

Brukarstyrd brukarrevision

Kvinnor med skadligt bruk/beroende, som lever i utsatthet

Undersökning av brukarnas attityd till- och erfarenhet av
Individ- och familjeförvaltningen, Västerås Stad

Författad av: Louise Edlund
NSPH Västmanland 2023

Innehåll

Innehåll.....	2
Inledning.....	3
Varför brukarrevision?	3
Den egna erfarenhetens roll i brukarrevisionen	4
Brukarrevisionens grundprinciper.....	4
Viktiga ledstjärnor i våra revisionsarbeten.....	5
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
Boende	11
Sysselsättning och ekonomi	13
Behandling och anpassat stöd.....	16
Bemötande och kompetens	21
Problem och konflikter	25
Sammanfattning.....	27
Övrigt som kom fram under intervjuerna	30
Resultatöversikt.....	31
Diskussion.....	33
Styrkor och utvecklingsmöjligheter.....	34
NSPH Västmanland tipsar.....	37
Hur går man vidare med revisionsresultatet?.....	38

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 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 brukarrevison 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.

¹ Välfärd och valfrihet? Socialstyrelsen 1999

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

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.

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.

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

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 brukarstyrd brukarrevisorer. Brukarrevisionerna kan utföras på exempelvis boenden, boendestöd, myndighetsutövning, aktivitetshus, avdelningar eller mottagningar.

Individ- och familjförvaltningen har givit NSPH i Västmanland uppdraget att utföra en brukarstyrd brukarrevison på deras verksamheter som riktar sig till kvinnor i skadligt bruk och beroende och som kanske även är utsatta för våld, har psykisk ohälsa eller på annat sätt är utsatta. Brukarrevisionen syftar till att undersöka attityderna till och erfarenheten av det stöd som deltagarna vid individ- och familjförvaltningen erhåller.

Mål

Målet med brukarrevisonerna 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

Målgruppen är kvinnor som befinner sig i skadligt bruk/beroende och som kanske även är utsatta för våld, har psykisk ohälsa eller på annat sätt är utsatta.

Målgruppen kommer i rapporten fortsättningsvis att refereras till som antingen brukare, svarande eller respondenter.

Verksamhet

Individ- och familjförvaltningen har som uppdrag är att ge stöd och bistånd till människor som på grund av sociala eller ekonomiska problem behöver det. De ska också visa på olika möjligheter för

den som av andra anledningar behöver råd och vägledning. De ska alltid ta hänsyn till individens bästa och målet med deras arbete är att människor på sikt själva ska klara sin vardag.⁴

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. Intervjувaren behandlas konfidentiellt.

Intervjувaren 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.

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

⁴ <https://www.vasteras.se/kommun-och-politik/kommunens-organisation/forvaltningar/forvaltningar/individ--och-familjeforvaltningen.html>

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
- Christina Persson, utvecklingsledare, Individ- och familjeförvaltningen Västerås Stad.
- Marita Sivén, Enhetschef, Öppenvård vuxen.
- Epp Sedrik, Enhetschef, Enheten vuxna med missbruk.
- Linda Boija, Enhetschef, Boende öppenvård.
- Nadja Brusila, Avdelningschef, Boende öppenvård, Freja kvinnoboende.
- Anna Åberg, Enhetschef, CMV (Centrum mot våld).
- Johanna Pettersson, tf. Enhetschef, Ekonomiskt bistånd.

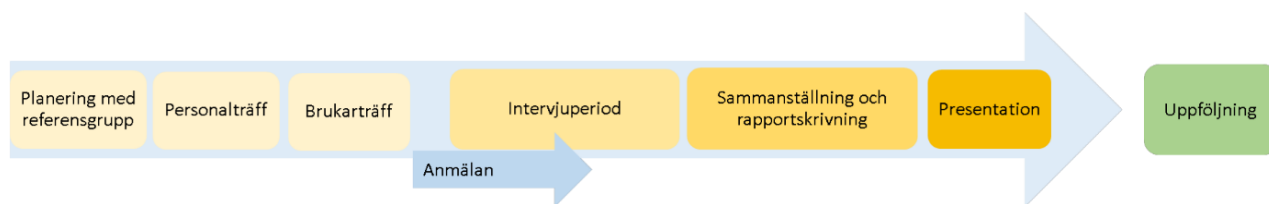
Brukarrevisorer

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:

- Carina Johannson
- Merja Jäderholm

Genomförande



Bilden visar hur genomförandet går till steg för steg

Den 12 januari 2023 träffas referensgruppen och får en första dragning kring vad brukarstyrda brukarrevisioner är, och hur arbetsprocessen ser ut. Påbörjar planeringen av genomförandet av brukarrevisionen.

De berörda verksamheterna inom Individ- och familjeförvaltningen Västerås Stad träffas den 23 januari för att diskutera genomförandet av revisionen och vilka ramar som gäller.

Den 23 februari träffas referensgruppen för att fortsätta planeringen och stämma av kring frågeformulär och annan dokumentation.

Den 10 mars träffas referensgruppen för att fortsätta planerandet och finslipa på frågeformuläret.

Den 15 mars träffar styrgruppen verksamhetens personal för att informera om revisionen. Den praktiska nyttan lyfts fram, samt vikten av personalens engagemang för ett lyckat genomförande.

Den 28 april träffas brukarrevisorerna för en genomgång av förutsättningarna för denna revision och verksamhetsinformation.

Personal delar ut info/anmälningsmaterial till brukarna. Anmälningsmaterialet innehåller en folder om revisionen, en anmälningsblankett och ett frankerat svarskuvert. Brukarna kunde välja att intervjuas hemma, på en neutral plats eller via telefon/digitalt.

Totalt deltog 10 respondenter i undersökningen. Intervjuperioden var april 2023. 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

Efter ca 6 månader 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. Styrgruppen 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
- Boende
- Sysselsättning och ekonomi
- Behandling och anpassat stöd
- Bemötande och kompetens
- Problem och konflikter
- 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 markeras 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

Ålder

ÅLDER (År)	Antal	Procentuellt (%)
18 - 29	0	0%
30 – 39	4	40%
40 – 49	1	10%
50 – 59	3	30%
60 - 69	2	20%

Stödperiod

Hur länge har du fått stöd/hjälp av Individ- och familjförvaltningen (Socialtjänsten)?

Två av respondenterna har haft stöd till och från i 10 år eller mer. Fem av de nio respondenterna har fått stöd mellan 1 – 6 år och den nionde svarar att hon har försökt att få hjälp, men att hon i dagsläget inte har något stöd alls.

Stödperiod	Antal
Inget stöd idag	3
1 – 6 år	5
10 år eller mer	2

”Jag har fått hjälp i omgångar från 2011. När jag sökte hjälp fick jag ingen hjälp för de sa att jag var tvungen att vara nykter. Flera år senare fick jag stöd på Olivia och idag går jag till Värdpunkten, de är som en familj. Men nu längtar jag tillbaka till ett jobb. Det är Värdpunkten som har hjälpt mig att komma tillbaka, jag önskar att jag hade vetat om att de fanns från första början då jag sökte hjälp.”

”Jag har inget stöd idag. Jag hade stöd 2021–2022, men 2022 fick jag en ny handläggare och då avbröts stödet i samband med att handläggaren efterfrågade uppgifter som jag inte kunde få tillgång till pga. min hemlöshet, att jag saknar bostadsadress. Det stödet som jag har är via Stadsmissionens verksamhet ”Frida”.”

Boende

Hur ser din boendesituation ut?

Respondenternas boendesituation ser lite olika ut, några är hemlösa, några bor i en egen bostad och en del har stödboende.

Typ av boende	Antal i procent
Bostadsrätt	30 %
Lågtröskelboende	20 %
Stödboende	10 %
Hysesrätt	20 %
Hemlös	20 %

”Jag har ett bra boende nu, men jag stod i kö länge. När det fixades med lägenhet från Mimer gick det ganska snabbt och det var i samband med att jag fick hjälp från ”Soc”. Nu är det andra regler som gäller, om man står hos Kronofogden nu så får man inte hjälp. Så jag hade tur.”

