2022 träffas brukarrevisorerna för att få information om verksamheten och genomgång av förutsättningarna för denna revision.

Den 22 februari 2022 håller styrgruppen tillsammans med revisorerna en informationsträff för deltagarna. Anmälningmaterial finns med och delas ut till samtliga deltagare på plats. Personal delar därefter ut info/anmälningmaterial till resterande deltagare som inte deltog på infoträffen. Anmälningmaterialet innehåller en folder om revisionen, folder om NSPH-V, en anmälningblankett och ett frankerat svarskuvert. Deltagarna kunde välja att intervjuas hemma, på en neutral plats eller via telefon/digitalt.

Totalt deltar 6 respondenter i undersökningen. Intervjuperioden var från den 31 mars till den 8 april 2022. Respondenterna får ett presentkort i matbutik, värde 100 kr, som tack för sitt deltagande. Efter intervjuperioden påbörjas analysarbete och rapportskrivande. Resultatet presenteras för ledning, personal och brukare. Slutligen läggs revisionsrapporten upp på NSPH Västmanlands hemsida.⁵

Under våren 2023 kommer styrgruppen genomföra en uppföljningsdag (återbesök) för att stämma av hur verksamheten har tagit till sig av revisionsrapporten och det resultat som framkom i den. Vi kommer då att stämma av hur verksamheten har påverkats av revisionen och hur verksamheten har använt sig av underlaget, vilka förändringar som har genomförts eller planeras att genomföras.

⁵ <https://nsphvastmanland.se/brukarrevision/>
NSPH VÄSTMANLAND

Rapportens upplägg

Intervjufrågorna är indelade i följande frågeområden:

- Bakgrundsfrågor
- Tillgänglighet
- Information och kommunikation
- Aktiviteter
- Kontakter utanför Samordningsteamet
- Kompetens och bemötande
- Sammanfattning

Observera att inte alla respondenter har svarat på alla frågor. Det innebär att svarsbilden för en fråga inte behöver bygga på åsikter från alla respondenter. Hur många respondenter som svarat på varje fråga uppges vid frågans inledning.

För de flesta frågor gör vi en samlad bedömning utifrån respondenternas svar och tilldelar frågan grön, gul eller röd färg. Följdfrågor ska ses som en fördjupning av huvudfrågan och ingen enskild bedömning görs av dessa, utan de markers som svarta.

GRÖN blir frågan om intervjusvaren ger en antydning om ett tillfredställande förhållande.

GUL blir frågan om intervjusvaren ger en antydning om ett delvis tillfredställande förhållande.

RÖD blir frågan om intervjusvaren ger en antydning om ett bristfälligt förhållande.

Syftet med färgkodning

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

Intervjuresultat

Bakgrundsfrågor

I den här brukarrevisionen för Samordningsteamet i Surahammar deltog 6 respondenter.

Könsidentitet

KÖN	ANTAL
Kvinna	1
Man	5

Ålder

ÅLDER	ANTAL
19 – 29	4
30 – 39	0
40 – 49	0
50 - 59	2

Stödperiod

Antalet år respondenterna har gått hos Samordningsteamet i Surahammar presenterat i tidsspann.

ÅR	ANTAL
Mindre än ett år	3
1 – 4 år	3
5 – 9 år	0

Vad mer specifikt hjälper Samordningsteamet dig med?

Några av respondenterna beskriver att Samordningsteamet hjälper dem med att komma ut i samhället och att i framtiden komma in på arbetsmarknaden. En respondent uttrycker att hen får hjälp med allt, att Samordningsteamet skräddarsyr hjälpen efter det behov som efterfrågas. Flera respondenter uttrycker att de får hjälp med rutiner och det sociala.

Kommentarer:

Samordningsteamet hjälper till att få verktyg att bli sig själv. Tanken är att komma ut på arbetsmarknaden.

Till en början att få rutiner, komma till möten, vara med i grupper. Till en början var jag skeptisk, såg inte nyttan men ville ge det ett försök. Jag blev hjälpt av rutinerna.

Tillgänglighet

Hur fick du reda på att Samordningsteamet finns?

De sex respondenterna har kommit i kontakt med Samordningsteamet på sex olika sätt. De olika vägarna till kontakt var remiss (via kommunen), Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Socialtjänsten, tips från en anhörig och via skolan.

Kommentarer:

Jag gick på Arbetsförmedlingen som skickade runt mig hos olika jobbcoacher, inget hjälpte. De frågade då om jag ville pröva detta i stället. Det blev en omstart.

Anvisad från Socialtjänsten (tvång) Inte gå dit-inga pengar.

Hur länge fick du vänta innan du fick träffa någon i Samordningsteamet?

Tre av respondenterna beskriver att det var en snabb process, efter några veckor fick de komma och träffa någon i Samordningsteamet. Två av respondenterna beskriver att det tog ca en månad innan de fick komma och träffa någon från Samordningsteamet och en berättar att hen fick vänta två, tre månader pga. att det var fullt först.

Vänta:

mindre än 1 månad: 50 %

1 – 3 månader: 50 %

Kommentarer:

Jag är inte säker hur länge jag fick vänta innan jag fick träffa någon i samordningsteamet. Jag vet bara att det var en snabb process.

Det var fullt först, jag fick vänta två, tre månader.

Om du behöver nå Samordningsteamet, är det lätt eller svårt att komma i kontakt med dem?

Samtliga respondenter svarar att det är lätt att nå/ komma i kontakt med Samordningsteamet.

Kommentarer:

Väldigt lätt. De har sagt att det bara är att komma hit, eller ringa eller mejla om man vill ändra något i sin plan.

Om lätt: Vad är det som fungerar smidigt?

Respondenterna uttrycker att det är lätt att både ringa och mejla Samordningsteamet, en uttrycker att de svarar relativt fort. Övriga uttrycker att de svarar oftast direkt eller återkommer när man lämnat meddelande.

