

Brukarstyrd brukarreversion

Boendestöd i Sala Kommun

Undersökning av brukarnas attityd till- och erfarenhet av
Boendestöd i Sala

Författad av: Louise Edlund
NSPH Västmanland 2022

Innehåll

Innehåll.....	1
Inledning.....	2
Varför brukarrevision?.....	2
Den egna erfarenhetens roll i brukarrevisionen.....	3
Brukarrevisionens 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
Arbete, aktiviteter och umgänge.....	11
Stödet	14
Schema och samverkan	20
Bemötande och kompetens	23
Sammanfattning.....	26
Resultatöversikt	29
Diskussion.....	31
NSPH i Västmanland tipsar.....	35
Hur går man vidare med revisionsresultatet?	36

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.

Brukarnas beroendeställning gentemot verksamhetspersonalen försvårar en alltigenom öppen och ärlig dialog. Då brukarrevison är oberoende från verksamheten och brukarens anonymitet

¹ Välfärd och valfrihet? Socialstyrelsen 1999

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

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 *brukarrevisorer* 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. Brukarevisorerna 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.

Sala kommun har givit NSPH i Västmanland uppdraget att utföra en brukarstyrd brukarrevision vid socialpsykiatri i Sala. Brukarrevisionen syftar till att undersöka attityderna till och erfarenheten av det stöd som deltagarna vid verksamheten Boendestöd 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 stödet och bemötandet.

Målgrupp

NSPH har fått i uppdrag av Socialpsykiatri i Sala kommun att utföra en revision på Boendestöd i Sala. Hos Boendestöd fanns vid revisionens start ca 55 personer inskrivna. Av dessa blev 11 personer målgrupp för revisionen. Målgruppen kommer i rapporten fortsättningsvis att refereras till som antingen brukare, boende, svarande eller respondenter.

Verksamhet

På Boendestöd i Sala är ca 55 personer inskrivna. Personalen på Boendestöd har kunskap och kompetens inom funktionsnedsättningsområdet och deras arbetssätt genomsyras av att stärks den enskilde egna förmågor och att vara stödjande i den enskildes uppgifter. Stödet är inte begränsat till hemmet, utan omfattar även annat stöd som kan bidra till förmågan att klara vardagslivet. På Boendestöd får den som är inskriven ett individuellt anpassat stöd som utgår från den enskildes behov och som syftar till att ge den enskilde en förbättrad livssituation.⁴

⁴ <https://www.sala.se/contact/1912>

Metod

Brukarrevisionen 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.⁵ Ett halvår senare görs ett återbesök för att följa upp brukarreversionen.

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 brukarreversionen 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 brukarreversionen och sammanställer revisionsrapporten.

I styrgruppen ingick:

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

⁵ www.nsphvastmanland.se

Referensgrupp

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

I denna referensgrupp ingick:

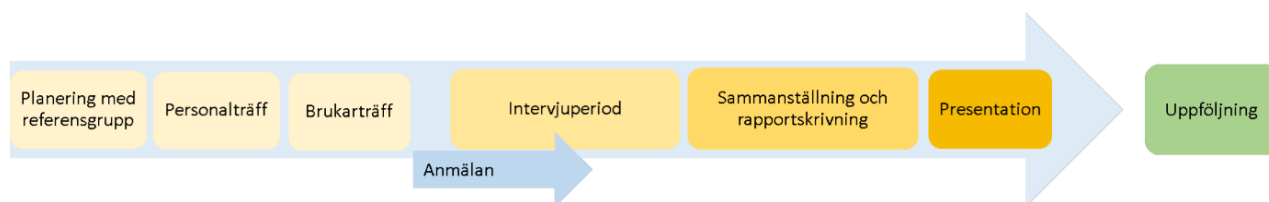
- Louise Edlund, projektsamordnare, NSPH Västmanland
- Carina Johansson, projektadministratör, NSPH Västmanland
- Ida Rubinsson, Enhetschef Funktionsnedsättningsområdet Vård och Omsorg Sala Kommun
- Jonas Turtell, samordnare Vård och omsorg Sala Kommun

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:

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



Bilden visar hur genomförandet går till steg för steg

Genomförande

Den 13 maj 2022 träffas referensgruppen och får en första dragning kring vad brukarstyrda brukarrevisioner är, och hur arbetsprocessen ser ut. Planerar genomförandet av brukarrevisionen.

Den 25 maj 2022 träffas referensgruppen för att fortsätta planeringen och stämma av kring frågeformulär.

Den 8 juni träffar styrgruppen verksamhetens personal för att informera om revisionen. Den praktiska nyttan lyfts fram, samt vikten av personalens engagemang för ett lyckat genomförande. Det bestäms att personalen kommer att dela ut anmälningmaterial till samtliga boende. Anmälningmaterialet innehåller en folder om revisionen, folder om NSPH-V, en anmälningblankett och ett frankerat svarskuvert. Brukarna kunde välja att intervjuas hemma, på en neutral plats eller via telefon/digitalt.

Den 31 augusti 2022 träffas brukarrevisorerna för en genomgång av förutsättningarna för denna revision och verksamhetsinformation.

Totalt deltar 11 respondenter i undersökningen. Intervjuperioden var september 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.⁶

I början av sommaren 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.

⁶ <https://nsphvastmanland.se/brukarrevision/>

Rapportens upplägg

Intervjufrågorna är indelade i följande frågeområden:

- Bakgrundsfrågor
- Arbete, aktiviteter och umgänge
- Stödet
- Schema och samverkan
- Bemötande och kompetens
- 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

Av de 55 personer som har boendestöd deltog 11 i brukarrevisionen.