”Jag bor hos mina föräldrar nu, eftersom jag är hemlös förtillfället. Jag hade LVU, men drack och blev av med det boendet.”

Hur tycker du att boendet ska se ut/vara för att det ska vara ett stöd för dig?

Respondenterna svara individuellt på frågan, en del önskar en egen lägenhet, andra skulle känna sig mer trygga med ett boende där det fanns personal som kunde titta till dem och några vill helst av allt börja om i en annan stad i ett skyddat boende. Några nämner även att snälla grannar är en trygghet och kan stötta dem. Att det finns personal som kommer och stöttar även då respondenterna får egen lägenheten uttrycker de som viktigt och ett stöd. Andra efterfrågar stöttning från personal dygnet runt.

”Personal dygnet runt, att de ser mig för den jag är och stöttar mig.”

”Det är första gången jag bor på ett boende. Jag önskat att det kommer personal eller kontaktperson, samtalsstöd och stöttning även när jag sen får egen lägenhet. De får inte bara lämna mig utan det stödet.”

”Trygghet är viktigt. Jag behöver ha det så tryggt som möjligt. Hur det ser ut har mycket att göra med grannar och område. Jag har inte trivts på stödboenden, det har inte funkat för mig.”

”Det bästa för mig vore att få en egen lägenhet, det skulle kännas som min borg, så att jag kan börja studera eller söka jobb. Jag tar tag i min situation först när jag har eget boende. Jag upplever att Socialtjänsten erbjuder onyktra och de som missbrukar boende, men jag som vill vara nykter får ingen lägenhet. Jag har alltid skött mig tidigare. Jag har pratat om detta med min handläggare om detta, att om jag får en egen lägenheten kan jag känna mig trygg och ta tag i mitt liv. Går just nu i behandling sedan ett år tillbaka och har en kontakt med beroendemottagningen. En egen bostad är viktigt för att jag ska kunna ta tag i mitt liv och känna mig trygg.”

Ska boendet vara drogfritt?

Ja: 8 st

Nej: 1 st

Spelar ingen roll: 1 st.

Respondenterna som tycker att boendet ska vara drogfritt motiverar det med att det är därför som brukarna är på ett boende, för att kunna ta sig ur ett missbruk, det är a och o, för annars blir det en massa knas och det är viktigt att de missbrukande vännerna inte kommer dit.

Respondenten som inte vill ha drogfritt säger att hon inte tar droger, men att hon vill kunna ta sig en öl.

”Ja, för att kunna ta sig ur sitt missbruk behöver det vara nyktert.”

”Ja, det tycker jag. Jag har svårt att umgås med missbrukare och det medför ofta att deras vänner i sin tur, som också missbrukar är på plats. Det medför ofta besvär, det är jobbigt.”

Vad behöver du för att känna dig trygg i ditt boende?

Svaren är individuella, en önskar att bostaden ligger minst en trappa upp och inga ”idioter” till karlar som grannar, en annan vill ha tillgång till personal, den tredje och fjärde känner sig trygga om de får ha ett skyddat boende. Den femte vill bo nära familj, stan och sjukhuset ifall något skulle hända. Det som ytterligare önskas är boendestöd, tak över huvudet, att det är drogfritt och att det är lugnt och tryggt där bostaden ligger.

”Jag har larm och kameror och säkerhetsdörr. Känner mig för tillfället otrygg, helst flytta till okänd adress för att jag skulle kunna känna mig helt trygg.”

” Jag vill bo nära familj, nära sjukhuset och ej långt ifrån stan. Jag tycker att grannar och omgivningen är viktigt. Jag har en skyddsörr nu och det känns tryggt att bo högt upp och det är bra med en port som är låst. ”

” Att få ha ett larm på handleden, boendestödare och någon som kommer och tittar till en.”

Sysselsättning och ekonomi

Har du någon formell sysselsättning så som arbete, studier eller praktik?

Ja: 2 st.

Nej: 8 st.

Majoriteten av respondenterna har ingen formell sysselsättning. Av de två som svarar att de har sysselsättning, är en sjukskriven och den andra har precis börjat att arbetsträna. En berättar att hon håller på att söka jobb och går därför på lite kurser för att lära sig att skriva ett CV

Behöver du någon hjälp med att ordna det?

Ja: 6 st.

Nej: 2 st.

Två respondenter svarar inte på frågan

Mer än hälften av respondenterna vill ha hjälp med att ordna en sysselsättning. En uttrycker att det vore bra om någon kunde följa henne till arbetsförmedlingen, en annan uttrycker hon behöver hjälp med att få komma till ett behandlingshem innan hon knarkar ihjäl sig. En tredje vill känna sig till nytta och vill gärna komma ut i sysselsättning. Den fjärde säger att hon vill ha stöttning, men tycker att "soc" håller henne tillbaka. Hon säger att den nya handläggaren vill att hon först ska gå i behandling. Den femte respondenten önskar hjälp med sysselsättning, hon berättar att i dagsläget har hon endast "Frida" genom stadsmissionen att gå till. Den sjätte vill läsa vidare, kanske till undersköterska.

Av de som svarar nej på frågan uttrycker en att hon har dålig hälsa och ingen motivation till sysselsättning, hon säger att hon just nu bara vill ha lugn och ro. Den andra säger att hon är nöjd med den hjälp hon får från "soc".

Har du tillräckligt med fritidsaktiviteter?

Ja: 8 st.

Nej: 2 st.

Alla respondenter svara på frågan och en klar majoritet anser att de har tillräckligt eller åtminstone helt okej med fritidsaktiviteter. En berättar att hon jobbar extra inom friskvård och har en kontaktperson som får henne att komma ut och bryta sitt mönster med att sitta och dricka. En annan berättar att hon gillar att städa och hålla snyggt, vilket räcker som sysselsättning för henne. Den tredje berättar att hon gillar att vara i skogen, tar gärna promenader och cykelturer, då kan hon andas ut. Den fjärde respondenten säger att hon har helt ok med aktiviteter, men att hon gärna skulle vilja komma igång med träning och någon gruppaktivitet. Den femte berättar att hon gillar att måla och virka, men tillägger att garn är dyrt och att hon inte alltid har råd med det. Den sjätte berättar att hon går till "Frida" och Stadsmissionens övriga verksamheter. Den sjunde svarar kort att hon har tillräckligt med aktiviteter och den åttonde berättar att hon känner sig nöjd med sin fritid och saknar hon något så tar hon tag i det.

Av de som tycker att de har för lite aktiviteter säger den ena att hon mest sitter hemma i soffan och att hon önskar att det var som förut då hon gick till kyrkan, på teater och att hon önskar att hon kunde börja i en kör. Den andra som önskar att hon gjorde mer på sin fritid säger att hon önskar komma ut i skogen och få vara nära naturen, hon uttrycker att hon har lätt för att isolera sig och behöver därför hjälp med att göra saker.

"Ja jag jobbar extra på en friskvårdsanläggning med dans och jag har en kontaktperson för att komma ut och för att bryta mönstret att sitta och dricka. Jag har även en granne som jag promenerar med."

"Jag är en ganska aktiv person så... Men har inte varit på varit gymmet på en månad nu och mått dåligt över det. Men jag har gått mina promenader. Jag behöver ändra min träning känner jag, så det blir nog yoga i stället för att gå till gym. Jag har dansat sedan jag var liten och träning har varit så naturligt för mig. Jag virkar mycket också och målar i bok ibland. Det kostar mycket att köpa garn så har inte alltid råd, så när jag inte har råd får jag nöja mig med att fylla i målarbok och lyssna på podcasts."

"Nej, Jag önskar att jag hade fler aktiviteter, jag vill komma ut i skogen och till naturen. Jag har lätt att isolera mig och behöver därför hjälp att göra saker."

"Nej jag har inga aktiviteter, jag sitter mest i soffan. Jag önskar att det såg ut som förut, att jag fick gå i teater, gå till kyrkan och kanske till en kör också. Jag gillar att spela instrument och sjunga. Men först behöver jag bli drog fri."

På vilket sätt kan socialtjänsten hjälpa/stötta dig för att du ska känna dig trygg ekonomiskt?

