

Brukarstyrd brukarrevison

Samordningsteam Västerås

Undersökning av brukarnas attityd till- och erfarenhet av
Samordningsteamet i Västerås, 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	6
Verksamhet	6
Metod.....	6
Styrgrupp	7
Referensgrupp.....	7
Brukarrevisorer.....	7
Genomförande	8
Rapportens upplägg	9
Intervjuresultat.....	10
Bakgrundsfrågor	10
Tillgänglighet	11
Information och kommunikation	12
Aktiviteter.....	17
Kontakter utanför Samordningsteamet	20
Kompetens och bemötande	21
Sammanfattning.....	26
Resultatöversikt.....	30
Diskussion.....	32
NSPH Västmanland tipsar.....	35
Hur går man vidare med revisionsresultatet?.....	36

Inledning

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

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

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

Varför brukarrevison?

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

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

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

¹ Välfärd och valfrihet? Socialstyrelsen 1999

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

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

Den egna erfarenhetens roll i brukarrevisionen

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

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

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

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

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

Brugarrevisionens 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.* Brugarrevisionen genomförs i samråd och ständig dialog med personal och ledning, som noggrant informeras om genomförandet och syftet med

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

revisionen. Det bidrar till ett engagerat förbättringsarbete där båda parter delar samma mål - verksamhetens utveckling.

3. *Anonymitet.* De brukare som medverkar garanteras anonymitet. På så sätt ökar deltagarnas vilja att vara öppna och ärliga i sina svar.
4. *Oberoende.* Brukarrevisionen är en extern revision av verksamheten. Brukarrevisorerna/samordnaren utför undersökningens alla moment; planering, materialinsamling, sammanställning, analys, rapportskrivning och presentation av resultatet för verksamhet och brukare. Detta ger en högre trovärdighet än om undersökningen hade gjorts av verksamheten själv.
5. *Ökad kvalitet i omsorgen.* Resultatet av undersökningen är brukarnas bild av hur omsorgen fungerar. Vår erfarenhet är att den bilden är avgörande för att kunna fastställa och utveckla kvaliteten i verksamheten.

Viktiga ledstjärnor i våra revisionsarbeten

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

Om uppdraget

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

Samordningsförbundet Västeråshar givit NSPH i Västmanland uppdraget att utföra en brukarstyrd brukarrevision vid Samordningsteam Västerås. Brukarrevisionen syftar till att undersöka attityderna till och erfarenheten av det stöd som deltagarna vid Samordningsteam Västerås erhåller.

Mål

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

Målgrupp

Samordningsteamet i Västerås erbjuder kvalificerat och professionellt stöd i arbetsförberedande och arbetsrehabiliterande insatser för individer med ett samordnat behov⁴.

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

Verksamhet

Samordningsteamet i Västerås är en tillsvidareverksamhet sedan 1 juli 2016 med Samordningsförbundet Västerås som ägare och Utbildning och Arbetsmarknad, Västerås stad som verksamhetsutförare (samverkan mellan Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Region Västmanland samt Västerås stad).

Syftet med insatsen är att erbjuda kvalificerat och professionellt stöd i arbetsförberedande och arbetsrehabiliterande insatser för individer med ett samordnat behov. Detta i syfte 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. Insatsen är ett komplement till de olika parternas ordinarie uppdrag och ska vara tillgänglig i de fall där det identifierats ett behov av samordnade insatser mellan minst två av parterna, och som inte kan lösas av var och en för sig.⁵

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. Intervjuszvaren behandlas konfidentiellt.

Intervjuszvaren 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.⁶ Ett halvår senare görs ett återbesök för att följa upp brukarrevisjonen.

⁴ <https://samordningvasteras.se/insatser-i-samverkan/samordningsteam-vasteras/>

⁵ <https://samordningvasteras.se/insatser-i-samverkan/samordningsteam-vasteras/>

⁶ www.nsphvastmanland.se

Styrgrupp

För att försäkra att brukarrevisionen 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 brukarrevisionen och sammanställer revisionsrapporten.

I styrgruppen ingick:

- Louise Edlund, projektsamordnare, NSPH Västmanland
- Agneta Åkerstedt, brukarrevisor NSPH Västmanland

Referensgrupp

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

I denna referensgrupp ingick:

- Catarina Örtengren, förbundschef Samordningsförbundet Västerås
- Åsa Klintberg, ordförande styrgrupp för Samordningsteam Västerås
- Annie Ralgård, avdelningschef Samordningsteam Västerås
- Malin Lindholm, arbetskonsulent/teamledare Samordningsteam Västerås
- Louise Edlund, projektsamordnare, NSPH Västmanland

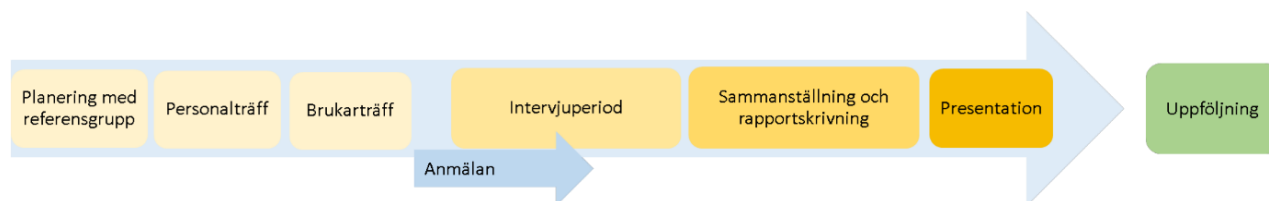
Brukarrevisorer

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:

- Hannah Harvigsson
- Lena Lydahl
- Agneta Åkerstedt
- Carina Johansson
- Alexander Weiskog
- Merja Jäderholm

Genomförande



Bilden visar hur genomförandet går till steg för steg

Den 27/2–2023 träffar styrgruppen ledning, som får en första dragning kring vad brukarstyrda brukarrevisioner är, och hur arbetsprocessen ser ut.

Den 29/3 – 2023 träffar styrgruppen ledning och personal, en tidsplanering av genomförandet av brukarrevisionen görs, samt att en referensgrupp utses. Den praktiska nyttan lyfts fram, samt vikten av personalens engagemang för ett lyckat genomförande.

