

Brukarstyrd brukarrevison

Boendestöd i Arboga

Undersökning av brukarnas attityd till- och erfarenhet av
Boendestöd, socialförvaltningen Arboga kommun

Författad av: Louise Nordström
NSPH Västmanland 2024

Innehåll

Innehåll.....	2
Inledning.....	3
Varför brukarrevision?	3
Den egna erfarenhetens roll i brukarrevisionen	4
Brukarrevisionens grundprinciper.....	4
Viktiga ledstjärnor i våra revisionsarbeten	5
Om uppdraget	5
Mål.....	5
Målgrupp	5
Verksamhet	5
Metod.....	6
Styrgrupp	6
Referensgrupp.....	7
Brukarrevisorer.....	7
Genomförande	8
Rapportens upplägg	9
Intervjuresultat.....	10
Bakgrundsfrågor	10
Arbete, aktiviteter och umgänge	11
Stödet	17
Schema och samverkan	27
Bemötande och kompetens	30
Sammanfattning	35
Resultatöversikt.....	39
Diskussion.....	41
Hur går man vidare med revisionsresultatet?.....	45
NSPH Västmanland tipsar.....	46

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 denne. Därför är det helt avgörande att brukares synpunkter och erfarenheter tas tillvara - såväl för att ge brukarna inflytande som för att kunna utveckla och förbättra insatserna.

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

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

Varför brukarrevison?

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

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

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

Brukarrevisionen innebär att brukarna får ett verkligt inflytande. Genom att tillfråga brukarna och basera förbättringsarbetet på deras svar känner sig brukarna uppskattade och sedda, vilket i förlängningen kan öka förtroendet för verksamheten. Om brukarrevison resulterar i ökat

¹ Välfärd och valfrihet? Socialstyrelsen 1999

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

förtroende för verksamheten och en bättre livssituation för brukarna får även personalen ett bättre arbetsklimat. Dessutom stärks personalen av deltagarnas positiva feedback. De får reda på vad brukarna värdesätter i deras arbete och hur betydelsefulla de är i brukarnas liv.

Den egna erfarenhetens roll i brukarrevisionen

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

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

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

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

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

Brukarrevisionens grundprinciper

1. *Verkligt inflytande för omsorgstagarna.* Brukare upplever ofta att man inte kan göra sin röst tillräckligt hörd. Med den metod som vi förespråkar ökar möjligheten för den enskilde och gruppen att förändra detta.
2. *Dialog och ömsesidiga mål.* Brukarrevisionen genomförs i samråd och ständig dialog med personal och ledning, som noggrant informeras om genomförandet och syftet med revisionen. Det bidrar till ett engagerat förbättringsarbete där båda parter delar samma mål - verksamhetens utveckling.
3. *Anonymitet.* De brukare som medverkar garanteras anonymitet. På så sätt ökar deltagarnas vilja att vara öppna och ärliga i sina svar.

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

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.

Socialförvaltningen Arboga kommun, verksamheten för funktionsstöd har givit NSPH i Västmanland uppdraget att utföra en brukarstyrd brukarrevision vid Boendestöd. Brukarrevisionen syftar till att undersöka attityderna till och erfarenheten av det stöd som deltagarna vid Boendestöd erhåller.

Mål

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

Målgrupp

Målgruppen är de boende i Arboga kommun som får Boendestöd.

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

Verksamhet

Boendestöd i Arboga är ett stöd för personer som har psykisk ohälsa, utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd och som behöver stöd i vardagen. De som har blivit beviljade boendestöd kan få hjälp med bland annat återhämnning, att sköta sitt hem, göra olika ärenden, att kontakta sjukvården och myndigheter, delta i aktiviteter, skapa en struktur i vardagen och att bryta

social isolering. Personen måste själv aktivt delat i de beviljade insatserna för att de ska kunna göra nytta. Det innebär att boendestödjarna tillsammans med den boende kommer överens om vissa mål som ska leda till förändring.⁴

Metod

Brukarrevisionen bygger på individuella och djupgående intervjuer. Respondenterna erbjuds ett flertal olika sätt att intervjuas på, se under *Genomförande*.

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

Intervjusvaren anonymiseras och sammanställs sedan till en rapport. Rapporten presenteras för ledning och personal genom en muntlig redogörelse. Presentationen syftar till att inspirera till samtal kring utvecklingsmöjligheter. Samtidigt kan personal och ledning stärkas av respondenternas positiva feedback och vetskapen om att ha uppnått verksamhetsmål. Rapporten läggs ut på NSPH Västmanlands hemsida.⁵ Ett halvår senare görs ett återbesök för att följa upp brukarrevisoren.

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

Styrgrupp

För att försäkra att brukarrevisoren 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 brukarrevisoren och sammanställer revisionsrapporten.

I styrgruppen ingick:

- Louise Nordström, projektsamordnare, NSPH Västmanland
- Tomasz Swiesciak, samordnare, NSPH Västmanland

⁴ <https://arboga.se/omsorg-och-stod/funktionsnedsattning/psykisk-ohalsa/boendestod.html>

⁵ www.nsphvastmanland.se

Referensgrupp

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

I denna referensgrupp ingick:

- Louise Edlund, projektsamordnare, NSPH Västmanland
- Elena Lenander, Enhetschef
- Elin Lilja, Socialpedagog
- Marie Svedlund, Boendestödjare
- Agneta Johansson, Boendestödjare
- Lena Grönberg, Boendestödjare
- Cecilia Ring-Moberg, Verksamhetschef

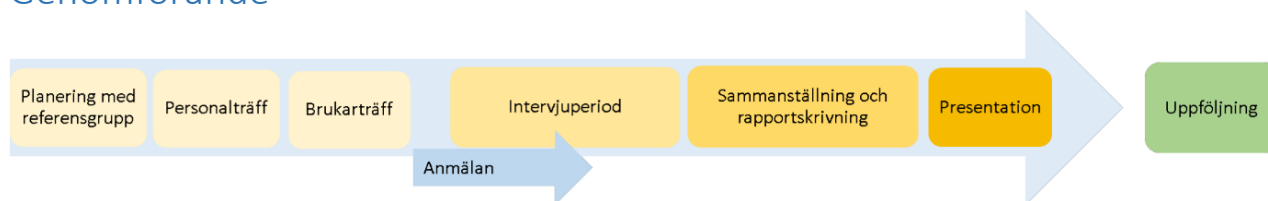
Brukarrevisorer

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

I detta brukarrevisorsteam ingick:

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

Genomförande



Bilden visar hur genomförandet går till steg för steg

Den 31 oktober 2023 träffades referensgruppen och verksamhetens personal för att informera om revisionen. Den praktiska nyttan lyftes fram, samt vikten av personalens engagemang för ett lyckat genomförande. Vi informerade även om vad den brukarstyrda brukarrevisioner är, och hur arbetsprocessen ser ut. Planeringen av genomförandet av brukarrevisionen planerades även in.

Den 12 december 2023 träffades referensgruppen för att fortsätta planeringen och stämma av kring frågeformulär och annan dokumentation.

Den 8 januari 2024 tog personalen emot anmälningsmaterialet via paket. Personalen delade sedan ut anmälningsmaterialet till samtliga som har boendestöd i Arboga kommun. 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 22 januari 2024 träffades brukarrevisorerna för att få information om verksamheten och gå igenom frågeformuläret.

Totalt deltog 19 respondenter i undersökningen. Intervjuperioden var mars 2024. Respondenterna får ett presentkort i matbutik, värde 100 kr, som tack för sitt deltagande. Efter intervjuperioden påbörjades analysarbete och rapportskrivande. Resultatet presenteras för ledning, personal och brukare. Slutligen läggs revisionsrapporten upp på NSPH Västmanlands hemsida.⁶ Under hösten 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.

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

Rapportens upplägg

Intervjufrågorna är indelade i följande frågeområden:

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

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

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

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

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

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

Syftet med färgkodning

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

Intervjuresultat

Bakgrundsfrågor

Ålder

Ålder	Antal	Procent
20 - 30	1	5 %
31 - 40	6	32 %
41 - 50	9	47 %
51 - 60	2	11 %
61 - 70	1	5 %

Kön

Kön	Antal	Procent
Man	6	32 %
Kvinna	12	63 %
Icke binär	1	5 %

Hur länge har du haft boendestöd?