Kommentarer:

Bara att ringa. De har svarat direkt när jag har försökt.

Ja, lätt att meddela och att nå. De svarar och återkommer när man lämnat meddelande.

Enkelt att ringa, enkelt att nå fram. Svarar alltid.

Information och kommunikation

Hur var informationen om vad Samordningsteamet kan hjälpa till med från handläggaren som föreslog insatsen inför första mötet?

Två av respondenterna uttrycker att de inte fick så mycket information från handläggaren, som föreslog insatsen. En säger att den fick bra med information och två att de inte riktigt minns vilken information de fick. Den 6:e respondenten svarar inte på frågan.

Kommentarer:

Inte så mycket information, blev i stort sett beordrad att gå med på ett besök.

Det kommer jag inte ihåg, det var så länge sen.

Vilken myndighet jobbade handläggaren på?

En respondent blev tipsad av "specialgruppen" i skolan, en annan av en handläggare på kommunen, två respondenter fick information från handläggare på Socialtjänsten, den femte tror att det var Försäkringskassan och den sjätte blev informerad av Arbetsförmedlingen.

Hur väl tycker du att handläggarens information stämde överens med hur det var när du sen träffade Samordningsteamet?

En av respondenterna tyckte att informationen som handläggaren gav innan var mitt i prick, en annan uttrycker att informationen som hen fick från Socialtjänsten stämde bra överens. Två respondenter uttrycker att informationen innan var bristfällig och att de inte fick reda på så mycket. Den femte svarar att hen saknade information om att det fanns en kurator och att Arbetsförmedlingen är involverad. Den sjätte svarar att hen inte kommer ihåg vilken information hen fick.

Kommentarer:

*Minns inte. Bara att det fanns tror jag.
Fick information här av Samordningsteamet sen.*

*Jag fick ingen information om att det fanns en kurator eller att
Arbetsförmedlingen var involverade. Jag fick dock information om
arbetsplatsträning.*

Den var generell men ändå mitt i prick.

Är det något du önskat att du hade fått information om innan från handläggaren?

Tre respondenter svarar att de var nöjda med den information de fick och att de inte önskar någon annan information från handläggaren. En respondent svarar att hen vid tidpunkten inte hade kunnat tillgodo göra sig någon information. Två respondenter uttrycker en önskan om att de tidigare hade velat ha information om att Samordningsteamet finns.

Kommentarer:

*Jag hade önskat att jag kom till Samordningsteamet tidigare. Jag har gått på
aktivitetsstöd i... år. Jag hade önskat att jag blev uppfångad tidigare.*

Kunde nog vid den tidpunkten inte tillgodogöra mig informationen oavsett.

Hur tycker du att informationen som du fått från Samordningsteamet om vad de kan hjälpa till med har varit? Ge exempel.

Jättebra: 3 st.

Bra: 3 st.

Mindre bra: 0 st.

Dåligt: 0 st.

Informationen var både muntlig och skriftlig, vilket två av respondenterna uttrycker som bra. Två respondent berättar att informationen som de fick motsvarade det som sedan skedde. En annan berättar att det är bra att hela gruppen får vara med och bestämma vad den ska prata om, samt att hela gruppen är delaktig och fungerar som verktyg för att stötta varandra att komma på banan. Den sjätte berättar att Samordningsteamet har förklarat hur hen kan skriva ett CV.

Kommentar:

Hela gruppen bestämmer vad vi ska prata om. Hela gruppen kan ge verktyg om hur man kommer på banan. Kan få frivilliga uppgifter att göra hemma, hade hellre velat ha en ur personalen ena veckan, en annan ur personalen vecka 2, och en tredje person vecka 3. Lätt att tappa tråden när alla ur personalen är delaktiga varje vecka.

Det var bra, det motsvarade det som skedde, jag var med på banan, förstod syftet, kunde tänka om och tillgodogöra mig stödet.

Informationen har varit både muntlig och skriftlig.

Hur tycker du att uppstarten fungerade?

Fem av respondenterna uttrycker att uppstarten fungerade bra/jättebra. Den sjätte uttrycker att hen behövde jobba med sin egen inställning till en början, att hen var lite motsträvig i uppstarten.

Kommentarer:

Den var väldigt bra faktiskt! De första 6–7 mötena hölls digitalt pga. att det var pandemi. Vi hade alla samma problem, vi ville jobba med. De förstod och hjälpte oss.

Jag var lite motsträvig till en början, jag jobbade sen med min egen inställning.

Kände du dig redo?

Tre av de sex respondenterna kände sig helt redo att börja jobba med sig själva. Två andra uttrycker att det inte var helt redo, att det var något nytt och att det kändes lite jobbigt. Den sjätte vet inte riktigt hur hen kände sig.

Kommentar:

Kanske inte helt. Bara jobbigt att det var något nytt.

Ja, jag var nog redo att ta mig an mig själv.

Vid ja, vad fick dig att känna dig redo?

Tre respondenter uttrycker på lite olika sätt att de var förberedda och redo att ta emot hjälp. Den fjärde kände sig redo därför att det var något nytt. Den femte kände sig klar med sitt missbruk och var redo för livet och ta emot stöd. Den sjätte respondenten uttrycker att den inte kan komma på varför den inte kände sig redo.

Kommentarer:

Jag var klar med mitt missbruk, redo för livet, beredd att tillgodogöra mig stödet.

Jag ville framåt och var förberedd.

Hur tycker du att kommunikationen/samarbetet mellan dig och Samordningsteamet är?

Tre av de sex respondenterna uttrycker att de tycker att samarbetet/kommunikationen med Samordningsteamet är bra. De tre övriga tycker att det är jättebra, toppen, tio av tio.

Kommentarer:

Kommunikationen mellan mig och samordningsteamet har varit toppen.

10 av 10!

Bra -på vilket sätt?

Respondenterna upplever att de blir lyssnade till, att de kan mejla och ringa, de upplever att Samordningsteamet är lyhörda och att de är tydliga och de pushar på ett bra sätt.