Respondenterna önskar sig olika typer av stöttning, en berättar att hon får hjälp av Vändpunkten idag med bland annat matlådor och material till annat. En annan berättar att hon har försörjningsstöd, men att det är så otroligt lågt och att det därför blir svårt att få ihop ekonomin. Hon menar att det behöver höjas för att hon inte ska hamna i otrygghet. Den tredje respondenten berättar att det just nu är totalkaos för henne och att hon därför har hjälp av Skuld och Budgetrådgivningen. Den fjärde berättar att hon önskar "soc" godkänner hennes ansökan om extra ekonomiskt stöd, för stödet från Försäkringskassan räcker inte.

Den fjärde tycker att det fungerar bra som hon har det nu, att "soc" hjälper till att betala hyra, räkningar och el. Den femte säger att hon har försörjningsstöd och att "soc" har hjälpt till med det grundläggande för att hon ska kunna bo hemma. Den sjätte säger att det har varit tufft för henne att hon har legat under normen hela tiden, men nu har hon fått mer hjälp och stöd ekonomiskt. Den sjunde uttrycker att hon får stöd och att hon inte är missnöjda, men att det kan vara kämpigt att få ihop ekonomin ibland. Den åttonde önskar att hennes handläggare sätter rimliga krav som går att uppfylla, så att hon kan söka ekonomiskt bistånd. Respondenten berättar att handläggaren krävde ett utdrag från en myndighet. Eftersom respondenten var och är hemlös finns ingen adress som utdraget kunde skickas till. Då hon inte kunde få utdraget gav hon upp och avslutade kontakten med den nya handläggaren. Den nionde säger att hon inte tror att socialtjänsten kan göra så mycket, men att hon önskar flytta till en egen lägenhet och då behöver hon bli beviljad Bostadförst. Den tionde respondenten vet inte riktigt vad som skulle hjälpa, hon uttrycker att det är svårt att klara sig på 4000 kr och önskar ett högre ekonomiskt bistånd.

"Lite vad de redan gjort, betala hyra, räkningar och el. Jag har försörjningsstöd och de har hjälp till med grunden för att bo hemma. Så att jag kan tänka på andra saker i stället. Jag har fått börja om från början med allt möbler, kläder osv. Det är svårt man vill ju inte säga till om kläder men man vill ju se fräsch ut och känna sig som alla andra."

"Det vore bra om handläggarna sätter rimliga krav som går att uppfylla, så att man kan söka ekonomiskt bistånd. Min nya handläggare krävde ett utdrag från en myndighet. Eftersom jag var och är hemlös finns ingen adress som jag kunde få utdraget skickat till och jag gav upp och avslutade kontakten med den nya handläggaren. Jag tror att handläggaren hade kunnat få fram uppgifterna på egen hand eller åtminstone kunnat hjälpa mig att ta fram dem. Då hade jag givits förutsättningen att söka bistånd."

Behandling och anpassat stöd

Vilket stöd/behandling har du i dagsläget?

Hälften av respondenter svara att de inte har något stöd och hjälp. En av dem som har stöd, svara att hon går till vändpunkten, har en kontaktperson och att hon även har hjälp från en fysioterapeut samt en psykolog. Den andra har stöd av personalen på boendet. Den tredje berättar att hon ska få börja på Olivia, men först måste hens kissprov vara rena. Den fjärde som har stöd uttrycker att hon går på missbruksmottagningen och har gått på behandling på beroendemottagning där hon fick hjälp med att lära sig att hantera tankar, känslor och hitta en grundtrygghet. Den femte får stöd från vuxenpsykiatrin och ska snart börja på Olivia.

” Jag har ingen behandling just nu. De håller på att fixa så att jag ska ha kontakt med beroendemottagningen, kanske Olivia med KBT. Men jag vill inte tillbaka till Västerås. Jag har bytt handledare på korttid. Vet inte om jag vill ha LARO behandling av igen, blir väldigt fysiskt beroende av den. De har satt upp mig på stödboenden.”

” Ingen alls, det stöd jag har fått är utanför ”soc”.”

Är det något stöd eller behandling som du saknar?

Ja: 5 st.

Nej: 5 st.

Hälften av respondenterna saknar någon form av stöd eller hjälp. En av dessa uttrycker att hon skulle behöva samtalstider, en annan att hon skulle få komma till ett specifikt behandlingshem för sin psykiska ohälsa och sina diagnoser. Den tredje säger att hon behöver hjälp med att hitta gemenskap, hitta grupper där hon kan få prata om sitt trauma. Det bästa vore om de kunde se till helheten, inte bara hjälpa till med en sak i taget. Den fjärde respondenten önskar att hon kunde ha en kontaktperson, någon som kom och tittade till henne. Det vore även bra om hon kunde få bidrag till sysselsättning, mediciner, tänder och glasögon. Respondent nummer fem berättar att hon hade ett möte med mycket fokus på hennes återfall och att hon känner att hon skulle ha behövt stöttning kring sina tankar, men där känner hon sig ensam. Det kan ta 4 veckor innan hon får prata med någon. För att få stöd går hon till AA-möten. Övriga fem svara att de inte saknar något.

”Ja, alltså jag hade ett möte igår mycket om mitt återfall och jag känner mig ensam i mina tankar. Jobbigt eftersom jag inte får komma in på Olivia. Det tar så lång tid för min kropp. Har skickat stickor till labb för att kolla om det (värdena) går ner. Kan ta 4 veckor innan jag får prata med någon och nu sist tog det 3 veckor. Lite trist. Därför är det så viktigt att jag går på möten – AA-möten. Så det är mycket sådant jag går på. Jag ska få hjälp att kontakta, pusha på psykiatrin för att få hjälp och behandling där.”

” Nej, jag vill bara ha hjälp med att komma till egen lägenhet.”

”Ett tag saknade jag gemenskap, visst det finns NA & AA. Men jag önskar även att kunna gå till andra grupper, där jag kan prata om trauma och prata om sådant som inte kommer fram på andra möten.

Ibland behöver man ha någon som hjälper en fram och tar en i handen.

Jag har haft svårt att öppna upp mig och har haft en fasad, det har kanske mycket att göra med skam. Det har känts som att det inte finns någon samsyn. Man har gått dit och fått hjälp och hjälp, men de hjälper bara med en grej, utan att se helheten. De kommunicerar inte med varandra.”

” Nej inte annat än en egen lägenhet, jag vill komma bort från boendet.”

Är det någon insats eller anpassning som du behöver för att klara din behandling?

Sex respondenter berättar att de behöver en insats eller anpassning för att de ska klara sin behandling, känna sig trygga och kunna vara drogfria. Tre stycken behöver ingen insats eller anpassning och den tionde svara inte på frågan. En av de respondenter som behöver en insats berättar att hon har svårt att lyfta saker p.g.a. att hon har ont i ryggen och skulle därför behöva hjälp med det då hon ska återgå i arbete. En annan säger att hon inte vill lämnas ensam då hon får egen lägenhet. Den tredje önskar få komma till ett behandlingshem som kan hjälpa henne med hennes psykiska ohälsa, där hon kan jobba och få hjälp med varför hon självmedicinerar. Den fjärde efterfrågar insatser där man tar hänsyn till helheten. Den femte önskar hjälp med städning och den sjätte önskar stöd av en KBT terapeut.

” Specifik boende, hästterapi, jag vill inte åka till ett behandlingshem för att behandla symptom. Jag behöver få komma till ett behandlingshem som kan jobba med varför jag självmedicinerar. Som jobbar med min psykiska ohälsa.”

”De saknar det jag känt under fler år. Ibland tar det stopp när jag vill ha hjälp. Har bara en möjlighet inom denna ram. Det borde vara lättare att få godkänt vad gäller olika saker. Man blir skickad på behandlingshem i 3 månader och så anses det som klart. Men det behövs mer. Fler möjligheter och helhetsperspektiv.”

” Nej jag är nöjd som det är just nu”

Vilket stöd/behandling behöver du för att komma vidare i ditt tillfrisknande?