Könsidentitet

KÖN	PROCENT
Kvinna	73 %
Man	27 %

Ålder

ÅLDER	PROCENT
20 – 29	18 %
30 – 39	18 %
40 – 49	18 %
50 – 59	36 %
60 – 69	0 %
70 – 79	9 %

Stödperiod

Antalet år respondenterna har haft boendestöd presenterat i tidsspann.

ÅR	PROCENT
0–2	46 %
3–5	18 %
6–8	36 %

Arbete, aktiviteter och umgänge

Har du arbete, studier, praktik eller någon annan sysselsättning?

Nej: 5 st.

Ja: 6 st.

Fem av de elva respondenterna svarar att de inte har någon typ av sysselsättning, medan sex respondenter har någon form av sysselsättning. Av de som svarar att de har någon typ av sysselsättning berättar fyra att de går på dagligverksamhet. En av dessa fyra berättar att hen är sjukpensionär. Den femte berättar att hen jobbar och har sjukersättning, medan den sjätte respondenten har arbetsträning.

Inte just nu. Jag hjälper dock till på en arbetsplats idag och vi ska försöka få till det som en sysselsättning via arbetsförmedlingen

Jag har arbetsträning/praktik på ... sedan ett par år tillbaka. Jag går dit någon gång i veckan och önskar att få mer tid där på sikt.

Saknar du någon form av aktiviteter på dagarna?

Nej: 6 st.

Ja: 5 st.

Fem respondenter känner att de saknar någon form av aktivitet på dagarna. Två av de fem uttrycker att de vill komma ut och träffa människor. Den tredje önskar att den hade någon form av sysselsättning så att hen känner sig behövd. Den fjärde och femte respondenten önskar komma ut i arbetslivet.

Ja, men det är svårt att ta sig för, skulle vilja ha en sysselsättning för att kunna bidra, känna mig behövd.

Jag har träningen, boendestöd och Gnistan, men jag vill kunna arbeta i framtiden.

Ja. Social samvaro. Saknar att gå ut och känna mig nyttig. Det är därför jag leder kurser och är ledare.

Nej. Önskar att jag kunde jobba mer och träffa vänner men jag orkar inte mer. Jag blir så trött.

Om ja: skulle du behöva någon typ av stöd för att genomföra de här aktiviteterna?

Tre av de fem som svarade ja på föregående fråga uttrycker på olika sätt att de är i behov av stöd för att kunna genomföra de aktiviteter som de saknar. En uttrycker att hen är i behov av stöd från arbetsförmedlingen men vill inte kontakta dem pga. dåliga erfarenheter och säger att även stödet från personligt ombud har försämrats. En annan uttrycker att hen inte riktigt vet vilket stöd hen behöver i dagsläget, men önskar hjälp att få praktikplats när orken kommer tillbaka. Den tredje av respondenterna uttrycker att hen inte riktigt vet vilket stöd hen har rätt till och att hen önskar en kort information om det. Respondenten uttrycker även att hen önskar social samvaro, vilken hen tänker ansöka om.

Ja, men jag tycker att allt stöd försämrats, speciellt från arbetsförmedlingen. Jag vill inte alls kontakta dem för jag har så dåliga erfarenheter. Man får inte samma stöd idag som förr. Tycker det gäller personligt ombud med, att stödet försämrats.

En del av boendestödjarna stannar och pratar lite och delar upp så det blir lite social samvaro. Andra är mer strikta. Jag uppskattar mer när det är lite flexibelt och det delas upp lite. Jag saknar kompispratet. Jag har bara några få nära vänner. Men jag har inte fått information om allt stöd. Jag ska ta upp och ansöka om social samvaro nu när jag fått information om det. Jag hade önskat att det presenterats en kortfattad, punktlista som är lätt att tyda, som en slags buffé vad man kan få hjälp med. Och så kan man välja från den.

Har du så mycket social kontakt som du önskar, exempelvis med bekanta, vänner eller familj?

Sju av respondenterna önskar mer kontakt och social gemenskap än de har idag. En svarar att den hade velat ha mer umgänge, men har inte ork till det. En annan säger att den till viss del har en gemenskap då den har daglig kontakt med sina föräldrar, men önskar fler nära vänner. Den tredje respondenten önskar en större vänskapskrets utanför familjen. Den fjärde svarar att hen har några vänner som betyder väldigt mycket, men önskar träffa de mer än hen gör idag. Respondenten berättar även att hen har dålig kontakt med sin anhöriga. Den femte önskar utöka sin kontakt med sina gamla vänner, så att de träffas mer fysiskt. De två sista svarar att de önskar mer socialt umgänge.

Jag har några kompisar som betyder väldigt mycket, men jag träffar de inte så mycket som jag önskar. Jag har en dålig kontakt med mina anhöriga.

Nej, jag har ingen stor vänkrets utanför familjen. Jag önskar större kontaktnät.

Nej egentligen inte. Jag vill ha mer umgänge, men jag orkar inte alltid.

Om nej: hur önskar du att ditt kontaktnät såg ut?