Kommentarer:

De är lyhörda, de individanpassar, de har enskilda samtal om det man behöver hjälp med. Vi tar även upp saker i grupp, vi bestämmer vad vi ska göra i gruppen.

De pushar på ett bra sätt, kontinuitet, de påminner, jag får stöd och tid, de fick mig att ta tag i saker.

De svarar alltid på meddelanden och de lyssnar på mig. Man kan mejla eller ringa – det är bra!

Mindre bra – vad saknar du?

Fyra av respondenterna är nöjda och säger att de inte saknar något. De två andra uttrycker olika behov som de saknar. En av dessa vill att Samordningsteamet pushar hen att gå med i en fackförening eller a-kassa. Den andra tycker att det ibland kan bli rörigt, då det pratas om olika saker i grupperna.

Kommentarer:

Jag behöver push att gå med i en fackförening och a-kassa.

Det kan bli rörigt, när det är tre dagar i veckan och vi pratar om olika saker i varenda grupp.

Är det lätt att förstå vad du ska göra och hur du ska göra det?

Alla respondenter uttrycker att de får den hjälp och stöd som de behöver. De uttrycker att Samordningsteamet hjälper dem både med uppgifter i grupp och att de får stöttning individuellt. Stöden och hjälpen anpassas efter varje individ.

Kommentarer:

Jag förstår vad jag behöver göra. Vi arbetar med en uppgift i gruppen som man även får arbeta med hemma om man vill.

Ja, de har visat hur man ska skriva brev och CV. De visar på ett sätt som är enkelt att förstå. När man inte förstår, så förklarar de bättre.

Ja, vi får ju välja vad vi vill ha hjälp med.

Har du förslag på hur kommunikationen/samarbetet skulle kunna bli ännu bättre?

Ingen av respondenterna har några förslag på förbättringar, de uttrycker alla att kommunikationen fungerar bra och att de inte kan komma på något som skulle kunna göra den bättre.

Kommentarer:

Jag har inga förslag på hur kommunikationen skulle bli bättre. Jag tycker att det har fungerat bra. Jag har sett på saker positivt.

Inga förslag, aldrig upplevt några kommunikationsproblem.

Har din kontakt med Samordningsteamet hjälpt dig framåt?

Samtliga respondenter svarar att kontakten med Samordningsteamet har hjälpt dem framåt.

Vid Ja på vilket sätt?

Respondenterna uttrycker att de har fått hjälp att bli mer utåtriktade, att de fått hjälp att bygga upp självkänslan, att de fått hjälp med praktikplats och att deras sinnen blivit mer positiva och öppna.

Kommentar:

Promenadsnacken har hjälpt, att kunna lyfta problem, att hitta glädjeämnen, vilket jag har uppskattat väldigt mycket. Att vi tar upp olika teman, blivit av med mycket negativt tänkande. Till en början var det svårt att komma på guldkorn men sen öppnades sinnet och fler och fler kom.

Man bygger upp sin självkänsla och sitt självförtroende.

De har hjälpt mig att komma ut mer. Bli mer social och tänka positivt. Jag har arbetstränat sen augusti.

Aktiviteter

Hur delaktig känner du dig i din planering och de aktiviteter som du har hos Samordningsteamet?

Alla sex respondenter uttrycker att de är delaktiga i sin planering, en uttrycker att hen är väldigt delaktig.

Kommentarer:

De frågar alltid vad jag tycker. Är jag inte så bra på att tänka själv så ger de mig val.

Det är bra möjligheter till delaktighet.

Bra, vad är det som är bra?

Tre av respondenterna har svarat på frågan och en av dessa vet inte vad hen tycker är bra. De andra två uttrycker att det är bra att de får vara med och bestämma, ge av sig själv på gruppträffarna, promenadträffarna och arbetsträningen.

Kommentar:

Att kunna "ge av sig själv på gruppträffarna". Även jag har kunnat bidra på gruppträffarna för att hjälpa de andra. Arbetsträning, Promenadträffarna.

Mindre bra, hur skulle du vilja att det är?

En uttrycker att det vore bra om aktiviteterna kunde anpassas efter individerna. De andra två uttrycker att de är nöjda som det är.

Kommentar:

Det går inte att anpassa allting. Vi har mycket utomhusaktiviteter, vilket jag kan tycka är påfrestande pga. sjukdom. Aktiviteterna bör anpassas efter individerna i verksamheten. Att psykisk hälsa anpassas mer efter fysisk hälsa.

Vad tycker du om de aktiviteter som anordnas?

Fyra av respondenterna tycker att aktiviteterna som anordnas är bra. En av de övriga två uttrycker att de i de stora hela är bra, men att de ibland kan bli kämpiga. Den andra uttrycker att aktiviteterna har hjälpt hen ordentligt.

Kommentarer:

Över lag är aktiviteterna bra. Utomhusaktiviteterna kan dock bli kämpiga pga. sjukdom.

De har hjälpt mig ordentligt.

Bra, kan du ge exempel?

En av respondenterna svarar att aktiviteterna läggs upp på ett intressant sätt. Två nämner att de uppskattar utomhus aktiviteterna. Två andra tar upp att de gillar mindfulness och att ibland få prata om den mentala hälsan. Två nämner gruppaktiviteterna på olika sätt, att det har varit bra och att de är varierade.

Kommentarer:

*Jag har blivit mer öppen som person. När vissa vill träna på jobbintervju... Det vill inte jag träna på, det känns bara fel för mig, och det har varit ok.
Utomhusaktiviteterna har varit bra, få frisk luft... Individuella samtal har vi fått styra själv när vi ska ha. Gruppträffarna har bara varit bra.*

Coronan har ställt till det lite. Så mötena har fått vara digitala och så, men det har funkat.

Kan tycka att vissa utomhusaktiviteter är givande, exempelvis mindfulness.

Mindre bra, kan du ge exempel?