Åtta av de tio respondenterna uttrycker att de behöver stöd eller behandling för att komma vidare i sitt tillfrisknande. En av dessa säger att hon vill gå i samtal parallellt med sin återgång till arbete, samt att hon behöver hjälp med sina ryggsmärtor och sin sömn. En annan önskar sig en egen lägenhet och att hon får stöd då hon flyttar till den. Den tredje säger att hon vill ha samtalsstöd så att hon kan bryta sin isolering. Den fjärde respondenten vill få behandling för själva sjukdomen, sin psykiska ohälsa och inte enbart för sitt missbruk. Den femte efterfrågar individuell anpassning, att det kanske finns en folder som beskriver de insatser som finns. Den sjätte respondenten vill få möjlighet att åka bort, gå i terapi och få vara med människor. Den sjunde uttrycker att hon vill komma till Olivia, hon behöver få till en förändring det här året. Den åttonde vill ha stödjande samtal, lämna urinprov och visa sin drogfrihet.

” Jag vill få gå i samtal samtidigt som jag återgår i jobb. Jag behöver mer hjälp med smärtorna i ryggen och min sömn, jag har haft svårt med sömnen sedan de tog bort min sömnmedicin. Att de stöttar mig samtidigt som jag återgår till arbetslivet.”

” Jag behöver få behandling för själva sjukdomen, den psykiska ohälsan. Innan allt detta levde jag ett vanligt Svensonliv, det är de senaste tre åren som jag inte har betalat skatt. Jag vill inte bara ha behandling för mitt missbruk.”

” Inget, har inget missbruk i grunden. Det jag önskar är att få hjälp ekonomiskt.”

Vilka trygghetsskapande insatser får du idag?

Respondenterna svarar individuellt på frågan. En har en kontaktperson och går till Vändpunkten. En annan tycker att det är tryggt att hon har tillgång till personal. Den tredje svarar att stödboendet känns tryggt. Den fjärde respondenten tycker inte att ”soc” har gjort tillräcklig då hon är utsatt för hot och vill byta bostad. Den femte tycker att försörjningsstödet är hennes trygghet, men hon önskar att hon hade fått fler insatser tidigare och information om vad som finns att få för trygghetsskapande insatser. Den sjätte har en anhörig som sin trygghet, hon hade önskat att hon kunde få en kontaktperson för då skulle hen känna sig tryggare. Den sjunde får hjälp med sin ekonomi och har även fått hjälp med behandling. Den åttonde och nionde får inga trygghetsskapande insatser från ”soc”, de säger att de går till ”Frida” som Stadsmissionen driver. De får även fler trygghetsskapande insatser från Stadsmissionen. Den tionde säger att hon inte får några trygghetsskapande insatser, bara om jag säger ja till behandling. Hon önskar att hon kunde få stöd och hjälp i en annan kommun.

” Jag har blivit hotat av samma person under flera år. Jag ringde soc och bad de hjälpa mig, men jag har fortfarande inte fått komma här ifrån min bostad till en ny.”

” Genom Stadsmissionen inte genom soc. Stadsmissionen har insatser som gör en trygg.”

”Jag får inga trygghetsskapande insatser från ”soc”, jag går till ”Frida” det är en verksamhet som Stadsmissionen driver.”

” Jag får möjligheten att få vara på ett stödboende.”

” Jag har en kontaktperson och så går jag till vändpunkten och de som går på vändpunkten har blivit som vänner och stöd.”

Behöver du någon ytterligare trygghetsskapande insats?

Ja 6 st.

Nej 3 st.

En klar majoritet av respondenterna svara att de behöver ytterligare trygghetsskapande insatser från ”soc”. En svarar att hen önskar att någon kunde komma hem till henne och fika, få hjälp med att träffa nya vänner. Respondenten berättar att hon behöver stöd för att ta sig ut, som det ser ut nu har hon en tendens att låsa in sig. Respondent nummer två säger att hon behöver hjälp med att få flytta till en annan stad, hon känner sig inte trygg i Västerås. Hon uttrycker att hon annars kommer att dö, då hon har ett missbruk, en diagnos och är utsatt för våld och hot. Den tredje respondenten har svårt att komma på specifika grejer. Hon uttrycker att hon ofta tar på sig en fasad och vill klara allt själv. Hon uttrycker att den här fasaden har förstört mycket för henne. Respondenten säger att ”soc” behöver ligga på och fråga extra om personen verkligen klarar sig själv. Den fjärde önskar sig ett skyddat boende, hon uttrycker en osäkerhet kring om ”soc” kan hjälpa till med det? Den femte önskar sig en egen lägenhet och den sjätte vill komma till en annan kommun och börja om där. De två respondenter som inte önskar sig något ytterligare, säger att de för tillfället är nöjda.

”Mer pengar! [skrattar]. Ja, skyddat boende skulle kännas tryggt, men jag vet inte om ”soc” kan göra något åt det. Jag har pratat med dem om det och fått till svar att det är inget de kan göra. Tror de hade hjälpt mig med det i sånt fall. Allt handlar om min viljestyrka nu.”

”Jag har svårt komma på specifika grejer. Ibland kan jag ha en fasad, jag vill gärna klara allt själv, men man kan behöva extra hjälp. Fasaden har förstört mycket för mig. Jag tycker att jag har raserat muren, men ändå vill jag alltid visa att allt är så bra. De (individ och familjeförvaltningen) behöver vara uppmärksamma på sådant och småsaker. De ska inte vara rädd att ligga på och

fråga extra gånger. Jag säger att jag fixar och klarar saker, men sen fixar jag det inte iallafall. Skammen förstör mycket. Ibland behöver man kanske dra ur ord på vissa. Det behövde man göra med mig tidigare för jag vågade inte berätta hur det var.”

”Jag måste få hjälp att komma ifrån Västerås, jag känner mig inte trygg här då jag har blivit knivhuggen här. Jag kan inte hålla mig drogfri i Västerås, jag har även en diagnos. Jag kan inte vara kvar i Västerås, jag kommer att dö. Jag har ett missbruk, är utsatt för hot och våld och kan dö av min diagnos.”

”Jag skulle behöva att någon kom hem till mig och fikade, få nya vänner. Jag behöver bygga upp mig själv. Jag kan gå på teater och annat med mina kollegor på stället där jag jobbar extra, men jag önskar att de kunde komma hem till mig. Jag känner mig ensam ibland, när jag väl kommer hem så låser jag in mig.”

Vad var det som gjorde/bidrog till att du tog emot stöd/hjälp?

Fem av de tio som svara på frågan säger att missbruket var orsaken, på ett eller annat sätt, till att de tog emot hjälp och stöd. Den sjätte saknade bostad och behövde ekonomisk hjälp. Den sjunde blev av med ett hyreskontrakt och blev hemlös och behövde därför söka hjälp. Den åttonde hamnade i en djup depression och behövde hjälp, men har ännu inte fått någon hjälp/stöd. Den nionde behövde hjälp att ta sig ur en destruktiv relation. Den tionde hade problem med både droger och kriminalitet.

”Jag kände att jag behövde ta emot hjälp för att orka med mitt jobb, jag gick till Systembolaget och drack på lunchen. Jag kände att jag måste sluta dricka då det hade eskalerat till att jag gjorde det hela dagarna inte bara på kvällen. Jag har fått hjälp med mitt drickande.”

” Jag hamnade på psykiatrin pga. en dålig relation. Då insåg jag att jag behövde hjälp att ta mig ur förhållandet.”

”I mitt fall behövde jag få någon som höll tag i mig. På sjukhuset satte de in LVM och socialsekreteraren såg till att stå kvar med att sätta LVM på mig. Hon drog hårt i mig och det var det som räddade mig på slutet. Jag behöver ha någon som finns och förstår och hon kunde sms mig och hon var bestämd. Det var bra. När jag härjade i Stockholm så hade jag inget boende. Här har jag haft boende.”

”Det var en släkting som hjälpte mig till soc. då jag hade drabbats av en djup och kraftig depression. Men jag fick ingen hjälp, det skulle vara hjälp på hemma plan sas det. Det beror på vilken handläggare man får på soc. jag har hört flera säga samma sak. Det var många saker som hände samtidigt, jag har haft en tuff resa.”

Om du ännu inte har tagit emot stöd/hjälp, vad skulle få dig att göra det?