Den 11/4 - 2023 lämnar styrgruppen över informationsmaterial till personalen, samt anmälningsmaterial till brukarna. Personal delar därefter ut info/anmälningsmaterial till klienterna på Samordningsteamet. Anmälningsmaterialet innehåller en folder om revisionen, folder om NSPH-V, en anmälningsblankett och ett frankerat svarskuvert. Brukarna kunde välja att intervjuas hemma, på en neutral plats eller via telefon/digitalt.

Den 19 – 20/4 - 2023 mailar styrgruppen ett frågebatteri till referensgruppen och de får i uppgift att stämma av kring frågeformulär och komma med synpunkter kring det.

Den 26/5 – 2023 ses brukarrevisorerna digitalt för att få information om verksamheten, samt genomgång av frågeformulär.

Totalt deltar 15 respondenter i undersökningen. Intervjuperioden var maj och juni 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.⁷

Under våren 2024 kommer styrgruppen genomföra en uppföljningsdag (återbesök) för att stämma av hur verksamheten har tagit till sig av revisionsrapporten och det resultat som framkom i den. Vi kommer då att stämma av hur verksamheten har påverkats av revisionen och hur verksamheten har använt sig av underlaget, vilka förändringar som har genomförts eller planeras att genomföras.

⁷ <https://nsphvastmanland.se/brukarrevision/>

Rapportens upplägg

Intervjufrågorna är indelade i följande frågeområden:

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

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

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

Hur länge har du fått stöd från Samordningsteamet i Västerås?

Stödperiod (månader)	Antal	Procentuellt
0 – 6	2	13 %
7 – 12	11	74 %
13–18	2	13 %

Kortfattat, vad mer specifikt hjälper Samordningsteamet dig med?

Samtliga respondenter svara på frågan. Respondenterna beskriver att de får stöttning i det mesta. Samordningsteamet gör kartläggning för att kunna hitta "rätt" arbetstränings- eller praktikplats, de kartlägger vilket stöd klienten är i behov av, de följer med på olika besök för att ge stöd och hjälp, de hjälper till med ekonomi och att hitta boende, de hjälper till med kontakter. Sammanfattningsvis beskriver respondenterna att Samordningsteamet fungerar som en spindel i nätet.

"Egentligen har vi pratat ganska mycket, mycket om intressen och vem jag är och vad jag vill arbeta med. Min handledare har försökt hitta ställen där jag eventuellt hade kunnat arbetsträna. En hel del studiebesök. Det är viktigt för mig att det känns bra på ett ställe där jag skulle arbetsträna, energier är viktigt för mig. Jag vill hjälpa människor. Jag är styrd av hur omgivningen är runt omkring mig och blir påverkad av energier och känslor."

"Genom stöd och anpassning. Känna mitt egen värde. Personalens stöd höll mig kvar. Kände att deras hjärta fanns med i allt som företogs."

"Samordningsteamet är spindeln i nätet, de tar kontakt åt mig, skapar nya kontakter och hittar folk. Det är inte bara jobbrelaterat."

"Bolla allting och bromsa mig. Jag får hjälp att lyssna på kroppen för att hitta en balans i livet för att hålla långsiktigt. Jag blir lätt stressad och så blir det bara kaos. Jag vill ut i arbetslivet igen."

Tillgänglighet

Hur fick du reda på att Samordningsteamet finns?

Alla respondenter har svarat på frågan. Fyra av respondenterna fick reda på det via Försäkringskassan och de var även de som remitterade dem dit. En av dessa fick reda på det av en vän och hen tog sedan upp det med sin handläggare på Försäkringskassan. Tre respondenter fick reda på att Samordningsteamet fanns genom Arbetsförmedlingen. En fick reda på det via sin arbetsterapeut och tre fick reda på det via Vuxen psykiatrin. En fick reda på att teamet finns via Socialtjänsten och de tre sista via Ekonomiskt bistånd på Socialtjänsten.

” Det var via socialtjänsten på ekonomiskt bistånd.”

” Genom en vän. Kallade till SIP för att få hjälp att komma in på Samordningsteamet, då jag såg hur de hjälpte min vän. Sen var det F-kassan som remitterade mig dit.”

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

Alla respondenter svarar på frågan, de flesta har väntat 1 till 4 månader.

Väntetid (månader)	Antal personer
0 - 2	8
2 - 4	5
4 - 6	0
6 - 8	1
8 - 10	0
10 eller längre	1

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

Samtliga respondenter svarar att de är lätt att nå Samordningsteamet, det är bara att skicka ett sms eller ringa och de får snabbt återkoppling.

” Det är lätt, jag brukar skicka sms det tycker jag är lättast. Det går att mejla och ringa också och jag får bra återkoppling.”

” Det är jättelätt, de återkopplar snabbt och vi har en bra kommunikation. Vi skriver på sms eller ringer varandra. Aldrig några problem, man märker att hjälpen finns snabbt när man behöver den.”

” Min handläggare är relativt lätt att få tag på. Ibland kan det ta tid att få svar, men vi har relativt bra kontakt. Vi använder oftast sms och om det är något vi behöver diskutera ses vi eller tar det via telefon.”

Information och kommunikation

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

Alla femton respondenter svarar på frågan. Av de som fått sin information från sin handläggare på Försäkringskassan säger en att hen fick lite information inför det första mötet, mest att det skulle vara bra för hen att få hjälp från Samordningsteamet. Den andra säger att hen fick ganska bra med information från sin handläggare på Försäkringskassan. Den tredje uttrycker att hen endast fick ytlig information och den fjärde säger att hen fick information från sin vän.

Av de som fick information från sin handläggare på Arbetsförmedlingen säger en att hen fick information om att Samordningsteamet skulle utgå ifrån hens behov. Den andra säger att den inte fick så mycket information från sin handläggare på Arbetsförmedlingen. Den tredje säger att den fick en lite luddig beskrivning, från Arbetsförmedlingen, av vilken hjälp den kunde få på Samordningsteamet.

Några respondenter fick information från Socialtjänsten och en av dessa säger att hen fick både muntlig och skriftlig information. Den andra tycker att den fick knapphändig information. Den tredje fick information om att det skulle vara utslussning utifrån hens behov, att det fick ta tid. Den fjärde som fått sin information från Socialtjänsten säger att hen inte fick så mycket information, utan endast att Samordningsteamet skulle utgå från hens behov och att det inte är så höga krav på att hen måste börja jobba direkt.