Två respondenter svarar på frågan, den ena tycker att de långa promenaderna är mindre bra. Den andra hade önskat mer arbetsliknande arbetsuppgifter så som praktik eller arbetsträning.

Kommentarer:

Mindre bra är de långa promenader, men allt kan inte anpassas efter individen.

Jag hade önskat mer arbetsliknande arbetsuppgifter, praktik, arbetsträning.

Hur tycker du att uppföljningsmötena med myndigheter och Samordningsteamet fungerar?

Fem av respondenterna svarar att de har haft uppföljningsmöten med Samordningsteamet och att de mötena har fungerat bra. Den sjätte respondenten svarar att hen inte har haft något uppföljningsmöte ännu.

Kommentarer:

Jag har bara haft personliga samtal med Samordningsteamet, jag har inte haft kontakt med andra myndigheter. Jag tycker att det är bra att jag får prata och att det som sägs stannar.

Jag tycker att det har känts bra att jag har kunnat presentera framsteg.

Jag har haft ett uppföljningssamtal och det har fungerat bra.

Vad är bra, med uppföljningsmötena?

Tre respondenter svarar på frågan. De tycker att det är bra att mötena är regelbundna, att en från Samordningsteamet är med och agerar som stöd och att det skapar en bra kontakt med varandra.

Kommentarer:

Det är en som är med ifrån Samordningsteamet och agerar som stöd i samtalen.

Bra kontakt med varandra.

Vad är mindre bra, med uppföljningsmötena?

Fyra respondenter svarar på frågan, tre av dessa kommer inte på något som de tycker är mindre bra med uppföljningsmötena. Den fjärde svarar att hen nog hade tyckt att de hade varit jobbiga ifall hen inte hade mått bra eller inte presterat.

Kommentarer:

Inget, vi får ju själva välja.

Om jag inte mått bra eller inte hade presterat hade det nog varit jobbigt.

Är uppföljningsmötena lagom ofta, vill du ha fler eller färre?

Fem av respondenterna har svarat på frågan och de uttrycker alla att de tycker att uppföljningsmötena är lagom ofta.

Kommentarer:

Det är lagom, förändringen man gör tar tid.

Jag tycker att uppföljningsmötena är lagom ofta.

Kontakter utanför samordningsteamet

Har Samordningsteamet hjälpt dig med dina andra kontakter, t ex med sjukvården, Socialtjänsten eller Arbetsförmedlingen?

Fyra av respondenterna svarar att de har fått hjälp/stöd av Samordningsteamet med andra kontakter. Den femte svarar att den inte har behövt något stöd och den sju svarar att den fixar dessa kontakter själv.

Kommentarer:

Ja, det är fantastiskt att ha en "stab" runt omkring sig som stöttar en.

Nej. Jag känner inte att jag behöver stöd ifrån andra myndigheter.

Om ja: vilka kontakter och hur upplever du hjälpen du fick med att ta kontakt?

Av de fyra som har haft stöd/hjälp av Samordningsteamet med andra kontakter, svarar tre att de fått hjälp/stöd i kontakten med Arbetsförmedlingen. En av dessa har även fått stöd /hjälp i kontakten med Socialtjänsten. En annan av dessa fyra fick även hjälp med kontakten med familjeomsorgen. Den fjärde har fått hjälp med praktikplats och då även stöd i kontakten med chefen där.

Kommentarer:

De har hjälpt till med praktik och har pratat med chefen på plats. Det har fungerat bra.

De har hjälpt mig med kontakten med Socialtjänsten, vilket har gjort att kontakten har blivit mycket bättre, en "ny" kommunikationskanal. Arbetsförmedlingen har funnits med hela tiden. Jag har tagit egen kontakt med sjukvården.

Med Arbetsförmedlingen. Jag var också till familjeomsorgen för jag hade inga pengar, och en i teamet följde med som stöd.

Om nej, vilken kontakt saknar du och vad hade du önskat hjälp med och på vilket sätt?

De två respondenterna som inte har haft hjälp med stöd i andra kontakter, uttrycker båda att de inte har varit i behov av det utan känner att de klarar dessa kontakter själv.

Kommentarer:

Det är svårt att säga då jag inte känner att jag behöver deras stöd.

Kompetens och bemötande

Får du det stöd du behöver från Samordningsteamet?

Samtliga respondenter tycker att de får det stöd de behöver ifrån Samordningsteamet.

Kommentarer:

Ja och socialt stöd genom gruppaktiviteterna.

Jag får absolut det stöd jag behöver ifrån samordningsteamet.

Vad i Samordningsteamets stöd tycker du är bra?

Respondenterna ger individuella svar på frågan. En säger att Samordningsteamet alltid gör det bästa de kan för hen. En annan uttrycker att det som är bra är att Samordningsteamet pushar hen och ser hens potential. En tredje tycker att promenadsnacket och gruppaktiviteterna är bra stöd. Den fjärde respondenten säger att den får det stöd hen behöver. Den femte säger att det som är bra är att Samordningsteamet anpassar sitt stöd. Och den sjätte uttrycker att de verkligen förstår vad hen går igenom och att de lyssnar bra.

Kommentar:

En av ledarna har själv varit arbetslös, så de förstår verkligen vad vi går igenom och vad vi behöver. De lyssnar bra.

Det som är bra med samordningsteamets stöd är att de pushar mig. De ser ens potential och möjligheter. De är jätteduktiga på det.

Jag tycker att promenadsnacket och gruppaktiviteterna är bra.

Vilka förslag har du på hur stödet skulle kunna bli ännu bättre/effektivare?

Fyra av de sex respondenterna har svarat på frågan. En av dessa efterfrågar en tydligare uppdelning och struktur. En tycker att stödet är effektivt, hen uttrycker att hen får hjälp med det som hen ber om. En tredje tycker att det här stödet skulle finnas redan i skolan. Den fjärde önskar fler möjligheter till arbetsträning.