Två av respondenterna svara på frågan, de har idag inget stöd och hjälp från socialtjänsten. Den ena säger att hon skulle ta emot stöd och hjälp om hon fick en vettig handläggare och den andra svarar att hon skulle ta emot hjälp och stöd om hon får hjälp med flytt till ett boende.

Bemötande och kompetens

Vad tycker du om personalen på socialtjänsten?

Respondenterna ger blandade svar vad de tycker om personalen på socialtjänsten. Fyra av respondenterna tycker att de är bra och kompetenta. Tre tycker att de handledare som de haft är dåliga eller inkompetenta, att de inte gör sitt jobb. De sista tre uttrycker att de har blandade erfarenheter, att vissa har varit bra och andra har inte alls varit tillmötesgående.

” Jag tycker att de är bra. Jag tycker att det är bra att alla är utbildade och att de kan stötta mig att komma tillbaka till arbete och få bukt med mitt drickande.”

” Som äldre har jag upptäckt att man får mycket mer hjälp om man är ärlig.”

” Den här nya verkade först bra, men nu händer det inget. Jag önskar att hon hjälper mig med boendestöd, hoppas på en förändring. Den andra var jättedålig, saknar kompetens. Hon på missbruk är jättedålig, jag vill göra en IVO- anmälan. Hon skulle ringa upp mig dagen efter, men ringde inte upp på 8 veckor. Jag bad om boendestöd för ca tre veckor sedan, men det har fortfarande inte hänt något. Allt tar för lång tid, jag orkar inte så mycket längre.”

” Våldigt olika från person till person, oftare sämre än bra. Ibland kan jag tycka de nyutbildade inte fått skinn på näsan och att de får för tuffa fall. De borde se över hur de placerar ut oss klienter. De nya vågar inte ringa det där extra samtalet osv.”

” Har jag varit missnöjd har jag sagt det, jag är bra på att kommunicera. Väldigt nöjd i dagsläget. Ibland tycker jag bara inte om vissa personer. Man går igenom mycket och är känslig. Jag är snabb på att känna av. Jag har väl varit missnöjd 2–3 gånger. Ibland är det bara att bita ihop, jag behöver vara i det jobbiga. Jag har fått igenom byte av personer när jag har sagt till att jag vill byta.”

” Vissa är väldigt duktiga, den första handledaren var väldigt bra och gav mig rätt hjälp. En del handledare är inte alls tillmötesgående, det känns som de har lekt med mitt liv.”

Skulle du vilja att personalen hjälpte dig med något som du inte får hjälp med idag?

Nej 3 st.

Ja 3 st

Kanske 4 st.

Respondenterna svara individuellt på frågan. Det är blandat, vissa vill absolut inte ha någon hjälp. En uttrycker att hon inte litar på socialtjänsten och en annan att hon klarar sig själv. Av de som säger kanske, säger en att hon kanske vill ha hjälp med boendestöd. En annan uttrycker att det kanske vore skönt om de kunde hjälpa henne med skuldsanering. Av de som vill ha stöd och hjälp säger en att den önskar ett möte där hon kan få information om vad som finns och vad som erbjuds i kommunen. Den andra säger att hon vill ha hjälp med blanketten som satte stop för hennes ekonomiska stöd. Den tredje önskar att de kunde hjälpa henne med att få börja om i en annan kommun.

”Jag önskar få hjälp att komma till det specifika behandlingshemmet, som jag har letat upp och sagt att jag vill komma till. Sedan önskar jag att jag får boendestöd i väntan på behandling. Jag behöver även hjälp med min diagnos, det har nu gått ett år sedan jag först bad om stöd och hjälp för min psykiska ohälsa.”

” Absolut inte, jag litar inte på dem.”

” Nej, eller när man ska avsluta eller börja om så skulle det vara skönt få saker fixat innan och tidigare. Men det är inget göra åt. Det är vissa saker jag skulle behöva göra men har inte energi. Skuldsanering och så. Så jobbigt. Skulle behöva få hjälp från ”soc” och sitta ner och skriva.”

"Jag skulle vilja att de kunde hjälpa mig i en annan kommun, jag känner mig rädd i Västerås och önskar att de lyssnade på mig. Jag känner mig otrygg i Västerås, det är lättare att jag får ett återfall där. Jag vet att det ligger mycket hos mig."

"Får inte hjälp med något. Jag tycker det bara är skit. När de skulle bevilja förlängning på boendet så kopierade de bara texten från det föregående. Men det kändes ju inte aktuellt längre. Bra att det blev förlängning men det vilade ju på en grund som inte hade med verkligheten att göra. De bara kopierade från tidigare."

Tycker du personalen har tillräckligt med kunskap för att kunna stötta dig på ett bra sätt?

Sex av de tio respondenterna uttrycker att de tycker att personalen har kunskap om hur de kan stötta dem. Den sjunde säger att de med lång erfarenhet har kunskapen, men att de nya saknar den. Av de tre som svarar nej ger två en motivering till vad de tycker saknas. En menar att hon inte fick söka LARO som hon önskade och säger att personalen har olika syn på saker. Den andra säger att personalen saknar personkännedom och att personalen har svårt för att sätta sig in i klientens situation.

"Ja vissa, de som har lång erfarenhet är duktiga och vet hur de ska stötta. De nya har inte kunskapen."

"De har kunskap, det är inte min handläggares fel att jag inte får komma till behandlingshemmet. Det beror på att det högre upp handlar om att spara pengar och att det inte finns en förståelse för personen. Jag tycker att missbruksvården är fel uppbyggd."

"Absolut inte, de saknar personkännedom. De behöver kunna sätta sig in i en situation. De finns säkert undantag."

Är det något du hade önskat att socialtjänsten hade gjort vid dina tidigare kontakter med dem?

Ja 8 st.

Nej 2 st.

En klar majoritet hade önskat att socialtjänsten hade gjort annorlunda vid deras tidigare kontakter. Endast två respondenter svarar nej på frågan. Av de som hade önskat ett annat agerande av

socialtjänsten säger en att hon hade behövt hjälp tidigare, att "soc" hade stöttat henne första gången hon sökte hjälp. Den andra hade önskat hjälp då hon var yngre, men lägger till att hon inte vet om hon var mottaglig då. Den tredje uttrycker en önskan om att socialtjänsten skulle ha gjort en insats då hennes släkting LVM anmälde hen. Den fjärde önskar att socialtjänsten inte hade släppt taget, att de var mer flexibla i sin kontakt med henne. Den femte respondenten önskar att hon hade blivit lyssnad till, att "soc" hade stöttat henne i sin medicinering. Den sjätte hade behövt hjälp med sin blankett så att hon hade fått stöd ekonomiskt. Den sjunde säger att de behöver sätta sig in i klientens situation och inte bara kopiera från föregående år. Den åttonde önskar att hon skulle ha fått hjälp med en bostad så att hon inte blev hemlös, hemlösheten gjorde så att hennes missbruk blev värre.

"Ja att de hade hjälpt mig från början, då jag sökte hjälp första gången. Att jag fick bli utslussad direkt till Värdpunkten, trots att jag har haft mitt missbruk."

"Ja, när jag var yngre- men jag var nog inte heller mottaglig. Jag var väldigt mycket emot allt när jag var yngre, trodde jag kunde allt, jag känner mig "dum i huvudet" som inte tog emot den hjälp som erbjöds. De får inte ge upp på en."

"Ja, jag önskar att de hade gjort en insats när min anhöriga först LVM anmälde mig, då hade det varit större chans att jag mått bra. Tidiga insatser är viktiga för att kunna rädda människor."

"Ja, det jag önskar är att de inte hade släppt taget. Man kan inte tvinga eller skrämna någon men erbjuda och informera. Det är viktigt att de erbjuder hur de kan kontakta mig, att jag kan smsa är väldigt viktigt. De borde vara mer flexibla – dvs. lyssna på vilka behov som finns tex. hur man vill bli kontaktad."

"Ja, att de hade lyssnat på mig och vad jag hade att säga. Kunna följa mig under min medicinering. Agera snabbt när någon behöver hjälp och mår dåligt."