Fyra respondenter fick sin första information av personal på Vuxenpsykiatrien. En av dessa säger att hen fick reda på att hen via Samordningsteamet hade möjlighet att komma ut i sysselsättning. Den andra fick endast lite information. Den tredje uttrycker att hen fick felaktig och dålig information, hen berättar att hen fick information om att Samordningsteamet skulle ordna så att hen skulle få aktivitetsersättning, vilket inte stämde. Den fjärde fick bra muntlig information om vad

Samordningsteamet kan hjälpa till med, till exempel att de kan hjälpa till att anpassa hens tillbaka gång till arbete.

” Handläggare på Arbetsförmedlingen sa det att de på Samordningsteamet kommer att lyssna på mig och mina behov. Jag kommer att få ta det i min takt, de utgår ifrån mig och jag får den tid jag behöver och få känna efter. Inga krav på att det ska gå fort.”

” Jag fick ej så mycket information från min handläggare på Socialtjänsten. Hen sa att Samordningsteamet hjälper till lite mer personligt och att det inte är så höga krav på att man måste börja jobba direkt, utan att man får mer hjälp från grunden.”

” Jag fick information av personal på psykiatrin, de sa att Samordningsteamet kunde hjälpa till så att jag får komma ut i någon sysselsättning. Jag har varit sjukskriven mycket och behöver därför komma ut i något lättare.”

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

Respondenterna uttrycker sig individuell, den första berättar att eftersom hen inte fått så mycket information är det svårt att svara på frågan. Den andra berättar att det var överförväntan. Ytterligare sex respondenter uttrycker att informationen de fått från sina handläggare stämde bra överens med hur det sedan var när de träffade Samordningsteamet. Fem av respondenterna hade inte fått så mycket information eller fått ytlig information och de uttrycker att det hade varit önskvärt med bättre information från sina handläggare. Den fjortonde respondenten säger att det stämde helt okej och den femtonde tyckte att det stämde fullt ut, precis som hen förväntat sig.

” Ekonomiskt bistånd borde bli bättre på att presentera Samordningsteamet.”

” Jag tycker informationen stämde. Jag fick känslan av att de verkligen ville hjälpa till och att de lyssnade på mig.”

” Eftersom jag hade fått luddig information från Arbetsförmedlingen så klarnade det tydlig efter första mötet med Samordningsteamet”

”Informationen som jag fick av Försäkringskassan var ytlig, jag fick mer av Samordningsteamet.”

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

Tio av de femton respondenterna kan inte komma på något som de skulle vilja ha fått information om. Den elfte, tolfte och trettonde önskar att de tidigare fått informationen om att Samordningsteamet finns. Den fjortonde önskar att den hade fått tydligare information om vilket stöd och hjälp som hen kunde förvänta sig att få från Samordningsteamet. Den femtonde hade önskat att hen fått veta att tiden hos Samordningsteamet var tidsbegränsad, förutom det är hen nöjd med informationen.

”Nu har jag fått förlängt, jag hade önskat att få veta att tiden hos samordningsteamet var begränsad, att man är inskriven där ett år. Jag hade önskat få veta detta från början, att tiden var begränsad. Annars har det varit bra.”

”Jag önskar att jag fått informationen om att Samordningsteamet finns tidigare.”

”Ja att någon från ex socialtjänsten, Försäkringskassan eller Arbetsförmedlingen hade tipsat om Samordningsteamet mycket tidigare, att de finns. Jag hade behövt det här för många år sedan, nu fick jag veta tack vare att en vän till mig fick komma hit annars kanske jag inte fått veta alls.”

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

Majoriteten av respondenterna uttrycker att informationen har varit bra, jättebra, tydlig och enkel att ta till sig. Bara en uttrycker att den har varit lite otydlig, hen säger att det finns en lista på handgripliga saker som man kan få hjälp med, men att det är svårt att veta om man kan få hjälp med saker utanför listan.

”Lite otydligt, det finns en lista på handgripliga saker om man kan få hjälp med, svårt att veta om man kan få hjälp med saker utanför listan.”

”Det har varit bra faktiskt, min kontaktperson var ganska på och föreslog vart vi kunde gå och hur vi kunde göra. Jag var lite osäker på om jag ville att hen skulle följa med mig till olika ställen först men jag gick med på att hen skulle göra det ganska tidigt och det har varit bra för mig.”

”Jätte Jättebra, de kom med saker som jag själv inte tänkt på.”

Hur tycker du att uppstarten fungerade?

Fjorton av de femton respondenterna uttrycker att de tycker att uppstarten fungerade bra. Den femtonde tyckte att uppstarten var långsam och tyckte att det kändes frustrerande att vänta på nästa möte.

”Den har varit bra, jag skulle önska att det fanns fler möjligheter att se runt, besöka fler potentiella arbetsträningsplatser.”

”Det var en långsam uppstart, frustrerande att vänta på nästa möte”

”Uppstarten fungerade bra. Jag kanske upplevde den en aning långsam till en början, men det var på grund av att jag ville rusa in i olika aktiviteter. Jag blev bland annat erbjuden friskvård-gratis.”

”Det fungerade bra med både individuella samtal och telefonkontakt. Jag har fått ett helt annat tänk nu, jag hade redan en vision om vart jag ville och nu fick jag stöd och hjälp.”

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

Alla respondenter uttrycker att kommunikationen och samarbetet med Samordningsteamet fungerar väldigt bra. Respondenterna berättar att de får svar snabbt på sina funderingar och frågorna, att handläggarna följer med på olika besök vid behov, att de lyssnar in respondenternas behov, att de utgår ifrån varje individ och vägleder.

”Det funkar jättebra. Jag kan nästan få lite panik av att tänka att det bara är ett år jag ska få hjälpen eftersom det känns så bra.”

” Kommunikationen/samarbetet mellan mig och samordningsteamet fungerar bra. Vi har en regelbunden dialog. Det räcker med att jag skickar ett sms så ringer de snarast möjligt tillbaka.”

” Det fungerar väldigt bra, det här är den bästa kommunikationen jag någonsin upplevt. De lyssnar verkligen på mig.”

” Klockrent, min kontaktperson har gett mig konkreta verktyg så att vardagen blir lättare och jag får en bättre förståelse för mig själv. Jag har brutit min isolering och faktiskt tar mig ut och träffar vänner igen.”

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

Majoriteten av respondenterna tycker att kommunikationen och samarbetet är bra som det är och har inga förslag till förbättringar.