Kommentarer:

Stödet skulle kunna bli bättre med en tydligare uppdelning och en bättre struktur. Jag tänker på att en ur personalen har ena veckan, en annan ur personalen vecka två osv.

Innan man ens kommer hit, redan i skolan, skulle den här typen av stöd behövas.

De hjälper mig med det jag ber om. Det är effektivt.

Har stödet gett resultat - har du kommit närmare arbete eller studier?

Fem av de sex respondenterna uttrycker att de har kommit närmare arbete, genom arbetsträning och praktik. Den sjätte uttrycker att hen ännu inte har lyckats komma närmare ett arbete.

Kommentarer:

När det gäller arbete så har jag ännu inte kommit närmare det. Studier är inte aktuellt för mig. Jag försöker få till något slags jobb.

Jag är ute på arbetsträning så det har hjälpt. Arbetsträningen är viktig, men jag måste även läka mig själv. Personalen kan bedöma att jag ska hoppa en grupp, för att i stället fokusera på arbetsträningen. Min bedömning är dock att gruppaktiviteterna hjälper mig att bli bättre.

Ja definitivt, jag är mycket piggare, tränar, mår mycket bättre

Vad kan du själv göra för att påverka detta?

Tre respondenter svarar på frågan. En av dem kan inte komma på något. En annan tänker att hen kan påverka sin situation genom att titta på Arbetsförmedlingens hemsida och se om det finns något jobb som passar hans kvalifikationer. Den tredje respondenten svarar att hen tänker fortsätta med sin praktik och hoppas att det i framtiden leder till ett jobb.

Kommentarer:

Fortsätta gå på jobbtträningen. Det finns de som tidigare varit på Samordningsteamet och som också varit på samma arbetsplats och som fått jobb där. Så det hoppas jag på.

Tittar på Arbetsförmedlingen och ser om det finns något som passar mina kvalifikationer.

Hur mycket kan du själv påverka stödet från Samordningsteamet?

Alla sex respondenter uttrycker att de kan påverka stödet de får från Samordningsteamet. Två uttrycker att de kan påverka det mycket och en uttrycker att hen kan påverka det ganska så mycket.

Kommentarer:

Jag kan påverka stödet mycket. Jag behöver bara meddela Samordningsteamet om vad jag behöver hjälp med.

Jag kan välja om jag vill ha hjälp eller inte.

Jag kan påverka stödet mycket, speciellt på torsdagspromenaderna-genom pratet.

Hur upplever du bemötandet från Samordningsteamet?

Fem av de sex respondenterna svarar på frågan. Alla fem upplever bemötandet från Samordningsteamet som bra, en uttrycker att det är fantastiskt och en annan säger att de lyssnar och intresserar sig.

Kommentarer:

Bemötandet ifrån samordningsteamet har varit alldeles fantastiskt.

De lyssnar och intresserar sig.

Vad är det som är bra i bemötandet?

De fem respondenter som har svarat på vad som är bra med bemötandet, säger så här:

Det är ärligt, respektfullt, väldigt ödmjukt, Samordningsteamet har en positiv inställning och är engagerade.

Kommentarer:

Det som är bra är att de är väldigt ödmjuka. De har en positiv inställning och är väldigt engagerade.

Det är ärligt, respektfullt. Och de påminner om att man ska tänka på att ha roligt i livet och ha skoj.

Finns det något i bemötandet som kan bli ännu bättre?

Fyra av de fem respondenter som har svarat på frågan är nöjda som det är och kan inte komma på något som kan bli bättre. Den femte uttrycker att Samordningsteamet kan bli bättre på olika diagnoser och att de kan bli bättre på att vara lyhörda för varje persons behov.

Kommentarer:

Personalen kan bli lite mer lyhörda för respektive persons behov. Det skulle vara bra om de är lite mer pålästa om diagnoser och inte bara om sömn, kost och motion.

Är nöjd. Respekt är det viktigaste av allt.

Om du skulle få problem med någon av personalen i Samordningsteamet, vet du då vart du kan vända dig?

Ja: 3 st.

Nej: 3 st.

Tre av respondenterna vet var de skulle vända sig, de övriga tre vet inte vart de skulle vända sig.

Kommentarer:

Skulle jag få problem med någon ur personalen vet jag inte vart jag ska vända mig. Jag tycker att det skulle behövas ta fram information om vem man ska vända sig till. Dock inte någon i huset men utifrån.

Om ja: vart vänder du dig?

De tre respondenterna som svarade ja, att de vet vart ska vända sig om de får problem med någon i personalen, svarar att de skulle kontakta någon annan i personalen. En av dessa säger även att hen skulle kunna ta kontakt med chefen.

Kommentarer:

Till de andra som jobbar eller till chefen.

Jag skulle vända mig till någon i personalen. De sa det redan i början, prata med någon av de andra i personalen, om du får problem med en i personalen.

Känner du att Samordningsteamet har förståelse för din situation?

Fyra av de fem respondenterna som har svarat på frågan säger att Samordningsteamet har förståelse för deras situation. Den femte säger att hen inte har varit helt uppriktigt och att det är en av orsakerna till att Samordningsteamet inte har full förståelse för hens situation.

Kommentarer:

Ja de teman som tas upp är de som vi behöver eller har önskat.

Samordningsteamet har inte fullt ut förståelse för min situation. Jag har å andra sidan inte varit uppriktig med allt, av rädsla att det ska slå tillbaka på mig och att jag blir utskriven ur verksamheten.

Ja/Nej Utveckla gärna ditt svar på föregående fråga.

En av respondenterna svarar att det viktigaste har varit att bli lyssnad till. En annan nämner ångest- och andningsövningarna inte har varit något för hen, men att hen ändå har kunnat ta till sig av dem. Den tredje svarar att hen får stöd.

Kommentarer:

Ångest- och andningsövningar, även om ämnet inte varit för mig, så har det funnits något som jag kan ta till mig av det.