"Ja, jag fick hyra i andra hand tidigare och då fick jag hjälp. Jag tycker att jag borde ha fått hjälp tidigare, så att jag inte blir hemlös. När jag blev hemlös så blev drogmissbruket värre. Jag har inte fått möjlighet att få visa att jag kan vara nykter, jag har alltid fått fixa lägenhet själv."

Problem och konflikter

Tycker du att personalen stöttar dig tillräckligt med ditt beroende (missbruk)?

Av de nio som har problem med missbruk säger fyra att de får stöttning av personalen. Den femte säger att hon får stöttning idag, men att hon inte alltid har fått det. Fyra säger att de inte får stöttning för sitt missbruk.

” Ja det tycker jag. Jag får samtal och det finns KBT. Jag får känna att jag inte är ensam och det är viktigt att jag går till Vändpunkten.”

” Nej, jag tycker att de stöttar mig i att fortsätta missbruka, men inte för att komma ur mitt missbruk, där är det dåliga.”

” Ja verkligen. Alltså min ekonomihandläggare är insatt mer än jag och ringer flera ggr. Det är jättebra.”

Vilken typ av stöd/hjälp behöver du för att kunna hantera ditt beroende?

Av de tio respondenterna så har nio svarat att de behöver olika stöd och hjälp för att kunna hantera sitt beroende, den tionde är inte beroende av något. Två nämner att de använder en alkomätare som stöd. Den tredje vill ha lugn och ro, då kan hon hantera sitt missbruk. Den fjärde berättar att hon har hittat ett behandlingshem som hon önskar att komma till. Där skulle hon få hjälp med sin psykiska ohälsa vilket skulle leda till att hon inte behöver döva sig med droger. Den femte säger att LARO har hjälpt henne tidigare och hon önskar få det igen. Den sjätte säger att socialtjänsten måste agera snabbt, innan det går för långt. Den sjunde behöver känna att kemin stämmer med den som ska stötta och hjälpa henne, då kan hon öppna upp sig. Den åttonde säger att hon tycker att ”soc” bara har varit till problem, att hon nu får lägga sin tillit till sig själv och till Stadsmissionen. Den nionde önskar fler samtal och möten så att socialtjänsten kommer ihåg vad hon önskar och behöver.

” Jag behöver min alkoholmaskin, där har jag tre satta tider som jag ska blåsa. Jag behöver blåsa negativt, det är ett bra stöd. Det tog ett tag innan jag insåg att den var ett bra stöd. Vänskapskrets är viktig, har tidigare haft drickarvänner. Nu behöver jag nya vänner som kan komma och fika.”

” Jag tar antabus och får blåsa i alkomätare varje dag, det har varit till stor hjälp.”

” Jag behöver komma till det specifika behandlingshemmet för att få hjälp med min psykiska ohälsa, idag behöver jag den hjälp jag kan få, allt är bättre än det jag har nu. Jag är inte så bra på att hjälpa mig själv.”

” Svårt säga, jag vill klicka med någon så att jag kan öppna upp mig, kemin är viktig i kontakterna så att jag vågar gå till nästa steg. Men det är inte så lätt. Jag har fått byta psykologer och det har varit så mycket väntan.”

” Jag önskar fler samtal och möten, så att jag får prata med en handledare så att de inte glömmer bort det jag behöver och önskar. Jag vill kunna uttrycka vad jag behöver hjälp med och stöd med. Den nya handläggaren har inte hört av sig, så jag vet inte alls vad som händer. Jag har inte hört något på två veckor. Det enda som jag fått svar på är att jag står på kö till nykter och drogfria boenden.”

Är du utsatt för våld eller något annat som du behöver stöd/hjälp med?

Nej 5 st.

Ja 1st.

Har varit 4 st

Av de tio respondenterna svarar hälften att de är eller har varit utsatt för våld eller hot. En av dessa berättar att hon först inte fick någon hjälp, men att hon sedan fick samtal via VIR (Våld i nära relation). Den andra berättar att hon precis har lämnat en relation där hon blev utsatt för våld och behöver inget stöd i dagsläget. Den tredje säger att hon är utsatt för våld och hot till viss del och vill därför få hjälp att komma bort från Västerås. Den fjärde respondenten berättar hon inte är utsatt längre, men när hon var det fick hon hjälp från CVM (centrum mot våld). Den femte säger att hon har blivit hotat förut, men har inte fått någon samtals hjälp och vilket hon känner att hon är i behov av.

” Jag har varit utsatt i mitt äktenskap och av en anhörig som liten. Sedan hade jag en man här i Västerås som slog mig. Jag har inte fått något stöd. För något år sedan fick jag samtal från VIR, Våld i nära relation. Känns jobbigt att behöva upprepa sin historia hela tiden.”

” Inte längre men jag har varit det. Jag har fått mycket hjälp på CMV Centrum Mot Våld. Jag har fått hjälp att ”lyfta på locket” och tagit bort skammen.”

” Inte nu, jag har varit utsatt för hot förut. Jag har inte fått någon samtals hjälp. Behöver gå till psykolog.”

” Jag är utsatt för hot och våld till viss del. Jag vill komma ifrån Västerås.”

Har du ett behov av att få stöttning med ditt beroende och utsatthet samtidigt/parallellt?

Fem av respondenterna uttrycker att de behöver stöttning för fler saker samtidigt. En säger att hon behöver hjälp med att få en egen lägenhet så att hon kommer ifrån sin före detta som bor nära henne i dagsläget. En annan säger att hon behöver få hjälp/stöd för sitt beroende och sin utsatthet samtidigt/parallellt. Den tredje säger att antingen kommer våldet eller drogerna ha ihjäl henne och hon behöver därför hjälp med att komma bort från Västerås. Den fjärde pratar generellt och säger att de som är utsatta och har ett beroende behöver få hjälp med detta parallellt. Den femte säger att hon behöver hjälp med sina panikattacker som hon självmedicinerar för. Den sjätte svarar inte på frågan. Fyra stycken säger att de inte är i behov att ett sådant stöd just nu.

” Ja, jag måste bort från detta boende då mitt ex bor i närheten vilket inte är speciellt bra. En egen lägenhet skulle hjälpa mig mycket.”

” Ja, antingen kommer våldet ta mig eller så kommer jag att knarka ihjäl mig. Det är därför jag behöver komma ifrån Västerås.”

” Nej, men jag har fått hjälp med att kontakta soc och VIR – våld i nära relationer. Det gick ganska snabbt att kontakta dem och få stöd därifrån till insats. Nu tog jag aldrig deras hjälp, men ja så var det.”

” Ja, jag har PTSD, som jag inte har fått hjälp med. Jag har alltid haft lätt att uttrycka mina känslor. Jag har inte fått hjälp med mina panikattacker och det är en orsak att jag bedövar mig, jag fick massa benzo, självmedicinering.”

Sammanfattning

Har du samordnade insatser idag?

Åtta respondenter svarar på frågan. Av dessa säger hälften att de får samordnade insatser. De andra svara att de inte har det i dagsläget.

” Ja, Vändpunkten, kontaktperson, fysioterapeut och psykolog. Min familjeläkare har inte koll på mina smärtor, det hade jag önskat. Jag behöver ha en specialistläkare för mina ryggsmärtor. Jag behöver ett underlag för alla kontakter, jag har lönebidrag. Min första arbetsgivare hade koll på mitt lönebidrag, sedan blev företaget uppköpt och de tog inte hänsyn till mitt lönebidrag. Jag behöver hjälp med att reda ut det här.”

” Nej jag har endast kontakt med Missbruk Vuxen, saknar inget mer idag.”

” Ja, försörjningsstöd, Ekonomi, Claudia och Sysselsättning.”

”Ja, försörjningsstöd, Missbruk Vuxen och Bostad Först.”

” Nej inte ett dugg. Bara fått beslut om Bostad Först.”

Hur tycker du att socialtjänsten ska arbeta för att du ska känna att du får det stöd/hjälp som du behöver?

Svaren är individuella, med det som nämns ofta är att respondenterna efterfrågar mer anpassat och individuellt stöd, de vill också att socialtjänsten ska agera snabbare. Många tar även upp att de vill bli lyssnade till och att socialtjänsten ska ta dem på allvar.