Två respondenterna ger förslag till förbättringar. Den ena säger att den önskar att Samordningsteamet ska kolla med personen hur dennes ekonomi, mående och fysiska hälsa ser ut. Respondenten vill att de ska tänka på att alla kanske inte kan ta sig till Samordningsteamet och skulle kanske behöva ett hembesök i stället eller ett digitalt möte. Den andra uttrycker att den inte har blivit lyssnad till. Att hen bett om mer hjälp, men att hen inte har fått det.

” Nej det har jag inte direkt. Jag vet inte hur alla handläggare på samordningen jobbar, men min handläggare är väldigt bra. De ser på helheten. Handläggaren är väldigt bra och ödmjuk, då hen visar omsorg och gör mig sedd.”

” Det är redan så bra, jag vet inte hur det skulle kunna bli bättre. Min handledare är verkligen en stöttepelare.”

” Kanske kolla med personen hur ekonomin ser ut, måendet, fysiken. Vi kanske inte kan ta oss till Samordningsteamet utan kanske skulle behöva ett hembesök eller ett digitalt möte. Man vill men kanske inte alltid orkar eller har inte råd att ta sig till Samordningsteamet.”

” De tror att jag är helt ok och att allt är bra för att jag kommit framåt med arbetsträningen. De verkar tycka att allt nu funkar jättebra! Men, nej, jag skulle behöva mer hjälp. Jag uttryckte i början att jag behöver hjälp med planering, bokningar m.m. för att jag blandar ihop saker. Men den hjälpen har liksom inte riktigt blivit av.”

Har din kontakt med Samordningsteamet hjälpt dig framåt?

Alla respondenter känner att Samordningsteamet på ett eller flera sätt har hjälpt dem framåt. En del uttrycker att de fortfarande har saker kvar, men att de är på rätt väg och har fått hjälp att kunna komma i gång.

” Ja, jag har börjat arbetsträna. Jag har fått gå på friskvård. De har börjat diskutera att jag ska gå upp i tid på arbetsträningen, vilket känns väldigt positivt för mig.”

” Ja, men mest på det privata planet. Just nu fokus på måendet, därefter lösa jobbmässigt.”

” Ja, det tycker jag, dels praktiken och att jag har fått bolla det jag har haft behov att prata om. De har även hjälpt mig med privata saker, jag har känt mig sedd och hörd.”

”Ja, nu kan jag andas, myndigheterna förstår mig nu. Jag har kämpat i flera år. Jag har lugn i kroppen, tidigare var jag stressad.”

Aktiviteter

Hur delaktig känner du dig i din planering och de aktiviteter som du har via Samordningsteamet (ex Friskvården och arbetsträning/praktik)?

Alla respondenter uttrycker att de är delaktiga i sin planering, en del säger att de är lite delaktiga, andra att de är delaktiga och några att de är väldigt delaktiga.

” Min kontaktperson har berättat och visat att det finns möjlighet till Friskvård nere på stadshuset och jag har även fått möjlighet att gå till Habiliteringen. Informationen har nått mig och jag har varit delaktig och kunnat välja vad jag känner att jag behöver.”

” När det gäller att hitta praktikplatser så hade jag velat vara lite mer med, mer fysiskt hjälpa till att hitta potentiella arbetstränings-platser, Jag vill ingå i samordningsteamet. I övrigt känner jag mig väldigt delaktig.”

” Jag känner mig väldigt delaktig i arbetsträningen och planeringen. På arbetsplatsen känner jag mig som en i gänget.”

” Jag känner mig väldigt delaktig, de lyssnar och ändrar efter mina behov.”

Vad tycker du om de aktiviteter som anordnas (Friskvården och arbetsträning/praktik)?

Respondenterna svarar individuellt på frågan, då det varierar vilka aktiviteter de har. Alla som deltagit i friskvården och arbetsträningen svarar att det har varit bra och att de är nöjda. Av de som inte har haft friskvård eller arbetsträning, svarar alla att de är nöjda med samtal och annat stöd som de fått från Samordningsteamet.

” Det har varit jättebra. Den geografiska platsen där jag har arbetstränat har legat centralt och det har varit skönt att kunna ta en buss eller gå dit enkelt. Det har även varit en bra matsal på min arbetsplats där jag har kunnat äta god lunch.”

” Har inte haft friskvård pga. måendet. Annars är det bra, jag har arbetsträning och individuella samtal.”

” Arbetsträningen fungerar toppen. Jag har dock inte blivit erbjuden friskvård och skulle nog nappat på det om jag fått erbjudande om det. Kanske har det nämnts i början men det gick mig i så fall förbi.”

” Jag har individuella samtal, det är väl bra.”

Tycker du att aktiviteterna du erbjuds via Samordningsteamet är tillräckliga för dig?

Elva av de femton respondenterna känner sig helt nöjda med de aktiviteter som erbjuds. De uttrycker att friskvården, habiliteringen och stödet för att komma ut i arbetslivet har varit bra. Fyra av respondenterna uttrycker att de hade önskat mer, att det fanns fler/andra aktiviteter att få via Samordningsteamet. En av dessa säger att det vore bra om hen kunde få träffa någon i en liknande situation, att Samordningsteamet skulle matcha ihop deltagare så att de kunde dela erfarenheter med varandra. Den andra uttrycker att hen saknar den sociala biten och att det fanns mer att göra om dagarna. Den tredje önskar mer hjälp med struktur och planering, hur hen ska lägga upp sin vardag. Den fjärde säger att hen hade önskat en lista på vad som erbjuds, så att hen kommer ihåg vad det finns att tillgå.

” Ja, jag ville ha arbetsträning, för att se min arbetsförmåga. Jag har även fått hjälp med lönebidrag. Jag blev tidigare bollad runt.”

” Jag vet inte riktigt vad som erbjuds. Har dåligt minne, jag behöver få saker upprepat flera gånger. Jag önskar att det fanns en lista om vad som finns att göra som alltid ligger framme.”

” En idé: Att det finns möjlighet att träffa någon person i liknande situation, att få möjlighet att prata med någon som går igenom något liknande. Kanske kan Samordningsteamet matcha ihop en tidigare deltagare eller någon som också behöver stöd, en Samtalslikbördig(?). Så kan de som går till Samordningsteamet dela erfarenheter med varandra, som man kan relatera till.”

” Ja, aktiviteterna har hjälpt mig framåt och det har gett resultat.”

” Ja, mitt mål är att komma ut till ett arbete. De individuella samtalen ger mig en kompetens och konkreta verktyg för att lyckas.”

Hur tycker du att uppföljningsmötena med myndigheter och Samordningsteamet fungerar?