Tidsperiod i år	Antal	Procent
0 - 5	12	63 %
6 - 10	4	21 %
11 - 15	1	5 %
16 - 20	0	0 %
21 - 25	2	11 %

Arbete, aktiviteter och umgänge

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

Ja	3	16 %
Nej	15	79 %
Annat	1	5 %

Majoriteten av respondenterna svarade att de varken har arbete, studier eller praktik. Tre respondenter svare att de har arbete och en att den har dagligverksamhet. Av de 15 respondenter som svarar att de saknar sysselsättning, svare nio att de har sjukersättning, tre stycken att de är sjukskrivna, en svare att den inte har sysselsättning just nu och två har inte angett någon orsak.

Besöker du de gruppaktiviteter som boendestöd erbjuder (hobby, promenadgrupp, avslappning och träffpunkt)?

Ja	8	42 %
Nej	10	53 %
Ibland	1	5 %

Lite mer än hälften uppger att de inte besöker någon av de gruppaktiviteter som boendestöd erbjuder. Två av dessa uppger att de inte visste att det fanns aktiviteter att gå på. Två säger att de gärna skulle vilja gå om det fanns aktiviteter på andra tider än dagtid, då det krockar med deras arbetstider. Av de resterande som svare nej, säger en att den planerar att börja, en annan att den mår för dåligt just nu för att kunna delta i en gruppaktivitet, tre svarar endast nej och den sjätte svarar att den inte går men att den skulle vilja delta på pyssel.

Av de som går på gruppaktiviteterna nämner flera att de går till träffpunkten, flera går till hobby, några går till flera olika aktiviteter.

*”Ja ibland, besöker jag Träffpunkten.
Besöken beror på mitt mående och om jag ej har något annat inplanerat”*

”Ja, jag går på träffpunkten och promenadgruppen. Jag går därifrån med bättre känsla än innan.”

”Nej, jag har aldrig blivit informerad om att det finns.”

”Nej, det har ej blivit av. Jag antar det mer är tänkt för de som inte arbetar? Det är lite tråkigt att det är på de tider jag arbetar.”

Om ja, vilka tider skulle passa dig bäst för att delta i gruppaktiviteterna?

Tider	Antal	Procent
Förmiddag innan kl. 12	3	27 %
Efter lunch (från kl. 12)	3	27 %
Eftermiddagar (från kl. 15)	5	46 %

Några av respondenterna nämner att vissa dagar passar dem bättre, en och samma person kan ha nämnt flera dagar som den önskar att aktiviteterna är på. För andra spelar inte dagen så stor roll utan vilken tid aktiviteten hålls. Tre respondenter tycker att det är bra som det är nu.

Dag	Antal	Procent
Måndag	0	0 %
Tisdag	1	14 %
Onsdag	2	29 %
Torsdag	2	29 %
Fredag	1	14 %
Helgdag	1	14 %

”Förr var det på torsdagar 10 – 12, det passade mig bra. Nu är det måndagar 15 – 17 och det är för sent för mig. För mig Passar det bäst på förmiddagen, då har jag minst ångest. Efter lunch börjar jag bli trött. Jag skulle tycka det var bra om det erbjöds två tider för varje aktivitet, en på förmiddagen och en på eftermiddagen så att det passar alla.”

”Jag skulle önska att vi kunde få vara där flera timmar så att man hinner prata, fika och pyssla. Jag önskar även att de tar in mer hobbymaterial och att de ansvariga styra upp lite mer så att det blir energigivande att gå dit och inte dränerande. Ibland kan det vara

någon som tar väldigt stor plats med mycket pratande och då måste personalen bryta in så att alla får komma till tals.”

Saknar du någon form av aktiviteter på dagarna?

Ja	8	42 %
Nej	8	42 %
Kanske	3	16 %

Ungefär hälften av respondenterna är nöjda med det som erbjuds, medan hälften saknar någon form av aktivitet. Aktiviteter som de önskar fanns är: Blomgrupp, bokgrupp, matlagningsgrupp, dans, holistisk yoga, spelaktivitet, demontering, fika och individuella aktiviteter (t ex promenad med en personal). En av respondenterna saknar sysselsättning/något meningsfullt att göra på dagarna då hen inte har rätt till daglig verksamhet.

”Ja! Jag har ju inga barn eller jobb och jag får inte/kan inte jobba. Jag skulle behöva något meningsfullt att fylla dagarna med, det spelar inte så stor roll vad jag skulle göra.

Att gå hemma med mina egna tankar och känslor är inte bra. Eftersom jag tillhör personkrets 3 har jag inte rätt till daglig verksamhet. Jag har väldigt svårt att fördriva dagarna och jag har inte heller så många vänner. Känner att det svårt, vad ska jag göra? Jag saknar att ha något att göra och när jag inte har någon sysselsättning blir ångesten ännu svårare.”

”Jag skulle vilja vara frisk och kunna jobba och jag önskar även att jag skulle kunna ha en hund för att komma ut. Jag önskar att jag orkade ha mer sociala kontakter, men det är svårt att träffa nya vänner.”

”Ja, jag önskar att det fanns dans för hälsa, vilket fanns i Arboga förr, och det var jättebra och det var kravlöst. Holistisk yoga skulle jag också vilja gå på, viktigt med en aktivitet där det inte är någon prestation. Det ska vara motsatsen till prestation.”

”Ja jag saknar till exempel blomgrupp, bokgrupp och matlagningsgrupp, vilket fanns förut och jag önskar att vi kunde få tillbaka det. Vi är många som inte träffar andra utanför detta så det betyder mycket socialt för oss att kunna träffas.”

”Kanske om några veckor. Nu är jag med på kvällarna på pingis och dans.”

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

Även en del av de respondenter som ej har svarat ja på frågan om de går på gruppaktiviteter svarar på denna fråga.

Ja	10	63 %
Nej	6	38 %

Majoriteten behöver någon typ av stöd för att genomföra aktiviteterna. Respondenterna har lite olika behov av stöd, två nämner att de behöver stöd då deras ångest begränsar dem. En önskar att den hade tillgång till bil, fem nämner att se skulle vilja ha stöd/skjuts att ta sig till aktiviteterna och en önskar tydliga och raka instruktioner från någon som kan vara närvarande vid sidan.

*"Ja, jag har mycket panikångest så jag behöver mycket stöd.
Jag skulle överhuvudtaget behöva lite mer resurser."*

"Ja en bil för att kunna handla, till läkarbesök, hälsa på vänner, delta i aktiviteter, komma ut i skogen, hälsa på släkten m.m. Nu går all energi åt till att gå för att komma någonstans och den kroppsliga smärtan slår ut mig totalt. Ett tips är ju att BS skaffar en liten buss så att de kan hämta upp folk till de olika aktiviteterna, det är nog inte bara jag som har svårt att ta mig dit."

"Ja, hjälp med att ta sig dit på dagtid och det är viktigt att aktiviteterna sker på dagtid. Jag tycker det är jobbigt att åka med lokaltrafiken, det är jobbigt med tidspressen och att passa buss med mera"

*"Jag har svårt att komma i väg på aktiviteter. Jag skulle behöva hjälp att hitta sällskap att gå med. Att få kontakt med andra som gör samma saker räcker långt, då kan man gå tillsammans. Jag vill få en känsla av att få passa in på lika villkor som andra.
En del ställen känner man sig också mer välkommen på än andra."*

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

Ja	5	26 %
Nej	11	58 %
Delvis	3	16 %

Mer än hälften av respondenterna svarade att de inte har så mycket socialkontakt som de önskar. Tre respondenter säger att de har långt till familj och vänner, en önskar ha en kontaktperson som stöd, en annan har problem med smärt som hindrar hen, fyra stycken ger ingen förklaring, en svarar att den har kontakt med familj och släkt men att den önskar sig fler vänner och den elfte säger att den önskar kunna hälsa på sin familj och släkt samt kunna umgås med andra vuxna.

"Nej, jag har kontakt med släkt, vänner. Men vore kul träffa nytt folk."

"Nej, jag bor långt ifrån, har inget körkort eller tillgång till bil."

"Till och från, har telefonkontakt med familjen som bor en bit ifrån, de besöker mig ibland, träffar vänner när jag kan och orkar. Har socialt umgänge och skulle nog inte orka mer just nu."

"Ja, men det känns ensamt, första gången jag bor själv. Har en bästa vän, det sociala är ok."

"Ja jag är inte helt ensam så jag är nöjd som det är."