Av de sju respondenter som svarade nej på frågan om de har tillräckligt med sociala kontakter, beskriver sex respondenter hur de önskar att deras kontaktnät såg ut. En av dessa önskar mer kontakt med sin släkting som bor en bit bort. En annan uttrycker en önskan om ett fåtal nära vänner. En tredje att hen vill skaffa sig en partner, vara mer engagerad i föreningslivet och träffa sin familj mer. Två önskar mer social samvaro. Den sjätte funderar på om hen vill ha en partner, men uttrycker samtidigt att det krävs en hel del att ha en människa så nära inpå.

Jag funderar på om jag skulle vilja ha en partner. Men sen inser jag att det krävs ju en hel del för att ha en annan människa nära också.

Vill träffa föräldrar och syskon mer och önskar mig även en partner. Engagera mig mer i föreningsliv.

Skulle du vilja att boendestödjarna stöttar dig mer för att få mer social kontakt?

Nej: 6 st.

Ja: 4 st.

Vet ej ännu: 1 st.

Fyra respondenter uttrycker en klar önskan om att få stöttning med att utöka sitt sociala nätverk. En vet inte ännu då den precis fått reda på att hen kan få ett sådant stöd och sex respondenter behöver inget stöd.

Ja, gärna det! Hur vet jag inte. Kanske att jag kunde få hjälp med mål, vilka jag ska kontakta och få stöttning i det.

Ja det behövs nog en push framåt, kanske att boendestöd kan följa med på en första träff hos t ex en förening.

Det är först nyligen jag fått reda på att man kan få hjälp med detta.

Stödet

Kommer du ihåg när du första gången träffade din biståndshandläggare/socialsekreterare för att prata om boendestöd? Upplever du att biståndshandläggare/socialsekreteraren lyssnade på dig då?

Blev du lyssnad till:

Ja: 8 st.

Kommer inte ihåg: 3st

Alla respondenter svarade på frågan och av dessa uttrycker tre att de inte kommer ihåg sitt första möte så bra. Av de åtta som minns sitt möte uttrycker samtliga i att de blivit lyssnade till och några uttrycker ett gott bemötande och att handläggaren var förstående.

Ja, jag tyckte att de lyssnade och var förstående för mina svårigheter

Ja, de lyssnade och tog sig tid. De skrev ner allt och jag fick ett väldigt bra bemötande. Det var ett helt ok möte. Tack vare det så fick jag stöd.

Jag kommer ihåg mötet med biståndshandläggaren, och jag upplevde att jag blev lyssnad till. De var snabba i handläggningen och ställde följdfrågor.

Har du och dina boendestödjare gjort en genomförandeplan ihop?

Samtliga respondenter har en genomförandeplan och många lägger till att den hela tiden uppdateras. En respondent är dock lite osäker, men säger att hen har fått lämna synpunkter och tror att det var en genomförandeplan de gjorde. Hen vill också lägga till att det var lite svårigheter att fylla i denna då det var språkförbristningar och att personalen inte alltid förstår.

Ja, det tror jag nog. Vi gjorde något papper i alla fall. Jag tror det heter så. Jag fick lämna lite synpunkter och så. Det har varit några problem just med genomförandeplanen pga. språkförbistring och jag upplever att en av personalen inte alltid förstår.

Ja, det tror jag. Vi gör det en gång per år.

Ja, 2 – 3 ggr, ungefär en gång i halvåret. Det är jättebra.

Om ja: upplever du att personalen följer genomförandeplanen?

Åtta respondenter säger att personalen följer genomförandeplanen. Den nionde berättar att den precis har fått boendestöd och en genomförandeplan och har därför svårt att svara på frågan. Den tionde berättar att hen får informera vikarier, så att de vet vad som står i genomförandeplanen, vilket respondenten tycker blir tjatigt. Den elfte tycker att det är lite upp och ner med genomförandeplanen, ibland fungerar det bra och ibland sämre.

Ja de följer den. De är jättenoga med det. Men om jag ändrar mina idéer så följer de även det. Det är jättebra. Har alltid lyssnat.

Personalen följer genomförandeplanen, jag personligen kanske är sämre på att följa den.

Ja. Några gör även lite extra – det uppskattar jag.

Jag har fått säga till när det kommer vikarier. Det känns viktigt att följa det som vi kommit överens om. När vikarier kommer måste jag förklara en massa och det blir tjatigt.

Får du det stöd från boendestödet som du behöver i vardagen?

Åtta av respondenterna uttrycker klart att de får det stöd som de behöver i vardagen. Den nionde säger att det varierar, att det går lite upp och ner, det beror på vem från boendestöd det är som kommer. Den tionde säger att den inte riktigt får det stöd som den önskar. Hen önskar att boendestöd skulle vara med mer och att de skulle göra saker samtidigt med hen, som till exempel att de städar samtidigt med respondenten. Den elfte uttrycker att hen inte riktigt vet, då hen känner sig osäker på vad boendestöd kan hjälpa till med.

Ja, jag har fått mycket hjälp. Jag skulle inte kunna ha detta jobb utan den hjälp som jag får av boendestöd, jag har ingen startmotor själv.

Ja, absolut! Det funkar jättebra.

Ja, men jag upplever att jag har lite svårt att ta emot stödet. Jag har lite svårt att ta hand om lägenheten, därför har jag känt lite motstånd att ta emot folk i min lägenhet. Däremot har jag konsulterat en städfirma som hjälper mig med städningen.

Inte riktigt, jag skulle önska att de var med mer och gör saker samtidigt med mig. Att de till exempel städar samtidigt med mig när jag städar, jag har lättare att komma igång då.

Känner du att tiden som boendestödjarna är hos dig är tillräcklig?