En klar majoritet av respondenterna uttrycker att de tycker att uppföljningsmötena med myndigheter och Samordningsteamet fungerar bra. En uttrycker att hen tycker att samarbetet med Samordningsteamet fungerar, men att övriga myndigheter behöver bli bättre på att samarbeta. En

annan uttrycker att det har fungerat mindre bra med Försäkringskassan, men bra med biståndshandläggaren.

” Uppföljningsmötena mellan Samordningsteamet och Arbetsförmedlingen har fungerat bra. Båda handläggarna är med på mötena, de får en att börja tänka och känna kring olika saker.”

” Samordningsteamet fungerar bra. Övriga myndigheter behöver bli bättre på samarbete.”

” Uppföljningarna har gått bra. Socialtjänsten är väl medvetna om min situation. Samarbetet mellan Socialtjänsten och Samordningsteamet fungerar bra.”

” Det fungerar bra, handläggaren på ekonomiskt bistånd vet så mycket om mig och tillsammans med Samordningsteamet så blir det en helhet som fungerar väldigt bra runt mig.”

Kontakter utanför Samordningsteamet

Har Samordningsteamet hjälpt dig med dina andra kontakter, till exempel med sjukvården, socialtjänsten eller arbetsförmedlingen?

Samtliga respondenter svarar på frågan och en klar majoritet av dem tycker att Samordningsteamet har hjälpt dem eller stöttat dem med andra kontakter utanför teamet. Några uttrycker att de saknar viss hjälp. En uttrycker att den skulle vilja ha en intern grupp där den kunde träffa andra i samma situation. En annan säger att den har skött kontakter med andra myndigheter själv. En tredje har fått stöd med kontakter men hade önskat att de kunnat hjälpa hen med att fylla i blanketter. En fjärde uttrycker att den inte har haft behov av stöd med andra kontakter och den femte säger att hen fått hjälp och stöd i att ta kontakt själv. Hen säger att behöver hen ha med sig någon i mötet så kan hen be Samordningsteamet om det.

” Jo, min kontaktperson hjälpte till med sjukvården och ordnade med remiss till mig. Hen skickade några mejl och så ordnade det sig. Det har varit jättebra och stor hjälp.”

” Nej, den andra kontakten jag har är Arbetsförmedlingen. Jag skulle vilja ha kontakt med andra i liknande situation, en intern-grupp? Fick träffa en psykolog genom Samordningsteamet.”

” Ja de har hjälpt mig med att ta kontakt med både socialtjänsten och sjukvården. Jag blir snart utskriven från den vuxenpsykiatriska mottagningen på grund av att de har gjort bedömningen att jag har kommit så långt. Hjälpen jag får från Samordningsteamet är känns tryggt och den är över förväntan.”

” Jag har själv tagit kontakt. Vi har haft Skype-möte med Försäkringskassan och sjukvården.”

” Ja med Arbetsförmedlingen, de har anordnat möten. Något jag tycker skulle förändras är att de skulle få hjälpa mig att fylla i blanketten om ansökan till sjukbidrag. Jag hade önskat att de skulle kunna hjälpa mig med det. Från början verkade det inte vara ett problem. Men nu verkar det som om de inte får hjälpa mig då det krockar med deras uppdrag, att få ut mig i jobb. Jag kommer få hjälp med pappren, men ansökan måste jag göra själv. Jag sa redan från start att jag kommer behöva hjälp med att söka sjukpension. Jag känner mig lite ensam i detta och hade önskat att de kunde få hjälpa mig med det.”

Kompetens och bemötande

Får du det stöd du behöver från Samordningsteamet?

Tretton av de femton respondenterna uttrycker ett klart ja, de får det stöd som de behöver och önskar. Två respondenter hade önskat mer stöd och en av dem uttrycker att hen hade önskat att Samordningsteamet var mer pushande, drivande och att de hade ställt frågor om alla diagnoser från början.

” Ja det har jag fått. Synd att det bara var ett år, jag hade önskat att det varit längre.”

” Ja det får jag helt klart. Är det något jag glömmer att ta upp med dem är det inte mer än ett sms bort, så tar de mina synpunkter i beaktande.”

” Det får vi se. Jag önskar att Samordningsteamet varit mer pushande och drivande. Jag skulle ha velat haft frågan; vad vill du ha hjälp med? Att jag får kontrollfrågor och att Samordningsteamet frågar om alla diagnoser från början, det är lätt att man har glömt bort någon som man har haft länge och blivit van vid den.”

Vad i Samordningsteamets stöd tycker du är bra?

Respondenterna svarar individuellt på frågan, men det finns några saker som en majoritet nämner. Det är att Samordningsteamet är duktiga på att se till helheten, se till individen, är lyhörda, har ett bra bemötande, att de tryggar upp, att de stöttar i olika kontakter och de är flexibla.

” Det är ett bra stöd. Vi har haft mycket kontakt och det gör stor skillnad. Det är inte som t.ex. Arbetsförmedlingen som bara säger ”Hör av dig när du vill”. Samordningsteamets stöd ger trygghet och förtroende.”

” Det är helheten. De ger mig stöd i kontakt med socialtjänsten. Att de kommer på besök på arbetsträningen för att undersöka att allt löper på som det ska för mig.”

” Jag är väldigt nöjd. De lyssnar, samtalar, de märks att de utgår ifrån mig. Det är individanpassat.”

” Flexibiliteten, att få stöd, hjälp, kontakter. Att få vara på ett ställe men ändå ha möjligheten att prova något annat. Där jag är nu trivs jag men jag vet att jag inte vill jobba där senare, jag får möjlighet att prova andra yrken. De ser helheten.”

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

Alla respondenter svarar på fråga och sju kan inte komma på något, utan uttrycker att de är nöjda med hur stödet ser ut i dag.

De andra åtta kommer med olika förbättringsförslag. Tre av dessa önskar att de fick stanna en längre tidsperiod, att stödet var mer än ett år. Den fjärde önskar att Samordningsteamet fick hjälpa till med ansökan om sjukpenning. Den femte säger att de inte ska ta för givet att allt är ok/bra bara för att det börjar gå åt rätt håll, viktigt att de håller i stödet. Den sjätte önskar att Samordningsteamet kunde ”marknadsföra” alla oslipade diamanter som går hos dem. Den sjunde säger att andra myndigheter måste bli bättre på att berätta att Samordningsteamet finns. Den åttonde uttrycker att det går för långsamt, hen önskar att det gick att snabba på. Det vore bra om det fanns en ”meny” där det framgick vad man kan få hjälp med.