Det är inte alltid viktigt att ha förståelse utan att ha viljan att lyssna.

Sammanfattning

Tycker du att stödet som du får på Samordningsteamet är tillräckligt för dig?

Samtliga sex respondenter svarar att stödet de får från Samordningsteamet är tillräckligt för dem.

Kommentarer:

Stödet ifrån samordningsteamet är tillräckligt för mig.

Ja, just nu, i alla fall.

Ja, på vilket sätt?

Fem av respondenterna utvecklar svaret och en av dem säger att stödet är tillräckligt för att hen ska nå sitt mål. En annan uttrycker att det är lagom med aktiviteter och att hen har hittat nya sammanhang i samhället. En tredje har svårt att komma på något. Den fjärde som svarar säger att hen har kommit framåt med hjälp av stödet. Den femte berättar att stödet har fått ut hen i jobb, får samtalsstöd och har skaffat ett gymkort.

Kommentarer:

De har fått ut mig i jobb, jag har någonstans att gå, gymkort. Vi får samtalsstöd.

Lagom med tid och aktiviteter. Jag har hittat nya sammanhang i samhället.

Nej, vad saknar du? Hur vill du ha det?

En av respondenterna som uttryckte att hen var nöjd med stödet, svarar ändå på denna fråga då den tycker att stödet kan förbättras.

Kommentarer:

Jag kanske skulle vilja att det finns två grupper för att stödet ska bli bättre. En grupp som fokuserar på psykisk hälsa, och en annan grupp som inriktar sig på fysisk hälsa.

Känner du dig trygg när du deltar i AKTIVITETER via Samordningsteamet?

Samtliga respondenter känner sig trygga med de aktiviteter de deltar i via Samordningsteamet.

Kommentarer:

Jag känner mig trygg med samordningsteamet absolut.

Om ja, vad är det som gör att du känner dig trygg?

Tre av de sex respondenterna nämner att en av orsaker till att de känner sig trygga är för att de som sägs i gruppen stannar där, en form av tystnadsplikt. En fjärde nämner att hen känner sig trygg pga. sin ålder och mognad samt att gruppen är bra. Den femte respondenten nämner att folk har respekt för varandra, vilket skapar trygghet. Den sjätte säger att hen endast delar där den känner sig trygg.

Kommentarer:

Det som gör att jag känner mig trygg är att det är tystnadsplikt, en sorts moralisk sekretess. Sedan vill jag också tillägga att gruppen jag är med i är jättebra.

Vi har ju fått välja vilka och hur många som får vara med i gruppen. Det som sägs i gruppen stannar i gruppen.

Jag har åldern och en mognad som gör att jag känner mig trygg, samt att gruppen är bra. Det har funnits orosmoment (personer) men de är borta nu.

Känner du dig trygg med det STÖD du får från Samordningsteamet?

Från fem av de sex respondenterna är det ett klart ja, de känner sig trygga med det stöd de får från Samordningsteamet. Den sjätte respondenten säger att hen känner sig trygg med stödet, men att det finns bitar som hen inte är lika trygg med och det är de fysiska bitarna så som rörelse och motion.

Kommentarer:

Jag känner mig trygg med stödet ifrån samordningsteamet. Dock finns det vissa bitar jag inte är lika trygg med, det fysiska såsom rörelse och motion.

Om ja, vad är det som gör att du känner dig trygg?

De fem som svarade ja på frågan uttrycker att det som skapar trygghet är att Samordningsteamet jobbar med respondenten här och nu, men att de även fortsätter med stödet fram över, att det är små grupper, att de har en bra kommunikation och bra kompetens, att de är respektfulla och lyssnar in, att det är en lugn miljö och att alla får jobba i egen takt.

Kommentarer:

De arbetar med en här och nu och är sen med i förlängningen. Så de fortsätter med hjälpen.

Det är en lugn miljö, alla får jobba i egen takt. Det är skönt.

Om nej, vad skulle kunna göras för att du skulle känna dig tryggare?

En av respondenterna svarade nej på frågan om hen kände sig trygg med stödet och uttrycker följande som skulle kunna vara till hjälp för att öka hens trygghet.

Kommentarer:

Jag skulle känna mig ännu tryggare om jag fick veta att jag skulle få vara kvar, även om jag visar alla svagheter jag bär på.

Hur ser din plan ut inför framtiden?

Samtliga sex respondenter uttrycker att de vill komma ut i jobb i framtiden.

Kommentarer:

Min plan inför framtiden är att få komma ut i arbetslivet.

Jag vill börja jobba, få egen inkomst.

Jag gillar inte att komma på någon plan för framtiden. Jag vill vara i nutid. Jag skulle vilja ha fast anställning på ...

Vilka idéer har du själv om hur du kan göra för att nå dit?

De sex respondenternas svar handlar alla om att på ett eller annat sätt skaffa sig ett arbete.

Kommentarer:

Fortsätta på jobpträningen och söka jobb. Fortsätta med jobbrutiner.

Jobba så hårt som möjligt. Visa att jag har viljan att lära mig.

Jag skulle kunna nå dit genom att jag får arbetsträna i den takt jag vill.

Vad behöver du för hjälp och stöd för att nå dit?

Fem av respondenterna behöver stöd och hjälp på olika sätt för att de ska nå sina mål i framtiden, medan den sjätte uttrycker att den just nu inte behöver så mycket stöd. En av de fem uttrycker att hen behöver kunskap för att nå sitt mål, en annan behöver hjälp med kontakter, den tredje uttrycker att hen vill fortsätta med sin arbetsträning och den fjärde behöver trygghet från Samordningsteamet och få känna att hen slussas ut i arbetslivet i den takt som hen känner sig bekväm med. Den femte av de som behöver stöd säger att hen behöver hjälp med referenser från Samordningsteamet.