Ja: 6

För det mesta: 3

Önskar mer tid: 2

Majoriteten av respondenterna känner att de får tillräckligt med tid av boendestödjarna. Tre av respondenterna uttrycker att de för det mesta får den tid de behöver men att de ibland önskar mer eller mindre tid. Två respondenter önskar sig mer tid av boendestödjarna.

Ibland är det lagom, för det mesta är de här samma mängd tid. Ibland orkar jag inte själv ha dem här så länge. Så jag kan ibland tycka de är här för länge.

Ja, jag har även kunnat ändra så att jag får som jag vill, till exempel så ändrade jag till kortare telefontid så att jag istället fick mer tid när jag ville göra iordning hemma.

En av dagarna har jag två timmar, det är bra, och den andra har jag en timme och jag märker skillnad. Jag skulle gärna ha mer tid den dagen jag har en timme, så jag orkar plocka ur skåp och annat. Jag orkar inte hur mycket som helst på en timme.

Skulle du vilja att boendestödjarna stöttade dig mer i att ta hand om din kroppsliga/fysiska hälsa, än vad de gör idag?

Ja: 1 st.

Nej: 10 st.

De flesta känner sig nöjda och behöver inte mer stöttning från boendestöd med sin fysiska hälsa. En av respondenterna känner dock att den behöver mer stöttning i form av påminnelser att den ska sköta sin hygien och sin sjukgymnastik.

De gör det de kan, påminner mig om att duscha och ta min medicin. Vi går ut och går ibland. Är det någon dag jag inte vill städa så kan de säga att vi tar en promenad i stan i stället.

Nej, det räcker bra som det är.

Ja, det tycker jag. Det är bra om jag får påminnelse om att jag måste göra sjukgymnastiken.

Det är bra att jag får påminnelse om att jag måste sköta min hygien. Vi med diagnoser glömmer lätt bort sådant annars. Det kan verka så lätt för andra att komma ihåg att duscha, men det är inte det för oss.

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

Respondenterna uttrycker olika möjligheter till att kunna påverka sitt boendestöd. Mer än hälften, dvs sex stycken, av respondenterna skulle ta kontakt med boendestöd direkt eller sin kontaktperson på boendestöd. Två svarar att de skulle ta hjälp av antingen boendestöd eller biståndshandläggaren. Ytterligare en skulle ta kontakt med sin goda man för att få hjälp med sitt stöd och två uttrycker att de inte riktigt vet hur de ska göra.

Då får jag säga till och boka ett möte. Det går ej att jag gör sådant själv. Nu måste jag säga till min goda man och boka in ett möte så det går via den. Det känns lite krångligt.

Jag antar att jag hör av mig till boendestöd, alternativt biståndshandläggarna.

Vet inte riktigt. Jag fick nyligen reda på att jag kunde ändra av min boendestödjare, vilket jag inte visste om tidigare. Min ansökan görs ju med en prövning 6 månader i taget. Det tycker jag är jobbigt, det är så kort tid. Jag blir nervös att de inte ska godkänna ansökan och jag blir utan hjälp. Jag vet ju som sagt inte riktigt vad jag kan fråga efter. Det är också väldigt jobbigt att fråga.

Känner du att din beviljande insats, från Sala kommun, stämmer överens med det stöd du får av boendestödjarna?

Sju respondenter uttrycker ett klart ja, att de känner att de får det stöd som de har beviljats. Den åttonde och nionde uttrycker en osäkerhet, att de inte riktigt vet om de får det stöd som de är beviljad till. Den tionde uttrycker att den utgår ifrån det. Den elfte respondenten önskar mer hjälp än vad hen har idag, men säger även att hen är jättenöjd med det stödet som ges.

Jag får det stöd jag ska ha.

Ja på det stora hela, ibland beror det på vem som kommer. Vi har ibland olika upplevelser om vad som ska göras.

Det tror jag väl. Vet inte riktigt. Det är väl som det har sagts.

Upplever du att du kan be boendestödjarna om annat/extra stöd när du behöver det?

Sju av respondenterna upplever att de kan be boendestödjarna om annat eller extra stöd när det är i behov av det. Två uttrycker att de inte känner att de kan be om annat än det som är beslutat från biståndshandläggaren. En berättar att den önskar få mer hjälp med matlagningen, men att hen samtidigt har svårt att släppa in folk i sin lägenhet. Den elfte uttrycker att den kan be vissa om extra hjälp, medan andra är mer kantiga.

Ja, fast jag glömmer oftast bort det. De skulle nog kunna hjälpa till med mer om jag kom ihåg att fråga.

Ja, mår jag dåligt och känner att jag behöver prata i stället för annat, ja då sätter vi oss ner och pratar i stället.

Nej, det är väldigt noga med vad som är beviljat från Biståndshandläggaren. Jag upplever i alla fall att det är så.

Vissa kan man be om det där lilla extra, vissa inte. Det är från person till person, en del är lite kantiga. Det är skönt när det kan bli lite mer avslappnat. Personligt men ändå inte privat. Jag har fått den känslan med en av boendestödjarna. Det är inte för nära men gemytligt. Jag ser fram emot att den personen kommer. Jag har även sagt att de inte får skicka någon jag inte vet vem det är.

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

En klar majoritet av respondenterna känner sig trygga med var de vänder sig om de får problem med någon av sina boendestödjare. Den elfte uttrycker att den inte vet vem den ska vända sig till om den får problem med någon av sina boendestödjare.

Ja, någon annan boendestödjare. Det finns vissa som jag gillar att prata med.