” Andra myndigheter måste bli bättre på att samarbeta (ekonomiskt bistånd), så tiden inte går förlorad, det kunde ha informerats mig tidigare om att Samordningsteamet finns.”

” Jag önskar att Samordningsteamet var ute mer och marknadsförde ”oss” lite mer så att företagare får upp ögonen för alla oslipade diamanter.”

” Jag får så bra stöd så jag kan idag inte tänka mig något bättre. Jag trodde aldrig att någon skulle jobba så här för att hjälpa mig.”

” Att jag skulle kunna få mer tid hos Samordningsteamet, oklart just nu (känns stressande). Jag har förlorat flera månader hos Samordningsteamet pga. sjukdom. Lite mer förutsägbarhet.”

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

En klar majoritet av respondenterna uttrycker att stödet har gett resultat, några uttrycker att de är på rätt väg och att stödet kommer att ge resultat. Bara en säger att stödet inte gett resultat.

” Både ja och nej. Nästa steg är att jag ska fortsätta arbetsträna och gå upp i 20 timmar. Det har stärkt mig att komma ut och arbetsträna.”

” Ja det har det. Nu vet jag ju vad jag inte vill ännu mer och får chansen att se att det finns möjlighet till praktikplats.”

” Ja absolut genom att jag kunnat utöka tiden på arbetsträningen så har jag hopp framåt. När jag kommit upp i 10h/vecka kommer jag att slussas vidare till arbetsförmedlingen. Det som oroar mig är om Samordningsteamet kommer att finnas kvar parallellt ett tag, vad händer när jag varit på Samordningsteamet ett år.”

” Kanske inte närmare. Jag mår bättre psykiskt. Det kommer då att bli lättare att nå målet arbete. Fokus just nu är att må bra.”

” Nej, jag har varit på studiebesök men det fungerade inte pga. att jag medicinerar mot en sjukdom. Har haft en jobbig vår, boendestödet fungerar inte och då mår jag inte bra.”

Kan du själv påverka stödet från Samordningsteamet?

En klar majoritet av respondenterna säger att de kan påverka stödet som de får från Samordningsteamet. De berättar att Samordningsteamet lyssnar och ändrar för att anpassa stödet efter klientens behov och önskan. Två uttrycker att de inte har påverkat stödet, en av dessa uttrycker att hen inte tar så mycket egna initiativ, men säger samtidigt att hen kunnat påverka om hen velat det. En annan uttrycker att hen mest blivit servad, men att hen genom samtal kunnat påverka till viss del.

” Jo, det kan jag. Till exempel så föreslog min kontaktperson att hen kunde följa med mig till biblioteket när jag skulle börja där och sa att hen kunde vara med, men då sa jag att det inte behövdes och det lyssnade hen på. Så jag kan påverka vad jag vill och behöver.”

” Ja det skulle jag kunna göra. Hade jag inte trivts på arbetsträningen så hade jag kanske kunnat prova någonting annat, och samordningsteamet hade lyssnat till mina önskemål.”

” Ja det kan jag, jag har själv valt att gå upp i timmar men om det inte fungerar så kan jag bara säga till så minskar vi antalet timmar. Det är tryggt, att våga prova sig fram och känna efter.”

” Jag vet inte. Jag tar inte så mycket initiativ själv. Jag har kunnat påverka stödet men inte gjort det. Samordningsteamet har försökt hitta lösningar på det jag behöver genom att vara lyhörda och ta initiativ.”

Hur upplever du bemötandet från Samordningsteamet?

Alla femton respondenter berättar att de upplever Samordningsteamets bemötande som bra, väldigt bra, positivt, att de är lyhörda och inlyssnande.

” Ja, det har varit bra. Det var lite störande att de alltid haft en låst dörr när man kommer dit och får sitta och vänta i trappen, inget väntrum eller så. Men bemötandet var annars jättebra.”

” Ett väldigt bra bemötande. Jag har mycket bra kontakt med min handläggare, hen visar omsorg och vill att jag ska ha det bra. Hen vill inte att jag ska jäkta eller stressa fram i någonting. De är också väldigt flexibla med tider och bokade möten.”

” Fantastiskt, min handläggare är hur underbar som helst. Är inte fyrkantig utan tänker lite utanför boxen och orkar med mig, är lugn och inte stressig. Är duktig på att läsa av mig. Jag vill ju kunna vara den jag är.”

” Jättebra, jag är jättenöjd. Bra personkemi, får saker att hända fort. De är pålitliga.”

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

Alla utom en vet inte vart de skulle vända sig om de får problem med någon i personalen. En säger att den skulle vända sig till chefen eller till någon annan i teamet.

” Nej jag har ingen aning faktiskt. Kanske att jag vänder mig till socialtjänsten.”

” Nej har ingen aning, jag tar väl reda på det om jag måste. Man får mycket info i början så jag kanske fått veta det men svårt att komma ihåg allt.”

” Ja jag skulle vända mig till chefen eller till någon annan av mina handläggare.”

Känner du att Samordningsteamet har förståelse för din situation?

Samtliga respondenter upplever att Samordningsteamet har förståelse för deras situation.

” Ja de har verkligen förståelse för min situation. Men man måste nog vara öppen och ärlig för att få fullt stöd.”

” Ja, absolut. Min handledare vet allt om mig och vad jag går igenom. Hen har full förståelse och är ödmjuk.”

” Ja, det tycker jag. De tar psykisk hälsa på allvar. De sätter mitt psykiska mående i fokus så att jag mår bra, anpassar efter individen.”

Sammanfattning

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

Åtta av de fjorton respondenterna som svarar på frågan, uttrycker att de får tillräckligt stöd från Samordningsteamet. Den nionde uttrycker både ja och nej, hen känner sig osäker på hur mycket hjälp hen behöver. Respondent tio och elva önskar att stödet inte var så tidsbegränsat, de önskar att stödperioden var mer individanpassad. Den tolfte önskar också en längre stödperiod samt att den hade kommit ut i arbete när tiden hos Samordningsteamet var slut. Den trettonde säger att stödet är tillräckligt för tillfället, men efterfrågar en framtidsplan, vad händer efter att tiden hos Samordningsteamet är slut? Den fjortonde önskar att Samordningsteamet skulle ha varit mer pushande och drivande, hen har svårt att se slutet.