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

Tolv respondenter svarar på frågan och av dem är det flera som uttrycker att de inte träffar släkt och vänner i så stor utsträckning som de önskar. Respondenterna uttrycker att de vill utöka sitt kontaktnät med fler vänner. Några nämner att de känner att de har svårt att passa in och önskar att de hittar sitt sammanhang. En nämner att den hoppas att träffa en partner och att hen i framtiden kan bilda familj.

"Jag önskar mig en vän och att få passa in någonstans. Känna att det finns någon som funkar som jag eller iallafall förstår att det är ok att inte funka som alla andra. Jag har aldrig känt att jag passar in någonstans. Jag skulle vilja ha en vän att träffa, umgås med. Jag önskar umgås med släkt, få mer mänsklig kontakt. Trots att jag är introvert tankar jag viss energi genom att vara med andra. Jag önskar ett sammanhang där det känns ok att vara jag, den känslan skulle jag vilja ha. Jag gillar inte stora folksamlingar utan jag vill känna mig trygg med personerna."

"Jag önskar mig ett socialt liv, att kunna umgås med vänner på helgerna."

"Jag önskar att jag bodde närmare mina syskon och att jag hade bättre kontakt med vänner."

"Jag känner mig jobbig och är i vägen, jag vet att det är min känsla och jag jobbar på den."

"Jag önskar att jag kunde få gå på daglig verksamhet, att ha något att göra. Jag känner mig ensam. Jag har ett syskon som har familj, men de hinner inte träffa mig så mycket. Jag känner inga. Jag har bara boendestöd och en kontaktperson."

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

Ja	9	47 %
Nej	10	53 %

Ungefär hälften av respondenterna skulle vilja ha stöttning för att få mer social kontakt, medan den andra hälften uttrycker att de inte behöver någon stöttning.

"Ja, jag skulle vilja att boendestödjarna kunde ge förslag på personer som är i samma situation och med samma intressen som jag."

"Nej, det vill jag fixa själv. Just nu är det livet som är emellan."

"Jag vet inte. Jag har haft kontaktperson tidigare och det är något som påverkat mitt mående allra mest och haft mest effekt. Det skulle vara bra om den möjligheten finns."

"Att få hjälp att ta mig till aktiviteter, när jag kan ta mig dit."

Stödet

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

Kommer ihåg mötet

Ja	16	84 %
Nej	3	16 %

Upplevde att jag blev lyssnad till

Ja	17	89 %
Nej	0	0 %

Alla respondenter som kom ihåg mötet, plus en som inte mindes mötet, upplevde att de blev lyssnade till. Många beskriver mötet som bra och att de fick ett bra bemötande och att de kände att myndigheten ville förstå deras situation.

"Jag kommer inte ihåg mötet, men jag kommer ihåg att jag upplevde att de lyssnade."

"Ja, jag upplevde hen som kunnig och engagerad. Det gick snabbt att ta beslut och hen kollade även med en advokat så att jag tillhörde personkrets 3. Upplevde att hen lyssnade."

"Ja, de lyssnade jättemycket. Bra gensvar och bemötande."

Har du och dina boendestödjare gjort en genomförandeplan ihop?

Ja	17	89 %
Nej	2	11 %

En klar majoritet av respondenterna har en genomförandeplan. De två respondenter som svarade nej på frågan, säger en att hens genomförandeplan är på gång och den andra berättar att det är lite rörigt just nu så för tillfället planeras det lite från gång till gång.

”Ja, jag fick säga vad de skulle skriva. Boendestödjarna visste inte riktigt hur de skulle hantera min utredning så de frågade om jag hade förslag på hur vi skulle skriva. Men vi fick vänta med planen då de hade fått ett nytt system i datorn. Mitt personliga ombud fick trycka på boendestödjarna för att få planen klar. Men jag upplever återigen att planen bara är ”på papper”, den är inte så utförlig. Jag får heller inte någon feedback på SIP:en som jag gjort 4 ggr. Jag får ingen respons tillbaka och inget av det förs in i planen.”

”Ja, det har jag, även om den blev lite halv. Jag upplevde att genomförandeplanen var svår att göra och jag fick kämpa och den blev inte riktigt färdig. Jag tyckte att det var svårt att förstå vad boendestödjarna kunde hjälpa till med. Boendestödjarna fick inte samma info som jag hade bett om och det var mycket om och kring. Först verkade de som att de inte skulle kunna hjälpa mig. Jag hade upplevelsen av att de fått andra uppgifter än det jag behöver hjälp med. Jag hade personligt ombud först, men den sista jag hade bestämde att jag skulle ha boendestöd i stället. Jag har haft personligt ombud i flera år men fick höra att det inte ska vara beständigt. Men nu har jag fått annan info om det och att man visst kunde ha det länge. Jag tyckte det funkade bra med personligt ombud. Just nu har jag i stället boendestöd som fungerar som ett personligt ombud! Jag behöver inte hjälp att ta hand om hemmet utan hjälp med andra bitar. Ibland undra jag vad är boendestöd? Vad gör ni med de andra?”

”Nej, det är lite rörigt just nu, så för tillfället tar vi det från gång till gång.”

Om ja: upplever du att personalen följer genomförandeplanen?

Ja	14	82 %
Nej	1	6 %
Tror det	1	6 %
Till viss del	1	6 %

En klar majoritet av respondenterna tycker att boendestödjarna följer genomförandeplanen, En tycker inte det, en tror det men är inte säker och en tycker att de gör det till viss del.

”Ja de är måna om att jag får den hjälp och det stöd jag behöver. Det finns flexibilitet i vad jag behöver och de anpassar.”

*”Boendestöd är bra och kunniga men ibland vet inte de heller vad de ska göra. Det behöver vara mer tydligt - det här behöver jag hjälp med!
Det har varit tal om att de ska vara med när jag lagar mat, men det blir inte så.
Jag försöka be om mer resurser.”*

”Jag tror det. Vet inte om jag har tillgång till genomförandeplanen? Jag vet ej var den finns att få tag på? Jag vet inte heller hur plan med uppdatering ser ut? Det skulle vara bra om den finns lättillgänglig, så att jag inte behöver be boendestödjare om att få se den.”

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

Ja	10	53 %
Nej	6	32 %
Ja, delvis	3	16 %

Lite mer än hälften av respondenterna uttrycker att de får det stöd som de behöver i vardagen. Tre respondenter uttrycker att de delvis får det de behöver och sex stycken tycker att de får för lite stöd i vardagen.

”Ja delvis, i alla fall av den ena, den andra skulle nog behöva jobba några fler år för att få upp känslan för mig/oss. Kan vara lite småjävlig och häver ur sig inte så bra ord ganska ofta, det gör mig väldigt ledsen.”

”Nej. Alltså det räcker inte med 3 timmar i veckan, sedan när min förälder inte finns längre. Vill klara mig själv. Men hur blir det när min förälder är borta. Vem hjälper mig då? Jag behöver mer stöd. Det är ju även svårt för boendestöd att veta att jag får t.ex panikångest mellan kl. 8 –9 just ”idag”. ”

”Ja när de kommer men önskar mer stöd och kontakt och att tiden fanns att sitta ner prata och fika lite.”

”Jag tycker att det är besvärligt att ett personligt ombud får skjutsa om man behöver men boendestödjarna får inte det. Jag bor hos min förälder och mycket av det gör att problematiken som finns inte kommer fram så länge hen finns. Jag skulle egentligen behöva bo i någon slags gruppbostad. Men i och med att jag tillhör personkrets 3 så

skulle det innebära att bo med äldre. En egen lägenhet är svårt att matcha in. Jag passar inte på vanlig gruppbostad och en servicelägenhet är inte bemannad på natten. Om jag skulle få panikångest på natten så kommer det inte att funka. Jag vill klara mig själv men jag behöver så mycket mer resurser. Hur blir det när min förälder är borta? Jag skulle som sagt behöva så mycket mer resurser för att kunna klara mig själv.”

”Ja de har förståelse och är anpassningsbara.”

” I vardagen är det svårt. Jag önskar mer hjälp, så att min förälder slapp ta så mycket. Jag önskar att hen slipper ta så mycket och jag önskar att jag fick ha en personlig assistent. Jag är dålig både fysiskt och psykiskt och enligt socialpsykiatrin måste man ha en psykiatrisk diagnos för att få hjälp. Utmattning är inte tillräckligt. Så även om jag vill bli av med min diagnos, kunna bli bra, är jag rädd för att bli av med den jag har och inte få hjälp alls. Jag vet inte vad jag kan få.”

”Nej, jag skulle behöva stöd för att laga mat, vid promenader och i tvättstugan.”