Ja, Jonas på Gnistan. Annars vet jag inte, om det är kommunen eller något.

Ja i så fall kontaktar jag biståndshandläggaren.

Jag vet inte med vem jag ska ta upp det med. Personligen skulle ju ta upp det med personen det berör men då är ju risken att jag klampar på och trampar på ömma tår när det gått för långt.

Schema och samverkan

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

Tio respondenter tycker att de får stöd på de dagar och tider som de önskar sig. Den elfte uttrycker att det förr fanns en större valmöjlighet, men att det idag är färre tider att välja på.

Ja, jag har precis ändrat mina tider.

Ja, hittills jag har fått bestämma tid och dag.

Nej. Jag har haft boendestöd tidigare och förr fanns det mera tider att välja på. Idag finns inte alls lika många att välja på.

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

Sju av respondenterna säger att de kan ändra sina tider om de behöver det. Den åttonde känner sig tveksam till om det går. Den nionde har aldrig testat att byta tider. Och två respondenter svarar att de inte vet om de kan det eller inte.

Ja men det beror på hur tillgängliga personalen är för ombokning.

Ja, men med lite fram förhållning. Det ska ju funka med de andra som de ska till.

*Nej, det går nog inte... Jo, i somras kunde jag ändra telefontiden på morgonen.
Men inte hur som helst.*

Det vet jag faktiskt inte.

Brukar du avboka dina tider med boendestöd? Om JA: varför?

Åtta respondenter svara att det händer att de behöver avboka en tid, tex för att de ska till läkare, om de varit sjuka, för att åka på semester och en säger att den även har avbokat för att lägenheten har varit för ostädad. Tre respondenter säger att de väldigt sällan avbokat att det har hänt någon enstaka gång.

Ja. När jag har haft en dipp och inte orkat.

Nej, aldrig, typ. Bara om jag varit sjuk eller åkt på semester.

Jag har avbokat besök en del. Anledningen till att jag har avbokat är att jag inte alltid har mått så bra plus att jag upplevt att lägenheten har varit för ostädad.

Kan du påverka vilka boendestödjare som ska stötta dig?

Ja: 3 st.

Nej: 3 st.

Nja, vet inte: 5 st.

Tre respondenter säger att de kan påverka vilka boendestödjare som ska stötta dem. Tre andra säger att de inte kan påverka vem som kommer och stöttar dem, en av dessa uttrycker att hen har favoriter men att hen inte kan alltid få dem. Fem stycken vet inte riktigt, en av dessa skulle helst

vilja ha samma men har 2–3 stycken i dagsläget. En annan av dessa fem uttrycker att de bara kommer men för hen spelar det ingen roll.

Ja, det kan jag göra.

Ingen aning. De bara kommer. För mig spelar det ingen roll, huvudsaken är att någon kommer. Jag har några stycken olika och det har varit några vikarier under sommaren. Det har funkade bra. Känner inte att det varit något problem alls.

Nej, det vet jag inte. Har så många så håller inte reda på det. Det funkar bra med de jag har.

Nej, jag kan inte välja den eller den även om jag skulle önska. Jag skulle vilja ha samma person, inte 2–3 stycken. Men jag påverkar genom att säga att jag inte vill att vissa kommer. Det går åt för mycket energi att släppa in okända, den energin behövs till att faktiskt orka göra det vi ska när de kommer.

Upplever du att boendestödjarna och biståndshandläggarna/socialsekreterarna, samt andra myndigheter exempelvis psykiatrin, samverkar för att stödja dig?

Nej, vet ej/ingen aning: 10 st.

Ja: 1 st.

Majoriteten av respondenterna vet inte eller har ingen aning om olika myndigheter samverkar för att stödja dem.

Det vet jag inte. Jag har ingen uppfattning om att det är så.

Det vet jag inte om jag kan påstå. Jag har pratat med sjuksköterska och andra om att få ett SIP-möte. Men har inte fått det, jag fick aldrig riktigt någon riktig förklaring till varför jag inte kunde få det. Jag undrar om det var något med att de inte riktigt visste hur de skulle gå till väga.

Nej, jag får inte känslan av det. Framför allt inte av psykiatrin.

Bemötande och kompetens

Hur upplever du boendestödjarnas bemötande?

Tio respondenter uttrycker att de blir bra bemötta av boendestödjarna. Den elfte uttrycker att det har blivit bättre och att de som jobbar nu har varit här länge och har utbildning.

Bra, de lyssnar. Ibland kommer vikarier, det tycker jag inte om. Men ibland måste de såklart komma. Men jag slipper gärna ha vikarier i onödan. Mina boendestödjare brukar prata med mig om vad de ska göra och sen pratar vi en stund efteråt. Men det gör inte vikarierna.

Det har blivit bättre, tidigare var det mycket utbildad personal. De som är här nu har varit här rätt länge och har utbildning. Vikarier kan inte lika mycket. Men det har blivit bättre. Förut kunde jag hamna i konflikter när de inte haft insikt. Nu har de folk som jobbat i psykiatrin.

Det är bra. De tar sig tid att prata och är väldigt omtänksamma.

Vad är viktigt att de tänker på i sitt bemötande?

Respondenterna ger individuella svar på frågan, många har med att de vill att boendestödjarna lyssnar, sätter sig ner och pratar, att de ska vara lyhörda, att de följer genomförandeplanen och att de inte pressar på för hårt.

Att de sätter sig ner och pratar och inte bara går när de städat klart. Man vill få kontakt.