” Ja det tycker jag, det är individuellt anpassat och de lyssnar verkligen på mig.”

” Jag hade önskat att stödet inte var så tidsbestämt, utan mer utifrån ett individperspektiv och tiden man själv behöver. Blir stressande att veta att det ”bara” är ett år av stöd. Vill gärna att stödet är en del av vägen fram och inte bara ett kort kapitel.”

” Ja, nä men jag vet inte exakt hur mycket hjälp jag behöver. Att ta kontakt själv är ofta svårt för mig med olika ställen men det får jag hjälp med, sen sköter jag mig själv.”

” Jag vill ha mer tid för att nå mitt mål som är arbete med lön. Trodde att när jag lämnar SOT så skulle jag ha ett arbete men det verkar som att arbetsträningen fortsätter.”

” Just nu är stödet tillräckligt. Jag har en oro inför framtiden, förutsägbarhet saknas. Vad händer sedan? Efter att stödet från Samordningsteamet tar slut.”

Känner du dig trygg när du deltar i AKTIVITETER via Samordningsteamet (ex Friskvården och arbetsträning/praktik)?

Samtliga respondenter känner sig trygga i de aktiviteter som de deltar i. Några har praktik och arbetsträning och de känner sig trygga med sina handledare där. Andra har samtal, möten och de känner sig trygga i dessa.

” Ja, min handledare där jag har arbetstränat är ca 60 år och är lugn och visar förståelse. Det skapar trygghet för mig.”

” Ja jag känner mig trygg. Jag har regelbundna möten. Det är personalens kompetens som gör att jag känner mig trygg.”

” Ja det tycker jag, jag har kommit till en bra arbetsträning där jag känner mig delaktig.”

” Ja, jag har individuella samtal och de är avslappnande. Bra lokaler.”

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

Alla respondenter säger att de känner sig trygga med det stöd som de får från Samordningsteamet.

” Ja, jag känner mig trygg. Det har varit viktigt vad jag har tyckt och vad jag gillar och det har lyssnat på mig. Det var min idé att arbetsträna där jag är nu och då fick jag möjlighet till det.”

” Jag känner mig trygg med stödet och det är den personliga kontakten med handläggaren som gör att jag känner mig trygg.”

” Ja, de är lyhörda och ger bra stöd. De fångar upp mig och jag får vara där jag är i livet och jag känner ingen press. Jag kan ta det i min egen takt.”

” Jag litar på handläggaren att hen vet mina behov. Hen framför på ett respektfullt sätt vad jag behöver.”

” Jag önskar att de kunde pusha på övriga kontakter mer.”

Hur ser din plan ut inför framtiden?

Respondenterna svarar individuellt på frågan. Många ser fram emot att skaffa sig ett jobb, en del med stöd av lönebidrag eller sjukpenning. Andra vill hitta sin arbetsförmåga och se hur mycket de orkar. Någon önskar byta bana och få börja studera för att vidareutveckla sig. Många nämner också sin hälsa, att de önskar hitta balansen mellan intressen, fritid och jobb. En del önskar träffa andra i liknande situation så att de får möjlighet att dela sina erfarenheter och kunna få stöd och tips.

”Att göra arbetsprovning på ett företag för att se vilken arbetsförmåga jag har och söka sjukersättning på resten. Jag har en bra dialog om hur det går och de ska komma till min arbetsträning och anpassa, en skärmvägg ska sättas upp. Jag berättade att jag har koncentrationssvårigheter och jag kanske ska få terminalglasögon och jag ska försöka vara öppen med vad jag klarar.”

”Min plan är att jag ska känna meningsfullhet och må bra av det jag gör. Då kommer jag hjälpa mig själv också. Att hitta ett arbete som känns rätt och vidareutveckla mig själv, kanske studera. Pussla ihop det olika delarna. Att träffa människor som är/har varit i liknande situation som jag själv och som jag kan dela erfarenheter med och få/ge stöd.”

”Mitt mål är att bli självförsörjande igen. Sen hur det går återstår att se. För att nå mitt mål om självförsörjning så behöver jag pröva mig fram för att undersöka hur många timmar jag klarar av att arbeta. Genom att få mer av det stöd jag redan får så kan jag ta mig mot mitt mål.”

”Att komma ut i arbetslivet igen. Jag saknar verkligen att jobba. Vill kanske utbilda mig till något annat för att hitta nytt jobb. Jag har även pushning hemifrån och det är viktigt. Om Samordningsteamet och Arbetsförmedlingen samarbetar för att jag ska kunna få en ny utbildning så kan jag nog få jobb och klara mig bättre själv.”

”Att överleva och ha lite roligt på vägen. Få bättre ekonomi, att kunna ha råd att göra något med barnen, kunna jobba och vara glad igen. Hitta balansen mellan livet, arbete, barnen och vänner. Känna mig som en värdig medborgare. Få hjälp med både lönebidrag och sjukersättning för då kommer jag att orka.”

”Vill upp i heltidsjobb för att skaffa egen försörjning. Jag kommer att utnyttja möjligheten att prova olika jobb. Öka min självkänedom. Att jag får ha min coach kvar, att coachen finns med på min väg framåt, peppande men inte släppa mig för fort. Jag vill få möjlighet till längre tid än ett år på Samordningsteamet om det behövs. Det är så stressande att veta att det snart tar slut.”

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

Några av respondenterna har gjort tillägg som de tycker är viktiga att få fram. Citaten nedan speglar vad de flesta tycker behöver komma fram. Någon nämner även NSPH och att det är svårt att hitta till deras kontor, vilket vi som brukarorganisation självklart ska se till att ändra på.

”Bra personal, de lyssnar väldigt mycket. Jag har varit förvånad över möjligheterna som har funnits. Vad är skillnaden mellan arbetsträning och arbetsprövning? Jag fick reda på att jag gjorde en arbetsprövning och förstod inte vad det betyder och började tänka att jag skulle prövas om jag var tillräckligt bra för att arbeta. Jag tänket att om jag inte klarar det så måste jag bli sjukpensionär. Det vore bra att förtydliga vad vissa ord betyder så att man förstår.”

”Nej inte direkt, men kanske som jag nämnde tidigare att Samordningsteamet kan göra ”reklam” för att vi finns och att arbetsgivare kan se oss som en tillgång.”

”Bättre samarbete från mellan Socialtjänsten och Samordningsteamet, så att fler skulle få ta del av Samordningsteamet.”