Har du något hjälpmedel som stöd i din vardag? (schema, tidshjälpmiddel, memoplaner, bildstöd, skriftliga instruktioner)

Ja	12	63 %
Nej	7	37 %

Mer än hälften av respondenterna har någon typ av hjälpmedel som stöd i sin vardag, det varierar var de har fått hjälpmedlen ifrån. Några har fått sina hjälpmedel från psykiatrin, några från habiliteringen och några via boendestöd. Respondenterna uppger att de har time timer, tyngdtäcke, kedjetäcke, tyngdväst, duschstol, kalender i telefonen, schema, medicinkarusell, handi, bildstöd, memoplanner, whiteboard tavla, tidsschema och trygghetslarm.

”Jag gör egna listor och har telefonens kalender, sätter lappar på kylan, Från psykiatrin har jag fått tidsschema men det blev jobbigt att fylla i hela tiden.”

”Jag har time timer, samt att boendestödet och jag planerar tillsammans vad som ska göras.”

Önskar du mer hjälp/stöd från boendestödjarna kopplat till ovan hjälpmedel?

Ja	9	47 %
Nej	10	53 %

Nästan hälften av respondenterna svara att de önskar mer hjälp och stöd kopplat till hjälpmedlen.

”Ja det skulle jag väl kunna. Visste inte att hjälpmedlen fanns eller att de erbjöds. Har själv bildstöd till mina barn så jag vet ju att just det är väldigt bra.”

”Det skulle vara intressant att få veta vad jag mer kan få hjälp och stöd med, skulle önska mer info om vad boendestöd är och vad jag kan få hjälp med.”

”Ja, det vore bra med mer hjälp så att det inte blir separata projekt. Det ena ska habilitering hjälpa till med och det andra boendestödjarna. Det vore ju även bra om jag kunde se min egen plan.”

Skulle du ha hjälp av digitalt stöd, till exempel videosamtal, som ett komplement till det fysiska stödet?

Ja	6	31 %
Nej	11	58 %
Vet inte	2	11 %

En majoritet av respondenterna önskar inget digitalt stöd, de uttrycker att de känns bättre med fysiskt stöd, några nämner även att de inte känner sig bekväma med digitala möten. Av de respondenter som svara att de skulle ha hjälp av digitalt stöd som ett komplement till det fysiska, så svara några att beror på vad det gäller, några att det vore bra och en säger att det är viktigt att inget av det fysiska tas bort.

”Jag har trygghetslarm, men kanske skulle vilja ses ansikte mot ansikte.”

” Ja, jag visste inte att den möjligheten fanns. Det har inte föreslagits.”

”Ja kanske det, beroende på vad det gäller. Jag skulle gärna prova, t ex med psykiatrin.”

*"Nej, jag tycker att fysiskt är bättre. Jag minns ej om det skulle ha föreslagits.
Sms funkar bra för jag tycker inte om att prata i telefon, det är jobbigt."*

"Nej, jag tycker inte om videosamtal."

"Jag vet faktiskt inte, det beroende på vart i livet jag är."

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

Ja	11	58 %
Nej	7	37 %
Ibland, ibland inte	1	5 %

Lite mer än hälften tycker att tiden som boendestödjarna är hos dem är tillräcklig, en av dem lägger till att tiden räcker för det som ska göras men att hen behöver mer tid för att tillgodose hens riktiga behov. Åtta respondenter önskar att de hade fått mer tid med boendestödjarna.

"Nej jag skulle gärna vilja ha 1,5 timme för att hinna mer, 1 timme är verkligen inte mycket. Man hinner knappt börja med något så har timmen gått."

"Ja, för det vi gör, men inte för det som jag behöver egentligen, mitt riktiga behov."

"Ja, tiden har anpassats efter mitt behov och min energi."

"Ibland, ibland inte. Det beror på vad vi gör och hur jag mår."

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

Ja	10	53 %
Nej	8	42 %
Kanske	1	5 %

Mer än hälften av respondenterna önskar få mer hjälp och stöd att ta hand om sin fysiska hälsa och sin hygien. En av respondenterna som önskar mer hjälp har bitt boendestödjarna att titta efter tidiga varningstecken, när hen inte bryr sig om sin hygien. Flera av respondenterna uttrycker att de vill ha hjälp att ta sig till olika ställen så som sjukgymnast, kiropraktor och andra ställen för fysisk aktivitet. Några andra nämner att de vill ha hjälp med kost och matlagning. Ytterligare några vill komma ut på promenad och att boendestöd hjälper till att påminna om hygien samt finnas som stöd vid duschning. De som säger att de inte behöver ytterligare stöd berättar att de redan har tillräckligt och att de är nöjda med det.

”Nej det behövs inte, tar promenader själv varje dag.”

”Jag behöver själv ta mig till kiropraktor/sjukgymnast, att få hjälp med skjuts skulle underlätta för att få energi kvar till annat.”

”Ja, jag tar inte speciellt bra hand om mig. Jag vill ju vara hel och ren och frisk, för mig är även svårt att be om hjälp med detta område. Jag borde få/ha rätt att ha ett privatliv. Att jag kan få hjälp med att få och klara av min fritid. Jag önskar att någon gång bara få ha kul och att få hjälp att klara av det för att orka det.”

”Ja, jag vill duscha oftare, men jag behöver sällskap för att inte trilla. Jag skulle gärna vilja ha samtalstid.”

”Ja, att ha med någon när jag handlar mat, handla nyttig mat. Att få hjälp att städa och laga mat tillsammans med någon är viktigt. När jag klarar detta själv kan boendestöd backa.”

”Ja det skulle nog vara bra. Peppa mig kanske mer att ta mig ut och få frisk luft och påminna mig om att äta.”

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

Kontaktar biståndshandläggare	3	16 %
Pratar med boendestöd	10	52 %
Har ingen aning	3	16 %
Annat	3	16 %

De flesta skulle i första hand prata med sin/sina boendestödjare. Tre respondenter nämner att de i första hand skulle kontakta sin biståndshandläggare. Tre andra säger att de inte vet vart de ska vända sig och tre respondenter nämner andra saker. En av dessa säger att hen skulle kontakta NSPH, en säger att den känner sig maktlös och missförstådd och den tredje svarar inte alls på frågan.

”De märker hur jag mår. Efter skadan utökades det till 2 gånger i veckan.”

”Jag ville ta bort stödet under sommaren. Om jag drar ner det till en 1 gång i veckan behöver det inte gå via biståndshandläggare. Om jag blir sämre måste de sätta in fler resurser. Jag vet inte om jag klarar av att bo själv? Men det finns ju inte resurser! Känner att jag måste bli så stark så att jag klarar livet ändå.”

”Jag pratar med min boendestödjare, men jag har svårt att förstå att det kan funka så. Jag har svårt att förstå hur beslut tas. Hur vet jag om det finns bara ett ja eller ett nej med beslut? Jag förstår inte hur det funkar? Hur funkar det där med beslut? I listan i dokumentet står det t.ex. att jag behöver hjälp med fysisk struktur. Vad innebär det?? Det behöver vara mer detaljerat! Jag förstår att det är bra med allmänt hållna punkter, jovisst. Det är bra för att kunna få det individuellt anpassat. Men det behöver vara klart formulerat. Vad menar jag och de med fysisk struktur.”

”Pratar först med boendestödjarna och sedan eventuellt biståndshandläggaren.”

”Vet inte vad jag ska svara. Jag får hjälp med allt som jag vill men har velat klara mig mest själv men jag vet inte vart jag ska vända mig.”

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

Ja	15	79 %
Nej	3	16 %
Till viss del	1	5 %

En klar majoritet av respondenterna tycker att deras beviljade insats stämmer överens med det stöd som de får från boendestöd. Av dessa säger en att de följer det som beviljats men hen uttrycker att hen skulle vilja ha mer tid. En annan säger att hen får det stöd som hen beviljats av boendestöd, men hen tycker inte att kommunen gör tillräckligt. Av de tre respondenter som säger att de inte får den insats som de beviljats uttrycker en att den beviljade insatsen inte täcker det som står i hens utredning. De två andra uttrycker att de inte vet om de får det stöd de är beviljade.

”Ja, de följer genomförandeplanen.”

”Ja, det får jag från boendestöd men inte av kommunen. Jag önskar att försörjningsstöd skulle ha mer förståelse för mina svårigheter.”

”Till viss del, jag har samtal med en av dem, jag skulle vilja komma igång med saker också, kanske kan jag få dela upp tiden.”