Tycker inte om när de "bossar" för mycket men det är inte bra om det är för mesiga heller. Det är viktigt att de läser igenom vad som bestämts och lyssnar.

Att känna att man blir hörd. Att de lyssnar om man har en tung period, men jag upplever att de är bra på det.

Att det inte pushar mig för hårt. Det står även med i genomförandeplanen. Det håller de.

Känner du att du har förtroende för din boendestödjare?

Nio respondenter uttrycker att de har förtroende för sina boendestödjare. Den tionde tycker att det är svårt att svara på frågan då förtroende kan innebära så mycket. Den elfte svarar inte på frågan.

Ja, det har jag. Det är en som kommer regelbundet, hen har jag förtroende för. Inte vikarier, känner inte dem.

Ja. Jag kan prata om allt. De gör ett enormt bra arbete. Min boendestödjare passar mig jättebra. Hen säger gör så här punkt slut. Hen är liksom bestämd fast på ett bra sätt. Hen inger respekt på ett bra sätt.

Vad menar ni med förtroende – det är ju så vitt och brett? Jag har förtroende för det de är ålagda att göra hos mig. Jag är ok med att släppa in dem i mitt hem. Jag är ok med att prata om saker. Med vissa kan jag prata om lite mer privata saker. Andra kommer ej så nära, det är som en vägg emellan. Vissa asfalterar vägen fram till detta förtroende. En del missar chansen. Om jag när vi nästan är klara säger. "Har du tid att ta en kopp te". Och får svaret Nej, tack jag måste vidare. Då känner jag att Jag bjudit in till ett privatare samtal men de tar inte chansen.

Upplever du att boendestödjarna har tillräcklig kunskap om dina behov och funktionsvariation för att kunna stötta dig?

Sju respondenter uttrycker att de tycker att boendestödjarna har tillräcklig kunskap om deras behov och funktionsvariation för att kunna stötta dem. Den nionde svarar att de ibland frångår det som står i hens genomförandeplan. Den tionde svarar både ja och nej och säger att det beror på vem som

kommer och vilken livserfarenhet den personen har och hur flexibel den är. Den elfte svarar vet inte, men säger att hen blir bra bemött.

Ja, jag har ju en fysisk sjukdom och behöver hjälp med att bädda sängen vilket de gör för mig.

Det har hänt att de inte vet om mina behov, svårigheter och diagnoser när de kommer. Det känns som att de inte har läst på innan de kommer.

Ja och nej, det beror på vem som kommer och framför allt livserfarenhet och flexibilitet. En del går utanför beskrivningen och förstår att idag klarar vi inte att plocka där utan vi gör det här i stället. Det är mer flexibelt och bättre.

Känner du dig förstådd av dina boendestödjare?

Åtta respondenter uttrycker att de känner sig förstådda av sina boendestödjare. Den nionde säger att de nog förstår hen lite. Den tionde känner att det är lite både och. Den elfte säger att de ibland förstår hen, men ibland upplever respondenten att hen inte når fram till hur hen uppfattar saker.

Ja, vi kommunicerar ju bra. Vi har bra kontakt. Ingen försöker pressa mig till något.

Ja de har bra bemötande. Har hänt bara någon gång att de ifrågasätter tillexempel min ork.

Ibland. Det varierar. Ibland når jag inte fram för att förklara hur jag uppfattar saker.

Hur jämbördig känner du dig i mötet med din boendestödjare?

Åtta respondenter uttrycker att de känner sig jämbördiga i mötet med boendestödjarna. Den nionde säger att det är helt okej. Den tionde uttrycker att boendestöd inte har sett ned på hen. Den elfte säger att det varierar, en del är lite "mammaaktiga"

Jag känner mig jämbördig. De lyssnar.

Det känns bra. Annars skulle jag tjafsas emot, säga något om det och bli arg.

De har inte sett ned på mig. Jag vill kunna anpassa träffarna mer i form av promenader osv.

Det är olika beroende på vem som kommer. En del beter sig som lilla fröken, de känns lite mammaaktiga. Och det har inte med åldern att göra. Andra förstår mer min nivå. Vissa förstår mer och det känns mer avslappnat.

Sammanfattning

Sammanfattningsvis, vad tycker du om ditt boendestöd?

Respondenterna svarar individuellt men det går ändå att plocka ut några gemensamma faktorer som de nämner. Många tar upp att boendestödjarna lyssnar och hjälper dem på många sätt, att de inte skulle klara sig utan deras hjälp, de ställer upp, de är kunniga och de är flexibla. Några nämner förbättringsområden som de önskar, till exempel bättre kommunikation innan besök så att den som kommer vet vad som förväntas, en lista på vad brukarna kan få hjälp med och en önskar mer förståelse för varför hen har boendestöd.

Över lag är det bra, det är inte alltid att det fungerat bra från beslut till handling. Bättre kommunikation innan besök så att den som kommer vet vad som förväntas. Ibland ifrågasätts som vad/varför. De saknar ibland förståelse att det är därför jag har boendestöd.

Det har funkat väldigt bra under de här åren som jag haft det. Även om de inte är här så brukar jag tänka: Hur hade de gjort om de vore här. Och så kommer jag i gång i alla fall. Det är väl det som är syftet med hela grejen att komma framåt. Jag är väldigt nöjd.

De är väldigt duktiga på vad de gör. De respekterar mina önskningar om jag exempelvis känner mig nere. De ifrågasätter mig aldrig. De är flexibla gällande

dagur och tider. De är duktiga på att lyssna. Duktiga på att anpassa sig till mina behov.