”Samordningsteamet är jättebra, dom är värdefulla. Samordningsteamet är bra för många människor, när du ska ut i arbetslivet eller vad du nu ska. Dom är kanske för få, fler borde få hjälp, en del kanske behöver längre stöd än 1 år, man kanske kan ha någon slags utslussning.”

” Att de skulle ha en hemsida där det står info om vad som händer i verksamheten. Att de som går på SOT skulle få ha en träffpunkt.”

” Samordningsteamet måste synliggöras så att många fler i min situation kan få hjälp. Och att det inte är begränsat till bara ett år, jag har redan stress över vad som kommer att hända sen. Vi får hjälp att se nya möjligheter. Låt det inte få gå så långt för människor det blir ett onödigt lidande. De är ett fantastiskt stöd för mig som människa, jag har fått en ny start i livet. ”De ger mig vatten att blomma ut” Jag har fått möjligheten att se nya möjligheter som jag inte sett tidigare.”

Resultatöversikt

I brukarrevisionen intervjuades 15 klienter på Samordningsteamet, vilket ger en god fingervisning om vad som fungerar bra och vad som kan förbättras.

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

- Hur länge fick du vänta innan du fick träffa någon i Samordningsteamet?
- Om du behöver nå Samordningsteamet, är det lätt eller svårt att komma i kontakt med dem?
- Hur tycker du att informationen som du fått från Samordningsteamet om vad de kan hjälpa till med har varit?
- Hur tycker du att uppstarten fungerade?
- Hur tycker du att kommunikationen/samarbetet mellan dig och Samordningsteamet fungerar?
- Har du förslag på hur kommunikationen/samarbetet skulle kunna bli ännu bättre?
- Har din kontakt med Samordningsteamet hjälpt dig framåt?
- Hur delaktig känner du dig i din planering och de aktiviteter som du har via Samordningsteamet (ex Friskvården och arbetsträning/praktik)?
- Vad tycker du om de aktiviteter som anordnas (Friskvården och arbetsträning/praktik)?
- Hur tycker du att uppföljningsmötena med myndigheter och Samordningsteamet fungerar?
- Har Samordningsteamet hjälpt dig med dina andra kontakter, till exempel med sjukvården, socialtjänsten eller arbetsförmedlingen?
- Får du det stöd du behöver från Samordningsteamet?
- Har stödet gett resultat - har du kommit närmare arbete eller studier?
- Kan du själv påverka stödet från Samordningsteamet?
- Hur upplever du bemötandet från Samordningsteamet?
- Känner du att Samordningsteamet har förståelse för din situation?
- Känner du dig trygg när du deltar i **AKTIVITETER** via Samordningsteamet (ex Friskvården och arbetsträning/praktik)?
- Känner du dig trygg med det **STÖD** du får från Samordningsteamet?

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

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

- Hur väl tycker du att handläggarens information stämde överens med hur det sen var när du träffade Samordningsteamet?
- Är det något du önskat att du hade fått information om innan från handläggaren?
- Tycker du att aktiviteterna du erbjuds via Samordningsteamet är tillräckliga för dig?
- Vilka förslag har du på hur stödet skulle kunna bli ännu bättre/effektivare?
- Tycker du att stödet som du får på Samordningsteamet är tillräckligt för dig?

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

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

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 liknande saker eller haft liknande åsikter i en fråga som återkommer.

Arton av frågorna, 72 %, har markerats gröna, vilket antyder ett tillfredställande förhållande. Detta är något att ta till sig och glädjas över. Sex frågor, 24 %, 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 en fråga, 4 %, 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 under rubriken utvecklingsmöjligheter.

Styrkor

En av Samordningsteamets styrkor är att det är lätt för deras deltagare att få tag på dem, det är bara att skicka ett sms eller ringa och deltagarna uttrycker att de får snabb återkoppling.

En klar majoriteten av respondenterna uttrycker att informationen de fått från Samordningsteamet vid uppstarten vad de kan hjälpa till med har varit bra, tydlig och enkel att ta till sig. Respondenter tycker även att kommunikationen och samarbetet med Samordningsteamet fungerar väldigt bra. Respondenterna berättar att de får svar snabbt på sina funderingar och frågor, att handläggarna följer med på olika besök vid behov, att de lyssnar in respondenternas behov, att de utgår ifrån varje individ och vägleder.

Samordningsteamet är duktiga på att se till helheten, se till individen, de är lyhörda, har ett bra bemötande, de tryggar upp, de stöttar i olika kontakter och de är flexibla. Samtliga respondenter upplever att Samordningsteamet har förståelse för deras situation.

Utvecklingsmöjligheter

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
<p>Information och kommunikation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Information från myndigheter • Vad händer efter 1 år hos Samordningsteamet? 	<p>Många av brukarna har fått lite eller dålig information från de myndigheter som har slussat dem till Samordningsteamet.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Att få både skriftligt och muntlig information om det stöd och hjälp som Samordningsteamet erbjuder, vore att eftersträva. Kanske kan en folder utformas som myndigheterna kan ge till de som ska till Samordningsteamet. <p>Det finns även en oro för vad som händer efter 1 år hos Samordningsteamet. Många vill ha tidsanpassat stöd och känner sig stressad av att det är begränsat till ett år.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Finns det möjlighet att individanpassa stödperioden?
<p>Aktiviteter</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utbud och valmöjligheter 	<p>Några av respondenterna uttrycker att de hade önskat mer, ytterligare aktiviteter från Samordningsteamet. Aktiviteter som nämns är:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Träffa andra i samma/liknande situation och få möjlighet att dela erfarenheter. ➤ Hjälpa till med den sociala biten. ➤ Hjälpa med planering och struktur, en plan för sin vardag. ➤ En lista på de aktiviteter som Samordningsteamet erbjuder.
<p>Kompetens och bemötande</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informera om att Samordningsteamet finns 	<p>En klar majoritet vet inte vart de skulle vända sig om de får problem med någon i personalen.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kan en rutin, hur man som deltagare ska gå till väga om man får problem med någon i personalen, tas fram? <p>Andra myndigheter måste bli bättre på att berätta att Samordningsteamet finns.</p>

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">➤ Göra reklam för er verksamhet, så att de som behöver ert stöd vet att ni finns.➤ Andra myndigheter måste bli bättre på att berätta att ni finns, en informationsfolder kanske kan fungera här. |
|--|---|

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.

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

Hur går man vidare med revisionsresultatet?

Efter vår rapportering av revisionsresultatet är det viktigt att:

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

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