

BRUKARSTYRD BRUKARREVISION

Individ- och familjeförvaltningen
Västerås Stad



PRESENTATION

1. Om undersökningen
2. Intervjuresultatet
3. Resultatöversikt
4. Diskussion: styrkor och utvecklingsmöjligheter

Vi presenterar delar av rapporten, hela rapporten finns att läsa på www.nsphvastmanland.se

INTERVJUER

Antal: 10 brukare deltog

Intervjuperiod: April 2023

Intervjusätt: Neutral plats och telefon

Deltagarna fick ett presentkort på ICA värt 100kr som tack för sin medverkan.

FRÅGEOMRÅDEN

- Bakgrundsfrågor
- Boende
- Sysselsättning och ekonomi
- Behandling och anpassat stöd
- Bemötande och kompetens
- Problem och konflikter
- Sammanfattning

FÄRGKODNING

Grön fråga = intervjuvaren antyder ett tillfredställande förhållande

Gul fråga = intervjuvaren antyder ett *delvis* tillfredställande förhållande

Röd fråga = intervjuvaren antyder ett bristfälligt förhållande

Inte ett resultat eller betyg för verksamheten

Bedömningarna bygger på ett begränsat urval

En kvalitativ undersökning för att ge idéer till verksamhetsutveckling

BAKGRUNDSFRÅGOR

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

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

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

BOENDE



BOENDE

Hur ser din boendesituation ut?

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

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.

”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.”

”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.

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."

SYSSELSÄTTNING OCH EKONOMI



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. Att någon kan följa med till arbetsförmedlingen, att få komma till ett behandlingshem, komma ut i sysselsättning, få stöttning, vill få hjälp att läsa vidare. 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.

En 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 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. 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."

"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 bl a 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.

BEHANDLING OCH ANPASSAT STÖD



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 vuxenpsykiatri 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?

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?

Mer än hälften berättar att de behöver en insats eller anpassning för att de ska klara sin behandling, känna sig trygga och kunna vara drogfria. 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.”

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. De efterfrågar samtalsstöd, ekonomiskt stöd, hjälp med sin fysiska hälsa, samtal parallellt med återgång till arbete, stöd vid flytt till egen lägenhet, få behandling för den psykiska ohälsan och missbruket, individuell anpassning, information om de insatser som finns att tillgå, möjlighet att få åka bort på terapi mm

” 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.”

Vilka trygghetsskapande insatser får du idag?

En har en kontaktperson och går till Vändpunkten, en har tillgång till personal, en tycker att stödboendet känns tryggt. En 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". Det är att få hjälp med att träffa nya vänner, stöd för att ta sig ut, få flytta till en annan stad, att "soc" behöver ligga på och fråga extra om personen verkligen klarar sig själv, ett skyddat boende, en egen lägenhet och få hjälp att 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 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.”

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



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.”

” Väldigt 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.”

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.”

” 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. 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 släktning 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 Vändpunkten, 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 skrämma 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



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 av 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.”

SAMMANFATTNINGSVIS, VAD TYCKER BRUKARNA OM SOCIALTJÄNSTEN?



SAMMANFATTNINGSVIS

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.”

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.”

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

” 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.”

SAMMANFATTNINGSVIS

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."

DISKUSSION

| 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 ohälsan 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. |

| | |
|---|--|
| <p>Bemötande och kompetens</p> <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, b la 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. |

UPPFÖLJNING

Vi gör ett återbesök om ett halvår

Till dess vore det toppen om ni funderar/svarar på följande frågor:

- Hur var det att göra en brukarrevision?
- Hur har ni använt er av underlaget för att utveckla verksamheten?
- Hur kan vi bli ännu bättre?



TACK FÖR ER UPPMÄRKSAMHET!

LOUISE EDLUND samordnare Brukarrevisioner/NSPH-V

louise.edlund@nsphvastmanland.se

076-004 69 79