Vad betyder boendestödet för dig i ditt liv?

Respondenterna uttrycker att de är bra att boendestödarna kommer, att de betyder väldigt mycket, de ger livskvalité, gör att man tar itu med saker, de stöttar, att jag kan bo kvar hemma, att de är viktiga och att de går att prata med.

Att jag helt enkelt tar itu med saker jag inte gjorde förut. Jag får den där extra pushen. Det är bra. Det känns väldigt bra.

Bra mycket. De har hjälpt mig mycket. Innan jag fick boendestöd så kunde jag inte sköta min hygien själv, jag kunde inte städa. Och i början då träffade jag aldrig folk och gick ut. Jag var så nere då. Nu mår jag mycket bättre. De ser också på mig när jag mår sämre och då sätter de sig ner och frågar vad problemet är. Man kan verkligen prata med dem.

Allt! Märker när jag ska i väg på annat, då är det svårare. Det skulle gå åt helsike om jag förlorar boendestödet.

Något annat du vill tillägga?

En tidigare boendestödare kunde inte bära lådor och då blev jag besviken över att inte få den hjälp jag behövde. Det var en vikarie.

Det är det här med politiken. Jag är orolig för om jag ska få behålla mitt boendestöd och mitt lönebidrag eller om det ska förändras.

Att alla ska vara positiva till boendestöd. För det är en väldigt bra hjälp. Men man måste ha viljan själv. Och också veta vad man själv vill ha hjälp med. Många tror att boendestöd handlar om att städa. Många tar fel så det tycker jag skulle vara

viktigt att förklara vad boendestöd egentligen är. Många tror kanske att de ska komma hem och bara städa åt en och så gör de inte det och blir besvikna. Informationen borde finnas på socialen, vårdcentraler och vuxenpsykiatri. Jag tror inte att det finns tillräcklig information.

Det är väl lite smådetaljer och någon kommunikationsmiss med genomförandeplanen. Vore toppen om jag kunde få hjälp att städa kylskåpet en gång i månaden.

Det vore önskvärt om det hölls någon form av kortare utbildning om psykisk ohälsa och diagnoser för att öka förståelsen för de man möter. Vore bra om man bjöd in all personal för en kortkurs där man får höra om lite olika funktionshinder och få generell info. Och att vi som får stödet får reda på vilka valmöjligheter till hjälp som finns.

Resultatöversikt

I brukarrevisionen intervjuades 11 av brukarna på boendet, vilket ger en god fingervisning om vad som fungerar bra och vad som kan förbättras.

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

Kommer du ihåg när du första gången träffade din biståndshandläggare/socialsekreterare för att prata om boendestöd? Upplever du att biståndshandläggare/socialsekreteraren lyssnade på dig då?

Har du och dina boendestödjare gjort en genomförandeplan ihop?

Om ja: upplever du att personalen följer genomförandeplanen?

Får du det stöd från boendestödet som du behöver i vardagen?

Känner du att tiden som boendestödjarna är hos dig är tillräcklig?

Känner du att din beviljande insats, från Sala kommun, stämmer överens med det stöd du får av boendestödjarna?

Skulle du vilja att boendestödjarna stöttade dig mer i att ta hand om din kroppsliga/fysiska hälsa, än vad de gör idag?

Upplever du att du kan be boendestödjarna om annat/extra stöd när du behöver det?

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

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

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

Hur upplever du boendestödjarnas bemötande?

Känner du att du har förtroende för din boendestödjare?

Känner du dig förstådd av dina boendestödjare?

Hur jämbördig känner du dig i mötet med din boendestödjare?

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

Har du arbete, studier, praktik eller någon annan sysselsättning?

Saknar du någon form av aktiviteter på dagarna?

Skulle du vilja att boendestödjarna stöttar dig mer för att få mer social kontakt?

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

Upplever du att boendestödjarna har tillräcklig kunskap om dina behov och funktionsvariation för att kunna stötta dig?

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

Har du så mycket social kontakt som du önskar, exempelvis med bekanta, vänner eller familj?

Kan du påverka vilka boendestödjare som ska stötta dig?

Upplever du att boendestödjarna och biståndshandläggarna/socialsekreterarna, samt andra myndigheter exempelvis psykiatrin, samverkar för att stötta dig?

Diskussion

Utifrån respondenternas intervjusvar har styrkor och utvecklingsmöjligheter identifierats. Dessa svar innebär ett förtroende och en rik kunskapskälla för att kunna skapa ett bättre boende- 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.

Mer än hälften av frågorna har markerats gröna, vilket antyder ett tillfredställande förhållande. Detta är något att ta till sig och glädjas över. Fem 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 tre 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

En av verksamhetens styrkor är att en majoritet av respondenterna kommer ihåg sitt första möte med sin biståndshandläggare/socialsekreterare då de pratade om boendestöd. Respondenterna uttrycker att de har blivit lyssnade till och några uttrycker även att de fått ett bra bemötande och att handläggaren var förstående.

Samtliga respondenter har en genomförande plan och många lägger till att den hela tiden uppdateras och att de upplever att genomförandeplanen följs.

När det gäller stödet upplever en majoritet av respondenterna att de får det stöd som de behöver i vardagen och de känner att de får tillräckligt med tid av boendestödjarna. Respondenterna känner sig även trygga med var de vänder sig om de får problem med någon av sina boendestödjare.