”Nej. Om jag läser utredningen så är det inte så. I utredning står det vad jag behöver och det hinner man inte på en timme. Omöjligt! Jag vet inte heller vad jag kan bli beviljad.”

”Det är oklart för mig vad jag har rätt till.”

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

Ja	11	58 %
Nej	5	26 %
Lite grann	2	11 %
Både ja och nej	1	5 %

Mer än hälften upplever att de kan be om annat eller extra stöd om så behövs från sina boendestödjare. Fem stycken upplever att de inte kan det och tre stycken är osäkra och svarar lite grann eller att det går ibland och ibland inte.

”Ja, mår jag dåligt kan jag ringa och prata lite och dagen blir mycket bättre. Det är jag tacksam för.”

”Ja, det upplever jag och ibland har jag gjort det. Jag bad om extra stöd när jag hade en period hade det lite jobbigare och då hörde de av sig lite mer och kollade hur jag hade det. Lite extra samtal exempelvis.”

”Nej, de nekar, jag provade i höstas.”

”Ja det kan jag, vi kan ändra om det behövs, de är samarbetsvilliga.”

”Nej, jag får bara veta att det inte står i deras papper att de ska göra det.”

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

Ja	15	79 %
Nej	4	21 %

En klar majoritet av respondenterna känner att om de får problem med någon av sina boendestödjare vet någon de kan ta upp det med. De allra flesta skulle vända sig till boendestöd eller till sin biståndshandläggare. Endast fyra respondenter uttrycker att de inte vet till vem de ska vända sig.

”Det kan jag säkert. Om jag får problem tar jag först upp det med den boendestödjare det gäller annars med den andra.”

”Ja, det blev en händelse som jag tog upp med den andra boendestödjaren. Tyvärr blev det knas med det.”

”Nej, jag vet inte vem jag skulle prata med. Jag har ingen lättillgänglig kontaktväg. Det var en boendestödjare som rökte och jag tyckte det var obehagligt men visste inte hur jag skulle ta upp det. Jag kan ju inte bestämma det.”

”Ja, jag pratar med biståndshandläggaren.”

”Ja, jag har bra kommunikation med de boendestödjare jag har nu. De är lyhörda, annars skulle jag ringa biståndshandläggaren.”

Schema och samverkan

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

Ja	13	68 %
Nej	4	21 %
Ibland	2	11 %

Mer än hälften av respondenterna uttrycker att de får boendestöd på de dagar och tider som de önskar, flera av dessa uttrycker också att boendestöd är flexibla och att de försöker anpassa dagar och tider efter deras behov.

”Ja, jag har haft bestämda tider. Det är lite jobbigt, men samtidigt bra. Det är lite svårt i och med att det beror på mående. Men jag har kunnat bestämma tiderna själv.”

”Det kan vara lite svårt med tiderna ibland, men det beror också på att jag har mycket annat som händer i livet. Barn och andra inbokade samtal. Ibland har jag inte möjlighet att ta de dagarna de erbjuder.”

”Ja de är måna om att jag ska få de tider som passar mig och mitt mående.”

”Ja jag tycker att de är flexibla.”

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

Nästan samtliga respondenter uttrycker att de kan ändra eller avboka när de behöver det. En har endast SMS-kontakt och har därför inga tider att omboka. Flera uttrycker att de kan ändra sin tid om de är ute i god tid. En uttrycker att hen måste förhålla sig till de tider hen får och en säger att hen får vänta till nästa vecka då hen vill byta tid.

"Ja, bara jag gör det i god tid."

"Ja, det har jag gjort. Men det kändes som att bara för att jag avbokade 2–3 ggr så ansåg de att jag inte behöver den hjälpen."

"Jag vet inte hur lång tid före som jag kan ändra, så det är svårt att få flyt. Jag behöver ofta avboka för att jag har svårt att planera min tid."

"Nej, jag måste förhålla mig till de tider jag får."

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

Ja	15	79 %
Nej	3	16 %
Sällan	1	5 %

De allra flesta av respondenterna svarar att de brukar avboka sina tider. Oftast beror det på att tiden krockar med ett läkarbesök eller att respondenten har blivit sjuk, några nämner även övertid på jobbet och VAB. Ytterligare några nämner att de har svårt med planering och måste avboka en tid då den krockar med andra aktiviteter som de planerat in.

"Ja, jag har gjort det med den "nya". Ibland känns det inte alltid rätt och då bokar jag av. Jag uppskattar telefonsamtalet då ringer för att fråga varför."

"Ja, om jag t ex glömt köpa grejer till maten som vi ska laga eller att jag inte vet vad vi ska göra för mat. Ett telefonsamtal skulle uppskattas, att de följer upp min avbokning."

”Ja, det händer ofta, för att jag har planerat in annat och missat att boendestöd ska komma, så att det krockar. Det är svårt med kalender, jag vet inte hur jag kan få hjälp med att sköta planeringen.”

”Sällan, händer någon gång beroende på hur jag sovit, skickar då sms.”

Kan du påverka vilka boendestödjare som ska stötta dig?

Ja	4	21 %
Nej	15	79 %

En klar majoritet tror inte att de kan påverka vilken/vilka boendestödjare som ska stötta dem. Några av dessa uttrycker att de blivit tilldelade sina boendestödjare och ej blivit tillfrågade vilka de önskar. Flera uttrycker att de inte fått välja, men tycker inte att det gör något då de som stöttar dem är bra.

”Jag vet inte, det har inte framgått, jag har bara fått mig tilldelat boendestödjare och har inte blivit tillfrågad. Jag vet inte hur det funkar om jag får önska? Det var en boendestödjare som fick sluta pga. att den inte hade tillräcklig utbildning. Men utbildning räckte till att jobba på ett serviceboende, det var lite konstigt.”

”Inte direkt, men de som kommer är bra.”

”Nej, man får den man blir tilldelad.”

”Ja det tycker jag, jag har varit nöjd med dem jag har. Om personkemin inte stämmer så kan jag nog byta.”

”Ja det tror jag nog, men de är bra allihop.”

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

Ja	9	47 %
Nej	8	43 %
Ibland	1	5 %
Vet inte	1	5 %

Ungefär hälften av respondenterna tycker att myndigheterna samarbetar för att stödja dem. Nästan lika många upplever att myndigheterna inte samverkar och en nämner att det ibland funkar med samverkan.

"Ja genom Sip:en."

"Ja det tycker jag. Förra veckan drog boendestödjaren igång en SIP och frågade vilka jag ville ha med."

"Nej, det är ett skämt! Kommunen skyller allt på regionen och vice versa. Nej! Alla försöker bara föra över allt på någon annan, känns som ingen vill ta ansvar."

"Psykiatrin vill hjälpa, men försörjningsstöd och biståndshandläggaren samarbetar inte. Jag hamnar lite mellan stolarna."

"Nej det gör de inte alls. Det står i beslutet jag har att de får kontakta varandra, men det har de inte gjort eller samverkat med varandra. Skulle vara bra med bättre samverkan."

Bemötande och kompetens

Hur upplever du boendestödjarnas bemötande?

Samtliga respondenterna svarar på frågan personligt och individuellt. De positiva egenskaper som respondenterna tillskriver sina boendestödjare är att deras bemötande är utmärkt, de har bra med erfarenhet, de är kunniga och intresserade, de är lyhörda, kreativa och bra på sitt jobb. Många nämner även att boendestödjarna är trevliga, förstående och tar initiativ. Respondenterna uttrycker även att de tycker att boendestödjarna gör sitt bästa, är snälla, respektfulla, inkännande, lätta att prata med och bra på att anpassa sig. Några negativa saker som kommer fram är att boendestödjarna ibland kan uttrycka sig klumpigt, vara

paragrafryttare och inte alltid visar förståelse för respondentens personlighetsdrag.

”Utmärkt”

”Den sista som jag haft är en paragrafryttare, den sämsta av alla.”

”Jätteeerfaren, snäll, kunnig. De har ofta bra erfarenhet med. Jag har bara blivit bra bemött! Men ibland vet inte boendestöd vad man själv reagerar på - det kan vara så olika. Men det är lite svårt i situationer när gäller bemötande. Jag känner mig inte riktigt trygg med att tycka till när man är känslig. Jag har ett exempel från en träff där jag tyckte de uttryckte sig sådär, att de ”förnedrade lite” inför gruppen. Vi får bara ta en kaka och kaffe på fiket. En i personalen sa något i stil med ”Nu tar du inte alla kakorna utan ser till att de andra får också ” till en som var där. Jag kände mig inte riktigt trygg med att säga till, men tänkte ”Låt hen ta sin kaka och kaffe bara!”.”