” Jag tycker att de har varit jättebra, men jag vill få stöd i att jag återgå till arbete. Jag vill att socialtjänsten finns med mig då jag ska återgå i arbete, idag är det ett glapp. Det finns en risk att jag faller tillbaka om jag inte får stöttning.”

” De byter handläggare- det gör att det är svårt att få kontinuitet. Jag får heller ingen info vid byte, ofta har de inte heller läst in sig på handlingarna så man måste berätta om sin historia gång på gång, man orkar inte börja om och det är lätt att man missar något som är viktigt.”

” Att de ska lyssna på mig och ta mig på allvar. Känner idag stort förtroende för den handläggare jag har idag.”

” Hjälpa oss som inte syns och hörs mest, inte bara de som skriker och gapar på stan. Känns som de prioriterar de som har barn och gapar på stan.”

” Agera snabbt, lyssna in vad varje individ behöver.”

” Jag tycker om när jag träffar folk som är väldigt drivna personer, som varit med om något som har med ämnet att göra. Det känns tryggare med sådana personer.

De borde sätta fler sådana människor. Man märker om det är en person man kan vara ärlig med. Saker i mig släpper då.

Det är en helt annan energi när man jobbar med någon med egen erfarenhet.”

” Vet inte. Jag tycker inte de gör sitt jobb, är väldigt trött på ”soc.” Har inga förslag på vad de borde göra. En helt bortglömd grupp är de på lågtröskelboenden.”

” Oj jag vet inte. Allt tar sådan tid, sedan jag blev utskriven från behandlingshemmet så har jag inte hört något på 1 månad. De borde lyssna mer, jag ringde direkt och sa vad jag behövde för att hålla mig nykter. De har inte stöttat mig sedan jag lämnade behandlingshemmet. Jag har ringt varje dag i en veckas tid. Allt behöver gå snabbare. Är jag på gatan eller hemlös, går till en gammal vän som missbrukar är det lätt att jag hamnar i missbruk igen.”

Vad behöver socialtjänsten förändra/utveckla för att ge dig de rätta förutsättningarna?

En av de tio som svarar på frågan säger att hen inte kan komma på något. Två efterfrågar mer kompetens hos personalen och säger att de behöver gå kurser och öka sina kunskaper. Den fjärde önskar att de utökade sina hjälpinsatser och att de även prioritera de som sitter tyst och väntar. Den femte tycker att de som jobbar ska ha egen eller anhörig erfarenhet av missbruk/beroende, så att de kan sätta sig in i hur det är för klienten. Den sjätte önskar att de efter avslutad behandling fanns kvar som ett stöd. Den sjunde efterfrågar tydlighet och att de läser in sig på handlingarna innan de möter sina klienter. Den åttonde tycker att de ska göra sitt jobb. Den nionde känner sig väldigt nöjd, men säger att ”soc” alltid kan utvecklas. Den tionde önskar att de kunde se till varje individ, ge mer individuellt stöd.

” Att de följer personen efter att den har avslutat sin behandling, ett stöd så att jag inte faller tillbaka.”

” Tydlighet, Bra information, Läs handlingarna innan du möter mig/oss.”

” Att prioritera oss som sitter snällt och väntar på hjälp, alla ska få hjälp. Utöka sina hjälpinsatser, så att de passar fler. Viktigt att se till varje individ.”

” De skulle behöva gå kurser vidareutveckla sig, se vad de behöver utveckla. Uppföljning vad som har brustit och titta på vad de behöver förändra. Viktigt med bemötande och känna in vilken typ av insats som passar.”

” Jag tycker att en handläggare ska någon form av erfarenhet av missbruk antingen egen eller anhörig, de som inte har erfarenhet förstår inte vad det innebär att missbruka. Sätta sig in i missbruk och psykisk ohälsa.”

Övrigt som kom fram under intervjuerna

Några av respondenter har även lagt till det som de tycker att socialtjänsten ska tänka på. En av respondenterna nämner att det är viktigt att även se till familjen som klienterna har. Hon nämner att familjen påverkar mycket och så även barndomen. En annan säger att vilket bemötande och hjälp man får beror på vilken handläggare man har. En tredje som har en övrig kommentar säger att kommunikation mellan vård och socialtjänst är väldigt viktig, så att man inte falla mellan stolarna. Den fjärde som har ett tillägg säger att hon upplever att under sina år hos Socialtjänsten så var det aldrig någon som förstod eller tog hennes tunga beroende på allvar. Hon efterfrågar något mer passande t.ex. ett ställe som erbjöd bättre och längre nedtrappning. Hon säger att avgiftning på en vecka med för hårda läkare och sedan behandlingshem är som gjort för att man ska misslyckas. Den femte säger att hon tycker att Stadsmissionens verksamhet Frida är väldigt bra. Där känner hon att hon får stöd på många olika sätt. De har samtalskontakter, där kan hon få äta frukost och lunch, få håret klippt, massage och fotvård. Hon berättar att ”Frida” erbjuder en gemenskap efter allas egna premisser.

Resultatöversikt

I brukarrevisionen intervjuades tio brukare som har stöd eller har haft stöd/hjälp från Individ- och familjeförvaltningen i Västerås. 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.

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

Har du tillräckligt med fritidsaktiviteter?

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

På vilket sätt kan socialtjänsten hjälpa/stötta dig för att du ska känna dig trygg ekonomiskt?

Vilket stöd/behandling har du i dagsläget?

Vad tycker du om personalen på socialtjänsten?

Tycker du personalen har tillräckligt med kunskap för att kunna stötta dig på ett bra sätt?

Tycker du att personalen stöttar dig tillräckligt med ditt beroende (missbruk)?

Är du utsatt för våld eller något annat som du behöver stöd/hjälp med?

Har du samordnade insatser idag?

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

Är det något stöd eller behandling som du saknar?

Har du någon formell sysselsättning så som arbete, studier eller praktik?

Behöver du någon hjälp med att ordna det?

Är det någon insats eller anpassning som du behöver för att klara din behandling?

Vilket stöd/behandling behöver du för att komma vidare i ditt tillfrisknande?

Vilka trygghetsskapande insatser får du idag?

Behöver du någon ytterligare trygghetsskapande insats?

Om du ännu inte har tagit emot stöd/hjälp, vad skulle få dig att göra det?

Har du ett behov av att få stöttning med ditt beroende och utsatthet samtidigt/parallellt?

Skulle du vilja att personalen hjälpte dig med något som du inte får hjälp med idag?

Är det något du hade önskat att socialtjänsten hade gjort vid dina tidigare kontakter med dem?

Vad behöver socialtjänsten förändra/utveckla för att ge dig de rätta förutsättningarna?

Diskussion

Utifrån respondenternas intervjusvar har styrkor och utvecklingsmöjligheter identifierats. Dessa svar innebär ett förtroende och en rik kunskapskälla för verksamheten i dess utvecklingsarbete. 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 av frågorna, har markerats gröna, vilket antyder ett tillfredställande förhållande. Detta är något att ta till sig och glädjas över. Tio frågor, ca 53 %, 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.

Slutligen har åtta frågor, ca 42 %, markerats röda. Frågorna kan ha färgats röda antingen på grund av att majoriteten av respondenterna ger negativa svar på frågan (majoritets skäl) eller på grund av att det finns några men allvarliga exempel/kommentarer i frågan som behöver ses över och åtgärdas snarast (allvarlighets skäl). I de frågor som har markerats gula och röda finns vissa återkommande teman på utvecklingsområden. Således kan några väl inriktade åtgärder ge stor positiv effekt på flera områden. Dessa sammanställs i matrisen på nästa sida.

Styrkor och utvecklingsmöjligheter

Styrkor

En klar majoritet uttrycker att de har tillräckligt med fritidsaktivitet och en av dessa nämner att hen har en kontaktperson som hjälper hen att komma ut och på så sätt bryter hens mönster med att sitta hemma och dricka. Andra nämner att de har fått stöd på Vändpunkten och att de där får matlådor och ibland material till att måla, baka eller annat som de vill göra.

Utvecklingsmöjligheter

Majoriteten av respondenterna har ingen formell sysselsättning. Mer än hälften av respondenterna vill ha hjälp med att ordna en sysselsättning. Respondenterna efterfrågar olika typer av stöttning, t ex få hjälp i kontakten med arbetsförmedlingen, hjälp att komma till behandlingshem och att få gå utbildning.