Kommentarer:

Jag behöver få känna tryggheten att få vara kvar på Samordningsteamet och att få slussas ut i arbetslivet i den takt jag behöver. Pressen från samordningsteamet kan vara mycket stor på arbetsträningen, medan mindre press finns att vara med på gruppträffar.

Jag behöver kunskap, någon som kan erbjuda sig att förklara så ser jag hur jag kan göra. Jag känner att jag har gjort så mycket som möjligt och just nu kan jag inte göra så mycket mer.

Jag skulle behöva kontakter, kan Samordningsteamet hjälpa till med det?

Är det något du vill tillägga som du tycker är viktigt att få fram?

Fyra av de intervjuade respondenterna svarar på frågan om det finns något mer de tycker är viktigt att få fram. Två av dessa svarar att de inte kan komma på något mer, den tredje svarar att hen tycker att det fungerar jättebra med Samordningsteamet och den fjärde lyfter fram att hen har fått positiv feedback från Samordningsteamet.

Kommentarer:

En positiv sak jag fått höra, av personalen i Samordningsteamet, är att jag är en helt annan person nu än innan jag började här.

Resultatöversikt

I brukarrevisionen intervjuades 6 av de 15 brukarna på Samordningsteamet, vilket ger en mycket god fingervisning om vad som fungerar bra och vad som kan förbättras.

Följande intervjufrågor har markerats gröna. Svaren antyder ett tillfredställande förhållande.

Om du behöver nå Samordningsteamet, är det lätt eller svårt att komma i kontakt med dem?

Hur tycker du att informationen som du fått från Samordningsteamet om vad de kan hjälpa till med har varit? Ge exempel.

Hur tycker du att uppstarten fungerade?

Hur tycker du att kommunikationen/samarbetet mellan dig och Samordningsteamet är?

Är det lätt att förstå vad du ska göra och hur du ska göra det?

Har du förslag på hur kommunikationen/samarbetet skulle kunna bli ännu bättre?

Har din kontakt med Samordningsteamet hjälpt dig framåt?

Hur delaktig känner du dig i din planering och de aktiviteter som du har hos Samordningsteamet?

Vad tycker du om de aktiviteter som anordnas?

Hur tycker du att uppföljningsmötena med myndigheter och Samordningsteamet fungerar?

Är uppföljningsmötena lagom ofta, vill du ha fler eller färre?

Har Samordningsteamet hjälpt dig med dina andra kontakter, t ex med sjukvården, Socialtjänsten eller Arbetsförmedlingen?

Om ja: vilka kontakter och hur upplever du hjälpen du fick med att ta kontakt?

Om nej, vilken kontakt saknar du och vad hade du önskat hjälp med och på vilket sätt?

Får du det stöd du behöver från Samordningsteamet?

Vad i Samordningsteamets stöd tycker du är bra?

Har stödet gett resultat - har du kommit närmare arbete eller studier?

Vad kan du själv göra för att påverka detta?

Hur mycket kan du själv påverka stödet från Samordningsteamet?

Hur upplever du bemötandet från Samordningsteamet?

Tycker du att stödet som du får på Samordningsteamet är tillräckligt för dig?

Känner du dig trygg när du deltar i AKTIVITETER via Samordningsteamet?

Om ja, vad är det som gör att du känner dig trygg?

Om ja, vad är det som gör att du känner dig trygg?

Känner du dig trygg med det *STÖD* du får från Samordningsteamet?

Är det något du vill tillägga som du tycker är viktigt att få fram?

Följande intervjufrågor har markerats gula. Svaren antyder ett delvis tillfredställande förhållande.

Hur länge fick du vänta innan du fick träffa någon i Samordningsteamet?

Hur väl tycker du att handläggarens information stämde överens med hur det var när du sen träffade Samordningsteamet?

Är det något du önskat att du hade fått information om innan från handläggaren?

Kände du dig redo?

Vilka förslag har du på hur stödet skulle kunna bli ännu bättre/effektivare?

Finns det något i bemötandet som kan bli ännu bättre?

Om du skulle få problem med någon av personalen i Samordningsteamet, vet du då vart du kan vända dig?

Känner du att Samordningsteamet har förståelse för din situation?

Vad behöver du för hjälp och stöd för att nå dit?

Följande intervjufrågor har markerats röda. Svaren antyder ett bristfälligt förhållande.

Hur var informationen om vad Samordningsteamet kan hjälpa till med från handläggaren som föreslog insatsen inför första mötet?

Diskussion

Utifrån respondenternas intervjusvar har styrkor och utvecklingsmöjligheter identifierats. Dessa svar innebär ett förtroende och en rik kunskapskälla för att kunna skapa ett bättre stöd/hjälp och arbetsklimat. Vissa typer av svar kan vara återkommande i rapporten. Vi vill understryka att det inte behöver vara samma person som sagt likande saker eller haft liknande åsikter i en fråga som återkommer.

En klar majoritet av frågorna har markerats gröna, vilket tyder på en stor tillfredsställelse inom stödet och hjälpen brukarna får från Samordningsteamet. Detta är något att ta till sig och glädjas över. En tredjedel av frågor har markerats gula, vilket antyder ett delvis tillfredställande förhållande. Här finns många som är nöjda, men också utrymme för utveckling och respondenterna delar med sig av vad de hade önskat mer av eller velat ha förändring i. Endast en av frågorna har markerats röd då en majoritet av respondenterna har svarat negativt på frågan. I de frågor som har markerats gula och röda finns vissa återkommande teman på utvecklingsområden. Dessa sammanställs i matrisen nedan.

Styrkor

Samtliga respondenter svarar att det är lätt att både ringa och mejla till Samordningsteamet, vilket är väldigt positivt och visar att tillgängligheten är tillfredställande.

Den information och kommunikation som sker via Samordningsteamet och brukarna fungerar tillfredställande. Brukarna uttrycker att det är en styrka att informationen är både muntlig och skriftlig. Brukarna uttrycker även att en styrka är att de själva får vara med och bestämma och utforma vad de ska prata om och hur stödet ska se ut.