”De är gulliga men den ”andre” behöver jobba in sig i jobbet och lära sig. Den jag haft längst är intresserad, lyhörd kreativ och ser mig och det gör mig glad.”

”Jättetrevliga och bra, förstående över min situation. Mina boendestödjare tar initiativ och ser vad de kan hjälpa till med. De kickar igång mig.”

”Väldigt snälla och gör sitt bästa. De försöker göra det jag önskar, men de förstår mig inte för att jag är såpass annorlunda. Jag hade hoppats att boendestödet kunde vara vittne för hur de behandlar mig på VC, men de märker inte de subtila sakerna. Jag har dåliga erfarenheter av VC, vilket har gjort att jag har blivit rädd. Jag önskar att boendestöd hade koll på högkänslighet, att de tog sig tid förstå mig. De är visserligen Jätteduktiga på att försöka. Men det blir ej så mycket stöd som jag hoppats på.”

”De är helt ok, de förstår att jag tycker att göra saker gemensamt är guld värt. Men bemötandet blir motigt om jag förändra något.”

”De får 2 tummar upp! De är bra på att anpassa sig till det jag behöver och orkar. Väldigt lätta att prata med om vad jag behöver.”

”Det är jättebra. De känner av hur det är för mig under dagen, kan sitta och prata med mig om det behövs. De är alltid öppna och lyhörda.”

”De är över lag väldigt bra. Det har hänt att de har uttryckt sig klumpigt. De behöver någon form av utbildning eller erfarenhet.”

Vad är viktigt att de tänker på i sitt bemötande?

Respondenterna svarar individuellt på frågan, men vissa saker kommer upp hos flera av dem. Flera respondenter tycker att det är viktigt att boendestödjarna använder en vänlig och positiv ton, viktigt att de kan samspela med människor, att de har ett genuint intresse, är lyhörda och ödmjuka. Många nämner även att det är viktigt att boendestödjarna tar hänsyn till måendet, förståelse för respondentens mående, kunskaper om olika diagnoser, att de inte förminska känslor och att de är tydliga.

”Det är viktigt med samspel mellan människor. Om jag är otrevlig och dum själv, kan jag ju inte räkna med att bli bra behandlad. Jag kan ju inte räkna med att gömma mig bakom det. Viktigt med ömsesidighet och att boendestödjarna är icke dömande. Engagemang och intresserad av den de går till, omtänksam, ödmjukhet, lyhördhet och nyfiken. Ha inställningen: Vad kan jag hjälpa dig med, ett genuint intresse.”

”Att de lyssnar, ger beröm, är lyhörda och att de är glada när de kommer.”

”De måste ta hänsyn till mitt mående. Om jag är trött kanske jag bara orkar sitta ner och prata och då kanske jag behöver avsluta tidigare.”

”Rent allmänt, att de förstår att det är jobbigt att någon kommer hem till mig.”

”Att de ser hur jag mår. Att de lyssnar på vad jag säger och förstår att jag inte alltid orkar göra det jag skulle göra. Skulle uppskatta att de då sitter ner pratar och tar en fika eller hjälper mig med något annat.”

”Inte förminska känslor. Att ta en på allvar och att lyssna är väldigt viktigt.”

”Vet inte vad jag ska svara. Tycker att de har bemött mig bra.”

Känner du att du har förtroende för din boendestödjare?

Ja	14	74 %
Nej	3	16 %
Till viss del	1	5 %
Oftast	1	5 %

En klar majoritet uttrycker att de har förtroende för sina boendestödjare. Tre stycken har inte det och två säger att de har det till viss del och oftast.

”Ja, till viss del, den ena har jag bra förtroende för. Det är lite jobbigt att det är mindre anonymt i liten stad. Man kan gå ute och tänka att åh, hoppas att vi inte stannar när vi möter någon speciell. För då kommer den personen veta att man går med boendestöd.

Det är viktigt att inte suddas ut yrkesrollen, ibland vill jag inte veta så mkt om boendestödjaren. Det behöver vara professionellt, inte för nära. Jag vill kunna vara trygg med att information stannar. Kan jag lita på att det stannar här?”

”Ja absolut och det känns bra att de har tystnadsplikt. De påminner mig så att jag inte glömmer något.”

” Ja det har jag, jag känner förtroende för dem.”

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

Ja	11	58 %
Nej	4	21 %
För det mesta	4	21 %

Lite mer än hälften av respondenterna upplever att boendestödjarna har tillräckligt med kunskap om deras behov och diagnoser/funktionsvariationer för att stötta dem.

”Nej, Inte när jag är riktigt sjuk, men annars funkar det. De har förståelse och kan se varningssignaler. Det är väldigt bra med en manual med tidiga varningstecken och det finns en plan för när jag börjar må dåligt.”

"Ja det tycker jag att hen gör, hen som jobbat längst hos mig, men inte den andra."

"Jag förväntar mig att de känner till mina diagnoser och har kunskap om dem."

"Jag upplever att jag får ha lite tur. Det är variation på hur mycket de vet eller inte vet. Jag vet inte heller hur mycket jag kan förvänta mig att de ska kunna."

"Ja det märks på dem att de vet vad de ska göra, de har förståelse."

Känner du dig förstådd av dina boendestödjare?

Ja	15	78 %
Nej	2	11 %
Till viss del	2	11 %

En klar majoritet känner sig förstådda av sina boendestödjare. Två stycken svarar nej, men ger inga kommentarer till varför de upplever att boendestödjarna inte förstår dem. Av de två som svarar till viss del säger en att hen saknar förtroende, den andra säger att det beror på att när hen har en dålig dag har hen svårt att ta emot hjälp.

"Ja de ser mina behov och är flexibla. De förstår mig och ser mig som jag är."

"Ja, när jag är sjukskriven och mått dåligt så kan de ta sig tid att sitta ned och prata."

"Oftast iallafall. Ibland om jag har en jättedålig dag så är det jobbigt att ta emot hjälp. De har förståelse om jag inte mår bra."

"Ja av den ena."

Hur jämbördig känner du dig i mötet med din boendestödjare?

Tio av respondenterna känner sig jämbördiga i mötet med sina boendestödjare. Sex respondenter svarar att de inte känner sig jämbördiga i mötet med sina boendestödjare och tre att de till viss del känner sig jämbördiga och att det betor lite på vem som är där.

"Det gör jag med den boendestödare som jag har nu, hen trivs med sitt arbete."

"Inte så jämbördig. Känner att jag hamnar i beroendeställning, att jag är i underläge. Närsomhelst kan jag bli utkastad från att få hjälp. Jag känner mig otrygg."

"Jag har förtroende för de som hjälper mig nu, men nu när jag ska få nya känns det oroligt. Flyter på med de jag har."

"Ja absolut och de frågar om de inte vet och de pushar på ett bra sätt för mitt bästa."

Sammanfattning

Sammanfattningsvis, vad tycker du om ditt boendestöd?

Respondenterna svarar individuellt på frågan, men en klar majoritet, 16 stycken, tycker att boendestöd är bra och gör ett bra jobb. Tre stycken uttrycker ett missnöje och en av dessa tycker att det är under all kritik.

"De är jättebra och jag tycker bra om båda. Det har blivit mycket bättre än vad det var från början. De uppmuntrar mig och talar om att jag gör bra saker. De berömmar mig om jag gjort något när de inte varit där, de ser."

"De är bäst. Finns inte nog ord att beskriva hur duktiga de är. De är oerhört personliga och anpassningsbara."

"Helt fantastiskt att de kan tänka sig jobba med det de gör. Ofta är det fina respektfulla människor, men det räcker inte alltid."

"Jag tycker det funkar väldigt bra."

"Under all kritik."

"Jag tycker att det är synd att samhället funkar som det gör. På papper låter det så fint och finns så mycket till exempel finns patientnämnden men nej, man får ingen hjälp. Det

låter så bra men...Det finns så mycket riktlinjer kring, hur du ska behandla du någon med en diagnos. Men det är ingen som följer de!! Det finns inte resurser. Boendestöd, de som finns är fina, men det finns inte tillräckliga resurser. Det handlar också mycket om matchning. Det är mycket som inte funkar.”