Respondenterna önskar sig olika typer av stöttning för att de ska känna sig trygga ekonomiskt. Många uttrycker att de har det tufft ekonomiskt och att det stöd som de får idag inte är tillräckligt. En har helt blivit utan ekonomiskt stöd p ga att hen är hemlös och därför inte kunde få en blankett skickad till sig som socialtjänsten krävde för at kunna ge henne ekonomiskt stöd.

På frågan vilken typ av behandling och stöd som respondenterna har idag, svarar hälften att de inte har något stöd och hjälp. De efterfrågar samtaltider, hjälp att komma till behandlingshem för sin psykiska ohälsa, samtalsgrupper där de kan prata om trauma, samtalsgrupper där de kan prata om trauma, kontaktperson, olika typer av bidrag så att de har råd med glasögon, mediciner och annat.

Mer än hälften av respondenter berättar att de behöver en insats eller anpassning för att de ska klara sin behandling, känna sig trygga och kunna vara drogfria. De kan vara insatser som är inriktade för att kunna återgå i arbete, att inte bli lämnade ensam i sin nya lägenhet, få hjälp med sin självmedicinering och att socialtjänsten tar hänsyn till helheten.

En majoritet av respondenterna uttrycker att de behöver stöd eller behandling för att komma vidare i sitt tillfrisknande. De efterfrågar behandlingar för både det skadliga bruket samtidigt som de får hjälp med den psykiska ohälsan. Många efterfrågar samtalsstöd i olika form, gruppsamtal, KBT mm.

En klar majoritet av respondenterna svara att de behöver ytterligare trygghetsskapande insatser från socialtjänsten. Det kan vara att någon kommer hem och fikar med respondenterna, att få flytta till en annan kommun och få börja om där, ett skyddat boende och få en egen lägenhet.

På frågan vad respondenterna tycker om personalen på socialtjänsten, svara några av respondenterna att de tycker att personalen är bra och kompetenta, några tycker att de handledare som de haft är inkompetenta och några andra uttrycker att de har blandade erfarenheter, att vissa har varit bra och andra har inte alls varit tillmötesgående.

På frågan om respondenterna önskar något ytterligare stöd från socialtjänsten, svarar en majoritet att de vill ha det eller att de kanske vill ha det. Svaren är individuella, någon vill ha hjälp med boende, en annan önskar skuldsanering, en önskar veta vad det finns för hjälp att få, en behöver hjälp med en

blankett för att kunna få ekonomiskt stöd och ytterligare än vill ha hjälp att starta om i en annan kommun. En av respondenterna säger att hen inte litar på socialtjänsten och vill därför inte ha deras hjälp.

En klar majoritet hade önskat att socialtjänsten hade gjort annorlunda vid deras tidigare kontakter. Respondenterna önskar att socialtjänsten hade agerat snabbare/tidigare, hade hjälp till med bostad, hjälpt till med medicinering, fått hjälp redan som ung, att "soc" kunde vara mer flexibel i sin kontakt och lyssna in vad varje individ är i behov av.

Av de tio respondenterna svarar hälften att de är eller har varit utsatt för våld eller hot, de uttrycker att de behöver stöttning för fler saker samtidigt. Det är viktigt att få hjälp på en gång, t ex samtal via VIR (Våld i nära relation) eller stöd via CVM (centrum mot våld). Få stöd att kunna lämna relationer som är skadliga. Det kan även vara att de behöver hjälp med en ny bostad så att de kommer ifrån våldet och hotet, det efterfrågas även skyddat boende och många behöver få parallell hjälp med både missbruket och sin utsatthet. Många nämner även att den psykiska ohälsan är en orsak till att de missbrukar/självmedicinerar och att de behöver hjälp med även den för att kunna hålla sig drogfria.

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
Sysselsättning och ekonomi <ul style="list-style-type: none"> - Arbete - Studier - Praktik - Ekonomisk trygghet 	<p>En klar majoritet av respondenterna saknar formell sysselsättning och många önskar få hjälp och stöd så att de kan få arbete, börja studera eller komma ut på praktik.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipsa om Samordningsteamet i Västerås <p>Många har svårt att klara sig på det ekonomiska stöd som de har idag, de uttrycker att de lever på marginalen och att de ofta har svårt att få pengarna att räcka till.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kan socialtjänsten jobba för att bidraget ska bli högre?
Behandling och anpassat stöd <ul style="list-style-type: none"> - Anpassat stöd - Samtalsstöd - Trygghetsskapande insatser. 	<p>Många efterfrågar individuellt stöd och behandling, så som behandlingshem, bidrag, samtalsgrupper, samtalsstider, KBT och att socialtjänsten ser till helheten, både till missbruket och den psykiska ohälsa eller utsattheten. Socialtjänsten behöver se till hela människan och till alla delar, ett helhetsperspektiv.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hur kan socialtjänsten stötta missbruk, utsatthet och psykisk ohälsa parallellt? - Vilka insatser kan era klienter få tillgång till? Det önskas en överskådlig lista på det som finns att tillgå. - Tipsa om att Personlig ombud finns, de kan skapa trygghet och stötta vid olika besök. - Trygghetsskapande insatser kring föräldraskapet.
Bemötande och kompetens <ul style="list-style-type: none"> - Personalens kunskaper - Stöttning och hjälp - Tidigare insatser 	<p>Några säger att personalen är kompetenta, andra är missnöjda och säger att handledarna saknar kunskap. Respondenterna önskar ytterligare hjälp och stöttning, bl a vill de veta mer om vilka olika typer av stöd och hjälp som finns. Många önskar även att "soc" hade agerat annorlunda vid deras första besök.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Vilka vidareutbildningar är ni i behov av? - Hur kan ni stärka era kunskaper kring olika diagnoser? - Brukarföreningarna har breda kunskaper om olika diagnoser, kan ni ta hjälp av dem för att öka era kunskaper kring dessa?
<p>Problem och konflikter</p> <ul style="list-style-type: none"> - skadligt bruk/beroende - utsatthet, våld och hot 	<p>Respondenterna vill ha stöd och hjälp med sitt missbruk. Många behöver parallella insatser för att kunna hålla sig drogfria.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alkomätare nämns som ett bra hjälpmedel. - Få komma till ett behandlingshem som behandlar orsaken till missbruket/självmedicineringen nämligen den psykiska ohälsan. - Samtal och stöttning. - Att få hjälp tidigt, innan det hunnit gå så långt.

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.

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.

Personligt ombud – finns för dig som har en psykisk funktionsnedsättning och är över 18 år. De kan hjälpa dig i kontakten med kommunen, myndigheter och vården. Ombudet kan också ge dig information om ekonomi, hälsa eller sysselsättning.

Samordningsteamet Västerås – erbjuder kvalificerad och professionellt stöd i arbetsförberedande och arbetsrehabiliterande insatser för individer med ett samordnat behov. Syfte är att stödja och utveckla individens arbetsförmåga och tillsammans med individen utveckla och stärka förutsättningar för egen försörjning. Syftet är även att det samordnade stödet främjar individens utveckling och förflyttningar mot arbetsmarknaden, samhällsinkludering samt ökad hälsa. Detta uppnås genom att vi sätter individens fokus i fokus.

Stationen – vänder sig till barn och unga mellan 7 – 20 år som har en nära anhörig med psykisk ohälsa, beroendesjukdom eller som upplevt våld i hemmet. Vi kan även erbjuda föräldragrupper med fokus på föräldraskap och barns behov. Stationen har tre verksamheter under sig BIG, Viva och Grinden. BIG är en stödgrupp för barn och unga i familjer där det finns droger eller alkohol. Viva är också en stödgrupp för barn och unga som upplevt våld i nära relation och Grinden är för barn och unga i familjer med psykisk ohälsa.

Studieförbund - som exempelvis Studieförbundet Vuxenskolan och ABF har olika studiecirklar och föreläsningar. Det kan både handla om olika hobbies 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.

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 Individ och familjeförvaltningen Västerås Stad som gjorde den här undersökningen möjlig!