Boendestöd är bra på att tillmötesgå respondenternas önskemål om vilka dagar och tider de vill ha stöd och hjälp. För de allra flesta fungerar det bra att ändra tider när så behövs. Respondenter berättar att de ibland har fått lova att avboka en tid för att de ska till läkare eller annat och att det har fungerat bra.

Boendestödjarna är bra på att bemöta respondenterna, de är omtänksamma och tar sig tid att prata. Respondenterna uttrycker att de uppskattar att boendestödjarna sätter sig ner och pratar, att de är lyhörda och att de följer genomförandeplanen. Majoriteten av respondenterna känner förtroende för sina boendestödjare och de att de förstår dem.

Utvecklingsmöjligheter

Under verksamhetsområdet arbete, aktiviteter och umgänge hittar vi 3 stycken gulmarkerade frågor och en rödmarkerad fråga vilket antyder att här finns det utvecklingsmöjligheter.

På frågan om respondenterna har arbete, studier, praktik eller någon annan sysselsättning så svarar nästan hälften att de saknar det. Respondenterna uttrycker att de skulle vilja ha någon form av aktivitet på dagarna, komma ut och träffa människor, komma ut i arbetslivet, ha någon form av sysselsättning och få känna sig behövd. Av de som önskar någon typ av sysselsättning uttrycker hälften att de är i behov av stöd för att kunna genomföra de aktiviteter som de saknar.

När vi frågar respondenterna om de har så mycket social kontakt som de önskar, svarar mer än hälften att de önskar mer kontakt och social gemenskap än de har idag. De uttrycker en önskan om mer kontakt med sina släktingar, fler nära vänner, skaffa sig en partner och vara mer engagerad i föreningslivet. Några av dessa önskar stöttning av boendestödjarna för att få mer social kontakt och för att kunna utöka sitt sociala nätverk.

Mer än hälften uttrycker att de inte kan påverka vilka boendestödjare som kommer och stöttar dem. Några uttrycker att de har favoriter men att de inte alltid kan få dem.

Majoriteten av respondenterna vet inte om olika myndigheter samverkar för att stödja dem.

På frågan hur respondenterna skulle göra för att ändra eller påverka sitt boendestöd, säger mer än hälften av respondenterna att de skulle ta kontakt med boendestöd eller biståndshandläggaren om de hade behov av att ändra sitt stöd. Några känner sig dock osäkra på vilket typ av stöd som finns att tillgå.

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
Arbete, aktivitet och umgänge	<p>På frågan om respondenterna har arbete, studier, praktik eller någon annan sysselsättning så svarar nästan hälften att de saknar det. Av de som önskar någon typ av sysselsättning uttrycker hälften att de är i behov av stöd för att kunna genomföra de aktiviteter som de saknar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ge information om de brukarföreningar som finns och att de boende kan finna likasinnade och en social gemenskap där. • Vilka typer av stöd finns att tillgå, göra en lista så att de boende vet vilka former av stöd de har rätt till.

	<ul style="list-style-type: none"> • Få hjälp/stöd i kontakten med myndigheter, att söka praktikplats och jobb. <p>Respondenterna önskar mer social kontakt och mer social gemenskap än de har idag.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hur kan boendestödjarna agera/stötta de boende för att de ska få mer social kontakt och för att kunna utöka sitt sociala nätverk? • Finns det möjlighet för Boendestöd att bjuda in brukarna för en pizzakväll, filmkväll eller liknande. Så att de har möjlighet att lära känna varandra och utöka sitt sociala nätverk. • Finns det möjlighet till stöttning för de boende vad det gäller att ta kontakt eller återuppta kontakt med släktingar, vänner och familj.
<p>Stödet</p>	<p>På frågan hur respondenterna skulle göra om de vill ändra sitt stöd, svara de flesta att de skulle ta kontakt med boendestöd eller biståndshandläggaren. Några känner att de inte riktigt vet vilket typ av stöd som finns att tillgå.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brukarna önskar någon typ av lista eller lätt tillgänglig information, där de själva kan se vilket typ av stöd som finns att tillgå. • Även information om hur de ska göra om de vill ändra sitt stöd.
<p>Schema och samverkan</p>	<p>Mer än hälften uttrycker att de inte kan påverka vilka boendestödjare som kommer och stöttar dem.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Går det att se över schema och tider för att kunna möta dessa önskemål. <p>Majoriteten av respondenterna vet inte om olika myndigheter samverkar för att stödja dem.</p>

	<ul style="list-style-type: none">• Hur kan ni informera de boende om vilka samarbeten som sker kring deras insats?
Bemötande och kompetens	<p>Några upplever att viss personal inte har läst på om deras diagnos och funktionsnedsättning innan de kommer till dem.</p> <ul style="list-style-type: none">• Det är viktigt med att bemöta den boende på rätt sätt och då är det bra att vara påläst om den som ska ta emot stödet och hjälpen.

NSPH i Västmanland tipsar

Brukarföreningar som exempelvis NSPH i 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.

Gnistan Sala Kommun – ligger i centrala Sala och erbjuder meningsfull sysselsättning. Aktiviteterna är individuellt anpassade. Hit kommer du via ett biståndsbeslut.⁷

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, ABF och Bilda har olika studiecirklar och föreläsningar. Det kan både handla om olika hobbyer eller cirklar/evenemang som handlar om personlig utveckling.

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

⁷ <https://www.sala.se/contact/1896>

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 Boendestöd i Sala kommun som gjorde den här undersökningen möjlig!