”Jag tycker det är bra och det är en bra social kontakt och man lär känna varandra. En personlig relation men ändå professionellt. Det känns som att de har ett engagemang och ett intresse av mig och hur jag mår och har det. Speciellt av en boendestödare, hon vill ha uppdateringar om hur jag hade haft det senast och hur vissa saker hade gått och då känner jag mig väldigt sedd.”

Vad betyder boendestödet för dig i ditt liv?

Respondenterna svarar individuellt på frågan, några av de positiva saker som kommer fram är att boendestöd fyller en funktion, att de hjälper till att bryta isolering, att de är jätteviktiga, hjälper till med hemmets sysslor och är en trygghet i vardagen. Några respondenter är inte lika nöjda och uttrycker att boendestöd inte betyder lika mycket för dem längre, att de får för få timmar och att de önskar att de kunde klara sig utan dem.

”Det betyder mycket för mig i min vardag.”

”En bra länk mellan det praktiska och de är bra att kunna prata med dem om allt möjligt, även privata saker. Det är genuint och bra folk.”

”Jätteviktigt. Jag hade inte vågat gå till möten utan de som stöd och de kan ställa tuffa frågor i mitt ställe. Så de är en stor hjälp.”

”Den socialkontakten med någon som inte dömer mig. Jag kan ha svårt att bjuda över någon då jag inte orkar hålla ordning hemma.”

”Som jag känner nu, en timme hit eller dit! Det gör ingen större skillnad. Samtidigt som det kan vara bra. När man t.ex. är fysiskt sjuk sätts massa resurser in och man följer upp när man kommer ut från sjukhuset. Är man psykiskt sjuk får man klara sig själv, då sker ingen uppföljning. Jag har ett samtal i månaden med psykiatrin. Men det hjälper inte mig vidare till förbättring. Jag vet inte heller vad boendestöd kan hjälpa till med.”

Något annat du vill tillägga?

”Jag är glad att de finns. Rätt person på rätt plats, det flyter på då.”

”Varför lägger man så mycket kraft och energi på att skriva en sådan lång utredning. Vad är syftet om det inte finns resurser att fullfölja.”

”Jag skulle önska att vi i de olika grupperna får information om någon ny ska komma/börja i gruppen. Sedan vill jag inte att personalen pratar eller frågar någon annan med Boendestöd ex du XX vad ska vi göra när jag kommer till dig på XX? Jag tycker att det är utlämnande för den personen och jag skulle inte vilja att någon frågade mig så öppet och förväntar sig ett svar inför en hel grupp, tänk på tystnadsplikten. Och ibland väldigt mycket prat om mediciner och alkohol av vissa deltagare. Att ha blandade grupper av deltagare med olika problematik kräver mycket av personalen. Det finns ingen personal som går in och lite fint avbryter långa ändlösa diskussioner. Det finns de som mal och mal och tar upp hela ”tiden/rummet” och det blir väldigt jobbigt, vi andra vill också prata. Personalen borde vara mer delaktiga och visa intresse för oss som är där och inte sitta och scrolla på sin telefon. Hobbygruppen betyder mycket för mig och många andra men vi vill inte bli uttröttade av att gå dit.”

”Slutar det i april vill jag ha en rejäl utredning och jag vill framföra klagomål.”

”När man blir 65 blir man utslängd från de olika aktiviteterna, men vi blir ju inte helt ”friska” helt plötsligt och det fasar jag för. Vad ska jag göra då?”

”Kan man få hjälp på helgerna? Kan man få hjälp med tex att ordna födelsedagskalas om man själv inte kan/orkar, ex för barnen? De ska ju inte behöva ”lida” för att de har en förälder som vill men inte orkar ordna kalas. Jag orkar ju inte ens ta mig till affären ibland.”

”Jag vill poängtera det här med att inte ha bil igen, möjlighet att kunna ta sig är viktig. Halva mitt behov är att kunna komma i väg.”

”Boendestöd borde absolut ha bil och så önskar jag bättre fika på Träffpunkten, ofta torra kakor. Snabbare handläggning av arbetsresor vore också bra.”

”Boendestöd är inte hela lösningen ekonomiskt, det behövs extern kompetens utifrån i boendestödsinsatsen i stället. En tanke: I stället för att under en dag få hjälp av en boendestödjare att få ordning, ta hjälp av någon extern t.ex. vad det gäller förvaring eller att istället för boendestödjare få hjälp att få ha hund. Man får hjälp av många instanser men det leder ingenstans och då blir det att det kostar mycket i stället.”

”Jag hoppas det är någon bra jag får nästa gång, jag vill inte ha två helt nya. Att bägge ska sluta känns jobbigt tycker jag.”

” Jag önskar mer husdjur i verksamheten.”

”För mig handlar det inte bara om mig, utan även mina två barn som har diagnoser. Detta tar de med i mitt stöd vilket jag tycker är bra.”

”Jag skulle vilja få skjuts dit jag ska tillsammans med boendestödjaren t.ex. för att handla. Det kostar för mycket med färdtjänst och det kostar också mycket att beställa varor och få dem hemlevererade. Kan jag beställa och de hämtar? Jag har otroligt svårt att ta mig till och från affären och skulle vilja få mer hjälp där.”

”Ett stort önskemål är att de ska få göra fler saker med bilen. Jag önskar att vi kan ta oss i väg med bil och få hjälp och stöd med det hjälpmedlet. Skulle öppna upp och hjälpa många.”

Resultatöversikt

I brukarrevisionen intervjuades 19 brukare som har boendestöd, vilket ger en god fingervisning om vad som fungerar bra och vad som kan förbättras.

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

- Kommer du ihåg när du första gången träffade din biståndshandläggare/socialsekreterare för att prata om boendestöd? Upplever du att biståndshandläggare/socialsekreteraren lyssnade på dig då?
- Har du och dina boendestödjare gjort en genomförandeplan ihop?
- Om ja: upplever du att personalen följer genomförandeplanen?
- Känner du att din beviljande insats från Arboga kommun stämmer överens med det stöd du får av boendestödjarna?
- Om du får problem med dina boendestödjare, känner du då att du kan ta upp det med någon?
- Får du lov att ändra dina tider när du behöver det?
- Hur upplever du boendestödjarnas bemötande?
- Känner du att du har förtroende för din boendestödjare?
- Känner du dig förstådd av dina boendestödjare?

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

- Besöker du de gruppaktiviteter som boendestöd erbjuder (hobby, promenadgrupp, avslappning och träffpunkt)?
- Saknar du någon form av aktiviteter på dagarna?
- Om ja: skulle du behöva någon typ av stöd för att genomföra de här aktiviteterna?
- Har du så mycket social kontakt som du önskar (till exempel med bekanta, vänner eller familj)?
- Skulle du vilja att boendestödjarna stöttar dig mer för att få mer social kontakt?
- Får du det stöd från boendestödet som du behöver i vardagen?

- Önskar du mer hjälp/stöd från boendestödjarna kopplat till ovan hjälpmedel?
- Skulle du ha hjälp av digitalt stöd, till exempel videosamtal, som ett komplement till det fysiska stödet?
- Känner du att tiden som boendestödjarna är hos dig är tillräcklig?
- Skulle du vilja att boendestödjarna stöttade dig mer i att ta hand om din kroppsliga/fysiska hälsa, än vad de gör idag?
- Om ditt behov av stöd skulle ändras, om du till exempel skulle behöva mer stöd eller annan typ av stöd från dina boendestödjare, hur gör du då för att påverka detta?
- Upplever du att du kan be boendestödjarna om annat/extra stöd när du behöver det?
- Får du boendestöd de tider och dagar som du vill ha?
- Upplever du att boendestödjarna och biståndshandläggarna/socialsekreterarna, samt andra myndigheter exempelvis psykiatrin, samverkar för att stödja dig?
- Vad är viktigt att de tänker på i sitt bemötande?
- Upplever du att boendestödjarna har tillräcklig kunskap om dina behov och funktionsvariation för att kunna stötta dig?
- Hur jämbördig känner du dig i mötet med din boendestödjare?

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

- Har du arbete, studier, praktik eller någon annan sysselsättning?
- Kan du påverka vilka boendestödjare som ska stötta dig?

Diskussion

Utifrån respondenternas intervju svar har styrkor och utvecklingsmöjligheter identifierats. Dessa svar innebär ett förtroende och en rik kunskapskälla för verksamheten i dess utvecklingsarbete. Vissa typer av svar kan vara återkommande i rapporten. Vi vill understryka att det inte behöver vara samma person som sagt likande saker eller haft liknande åsikter i en fråga som återkommer.