På området aktiviteter svarar majoriteten av brukarna att de är delaktiga i sin planering och att de får vara med och bestämma, vilket tyder på ett tillfredställande resultat för verksamheten. Vidare uttrycker en majoritet av brukarna att uppföljningsmöten med Samordningsteamet har fungerat bra, vilket ska ses som en styrka.

En klar majoritet av brukarna svara att de får hjälp/stöd av Samordningsteamet med andra kontakter utanför Samordningsteamet, vilket är positivt och en styrka hos verksamheten.

En styrka hos verksamheten är också att samtliga brukare tycker att de får det stöd de behöver, de uttrycker att Samordningsteamet är bra på att anpassa sitt stöd och att de får vara delaktiga i utformandet av stödet. Genom det anpassade stödet uttrycker en majoritet av brukarna att de har kommit närmare arbete.

När det kommer till bemötande så upplever en majoritet av brukarna att det är bra eller mycket bra, vilket ska ses som en styrka hos verksamheten.

Utvecklingsmöjligheter

Som skrivits ovan är brukarna i det stora hela nöjd med verksamheten och det stöd som Samordningsteamet ger. Det finns några utvecklingsområden som lyfts, där ett är väntetiden innan man får komma till Samordningsteamet. Det kan vara värdefullt att diskutera vilken väntetid som känns okej och om det går att undvika platsbrist.

Ett annat utvecklingsområde är den information som brukarna får från handläggarna om Samordningsteamet, vilket har upplevts bristfälligt. Det vore bra att se över olika informationsvägar och hur ni vill att er verksamhet presenteras av handläggare på olika myndigheter.

Hälften av respondenterna vet inte vart de ska vända sig om det uppstår ett problem med någon i personalen. Verksamheten behöver se över vilka alternativ som finns och hur denna information ska nå brukarna i verksamheten.

I den vänstra spalten nedan listar vi verksamhetsområden med utvecklingsmöjligheter. I den högra spalten visas beskrivning av problematiken tillsammans med förslag och önskemål på förbättring.

Verksamhetsområde	Beskrivning och förbättringsförslag
Väntetid för att få träffa Samordningsteamet	Hälften av respondenterna fick vänta längre än en månad, en berättar att anledningen för hen var att det var fullt. <ul style="list-style-type: none"> • Se över behovet av antalet platser.
Information ifrån handläggaren	Hälften av respondenterna uttrycker att de fick ingen eller bristfällig information om vad Samordningsteamet kan hjälpa till med. <ul style="list-style-type: none"> • Tidig information om att ni finns önskas. • Mer information vad Samordningsteamet gör ifrån handläggaren önskas.
Bättre/effektivare stöd och bemötande.	De allra flesta är nöjda som det är, men ett fåtal ger förslag på förbättringar i stödet. <ul style="list-style-type: none"> • En tydligare uppdelning och bättre struktur efterfrågas.

<p>Vem vänder du dig till, vid personalproblem</p>	<ul style="list-style-type: none">• Tidiga insatser i skolan efterfrågas, att stödet finns redan där innan brukaren kommer till er.• Att personalen ökar sina kunskaper om olika diagnoser. <p>Hälften vet inte vart de ska vända sig om problem med någon i personalen uppstår.</p> <ul style="list-style-type: none">• Tydlig information vart de ska vända sig, om det uppstår problem med någon i personalen, efterfrågas.
---	---

NSPH Västmanland tipsar

Brukarföreningar som exempelvis NSPH Västmanlands medlemsföreningar hittar ni enkelt genom vår hemsida www.nsphvastmanland.se. Här ingår:

- Attention Västerås – huvudfrågor inom neuropsykiatriska diagnoser (NPF)
- Balans Västmanland – huvudfrågor inom depression, utmattningssyndrom och bipolärsjukdom
- Frisk och Fri Västerås – huvudfråga är ätstörningar
- RSMH Västmanland – huvudfråga är psykisk hälsa. Föreningen finns på flera platser i länet och är under uppstart i Köping.
- Ångestsyndromsällskapet i Västmanland – huvudfrågor inom panikångest, generaliserad ångest, social ångest och fobier.

Knytpunkten – öppen verksamhet för personer med psykisk ohälsa som drivs av Köpings kommunen. Har olika aktiviteter på dagtid om vardagar med olika arbetsuppgifter, studiecirklar och andra aktiviteter. Man kan också komma förbi bara för en kopp kaffe.

Hälsocenter – finns för personer som vill förbättra sin hälsa genom stöd och vägledning kring sömn, matvanor, fysisk aktivitet, stresshantering samt minskning av tobaks- och alkoholanvändning. Drivs av Region Västmanland och de som jobbar där är hälsovägledare. Man kan få stöd individuellt eller i grupp.

Insatskatalogen – i Insatskatalogen kan man söka efter och hitta insatser som ger hjälp till alla personer som behöver stöd av samhällets välfärd. Insatser kan vara olika aktiviteter som ger stöttning med sådant som hälsa, skola eller att hitta arbete. Insatser kan också vara andra typer av hjälp till dig som råd och stöttning med olika problem.

Studieförbund som exempelvis Studieförbundet Vuxenskolan och ABF har olika studiecirklar och föreläsningar. Det kan både handla om olika hobbies eller cirklar/eventemang som handlar om personlig utveckling.

Bemötandeutbildning – NSPH i Västmanland kan erbjuda er verksamhet en bemötandeutbildning. Den går att utforma efter era önskemål.

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.
- Personal / arbetsgrupper får tid att komma med förslag till åtgärder.
- Beslut om åtgärder tas, genomförs och kontrolleras noga initialt.
- Brukarna informeras om åtgärderna.
- Revisionen följs upp längre fram.

Stort tack till alla respondenter som delade med sig av sina erfarenheter och synpunkter samt till personal och ledning på Samordningsteamet i Surahammar som gjorde den här undersökningen möjlig!