Nio av frågorna, ca 32 %, har markerats gröna, vilket antyder ett tillfredställande förhållande. Detta är något att ta till sig och glädjas över. Sjutton frågor, ca 61 %, 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 två frågor, ca 7 %, markerats röda. Frågorna kan ha färgats röda antingen på grund av att majoriteten av respondenterna ger negativa svar på frågan (majoritetsskäl) eller på grund av att det finns några men allvarliga exempel/kommentarer i frågan som behöver ses över och åtgärdas snarast (allvarlighets skäl). I de frågor som har markerats gula och röda finns vissa återkommande teman på utvecklingsområden. Således kan några väl inriktade åtgärder ge stor positiv effekt på flera områden. Dessa sammanställs i matrisen på nästa sida.

Styrkor

En styrka är att majoriteten av respondenterna beskriver sitt första möte med biståndshandläggaren/socialsekreteraren som bra, att de fick ett bra bemötande, att de blev lyssnade till och att myndigheten ville förstå deras situation.

Vidare har en klar majoritet av respondenterna en genomförandeplan och respondenterna tycker att boendestödjarna följer den. Respondenterna uttrycker även att deras beviljade insats stämmer överens med det stöd som de får från boendestöd.

Respondenterna känner sig även trygga med vart de ska vända sig om de får problem med någon av sina boendestödjare. De uttrycker också att de kan ändra eller avboka sin tid när de behöver det.

En styrka hos boendestöd är alla de positiva egenskaper som respondenterna tillskriver dem. Respondenterna berättar att boendestödjarnas bemötande är utmärkt, de har bra med erfarenhet, de är kunniga och intresserade, de är lyhörda, kreativa och bra på sitt jobb. Många nämner även att boendestödjarna är trevliga, förstående och tar initiativ. Respondenterna uttrycker även att de tycker att boendestödjarna gör sitt bästa, är snälla, respektfulla, inkännande, lätta att prata med och bra på att anpassa sig. Detta gör att en klar majoritet känner förtroende för sina boendestödjare.

Utvecklingsmöjligheter

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

Verksamhetsområde	Beskrivning och förbättringsförslag
<p>Arbete, aktiviteter och umgänge</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sysselsättning - Gruppaktiviteter - Social kontakt/umgänge 	<p>Majoriteten av respondenterna har varken arbete, studier eller praktik och lite mer än hälften uppger att de inte besöker någon av de gruppaktiviteterna som boendestöd erbjuder.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kan ni se över utbudet av aktiviteter? Aktiviteter som efterfrågas är bl a blomgrupp, bokgrupp, matlagningsgrupp, dans, holistisk yoga, spelaktivitet, demontering, fika och individuella aktiviteter (till exempel promenad med en personal). - Går det att anpassa vilka dagar och tider som aktiviteterna hålls? Några efterfrågar aktiviteter på andra dagar och tider. - Går det att se över stödet till respondenterna? Majoriteten av respondenterna uttrycker nämligen att de behöver stöd för att kunna ta sig till, delta och genomföra en aktivitet. <p>Mer än hälften av respondenterna svarade att de inte har så mycket social kontakt som de önskar. Ungefär hälften av respondenterna skulle vilja ha stöttning för att få mer social kontakt.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Går det att anordna gemensamma träffar för de som har boendestöd, så att de kan hitta nya vänner? - Kan boendestöd hjälpa till så att de som önskar får en kontaktperson? Vilket kan vara en start för att ta sig till olika aktiviteter som gör att de har möjlighet att skapa nya sociala kontakter. - Några nämner att avståndet till familj och släkt är långt, går det att hitta lösningar för de boende att ta sig till sina släktingar?
<p>Stödet</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hjälpmedel - Digitalt stöd - Möjlighet att påverka stödet (tider, dagar, typ av hjälp, boendestödjare) - Samverkan 	<p>En tredjedel av respondenter tycker att de får för lite stöd i vardagen och en sjättedel säger att de delvis får det stöd som de önskar. Det finns en önskan hos respondenterna att få mer stöd och hjälp.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Går det att se över antal timmar som de boende får? Kan boendestöd se om det finns ytterligare hjälp och stöd som de boende kan få från annat håll?

	<ul style="list-style-type: none"> - Nästan hälften av respondenterna svara att de önskar mer hjälp och stöd kopplat till hjälpmedlen. - Går det att se över det stöd som är kopplat till de hjälpmedel som erbjuds? Kanske en del behöver en lätt tillgänglig manual? <p>En majoritet av respondenterna önskar inget digitalt stöd, de uttrycker att de känns bättre med fysiskt stöd.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Att ersätta det fysiska stödet med ett digitalt stöd är det ingen som efterfrågar. Endast några kan tänka sig att komplettera sitt fysiska stöd med ett digitalt, beroende på vad det gäller. - Några nämner även att det inte känns bekvämt med digitala möten. <p>Knappt hälften av respondenter önskar att de hade fått mer tid med boendestödjarna.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Om det inte går att utöka boendestöds tiden, finns det kanske något annat stöd som kan vara till hjälp för respondenterna? <p>Mer än hälften av respondenterna önskar få mer hjälp och stöd att ta hand om sin fysiska hälsa och sin hygien.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Även denna fråga är till viss del kopplat till tiden som de har stöd. Respondenterna efterfrågar hjälp med matlagning, kosten, att komma ut på promenader mm. - Många efterfrågar även hjälp att ta sig till olika aktiviteter som är kopplade till den fysiska hälsan. <p>Lite mindre än hälften upplever att de inte kan be om extra eller annat stöd.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ett förslag är att boendestöd utformar en liten folder som förklarar när de boende kan be om extra eller annat stöd. Där kan det även på ett enkelt sätt stå förklarat hur de kan påverka sitt stöd.
<p>Bemötande och kompetens</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bemötandet - Kunskaper om behov och diagnoser. 	<p>Respondenterna upplever boendestödjarnas bemötande som bra. Här kommer några saker som respondenterna vill att boendestödjarna tänker på i mötet med dem.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Det är viktigt att boendestödjarna använder en vänlig och positiv ton, viktigt att de kan samspela med människor, att de har ett genuint intresse, är lyhörda och ödmjuka. - Det är viktigt att boendestödjarna tar hänsyn till måendet och har förståelse för respondentens

	<p>mående, kunskaper om olika diagnoser, att de inte förminska känslor och att de är tydliga.</p> <p>Många upplever att boendestödjarna har kunskaper om deras funktionsvariation och diagnos, men ganska många önskar att de hade mer kunskap.</p> <ul style="list-style-type: none">- På VIP – Vård och insatsprogrammet, kan du ta del av olika diagnoser och information anpassas så att just du får den information som du behöver för din verksamhet, yrkesroll och situation. Här kan ni alltså på ett snabbt och enkelt sätt få mer kunskap och tips hur ni kan bemöta personer med olika diagnoser. <p>En tredjedel av respondenter svara att de inte känner sig jämbördiga i mötet med sina boendestödjare och några att de till viss del känner sig jämbördiga, men att det betor lite på vem som är där.</p> <ul style="list-style-type: none">- Att kunna mötas som jämbördiga kan vara svårt då den ena ger stöd och hjälp och den andra tar emot. Det är lätt att hamna i en beroendeställning då man är den som tar emot hjälp och stöd. Att medvetengöra och lyfta detta kan till viss del hjälpa.
--	---

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/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.

NSPH Västmanland tipsar

Brukarföreningar 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.

Öppen träffpunkt - på Mejerska gården på Västerlånggatan 10 C i Arboga, ingång från gården. Träffpunkten är för dig med psykisk ohälsa och du behöver inget biståndsbeslut för att komma hit. Träffpunkten har öppet på torsdagar mellan 10.00 och 12.00, vi erbjuder dig en kopp kaffe och att du får prata utifrån dina behov, eventuellt bryta eller undvika isolering.

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.

Nationella vård- och insatsprogrammet – de nationella vård- och insatsprogrammen för psykisk ohälsa ska tillsammans med insatser för att stödja implementering öka användningen av evidens- och erfarenhetsbaserad kunskap i mötet mellan personal och individ. Genom att sammanställa och tillgängliggöra olika kunskapsunderlag på en gemensam plats för både specialistpsykiatri, primärvård, socialtjänst och skola ökar förutsättningarna för likvärdiga insatser utifrån en helhetssyn.

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

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

Stort tack till alla respondenter som delade med sig av sina erfarenheter och synpunkter samt till personal och ledning på Boendestöd i Arboga kommun som gjorde den här revisionen möjlig!