



ÄNGELHOLMS
KOMMUN

RAPPORT AVSEENDE BRUKARREVISION GENOMFÖRD PÅ BOENDESTÖD I ÄNGELHOLM

Våren 2020



Erika Wilhelmsson
Hanna Hildeman
Håkan Andersson
Li Brundell
Marie Sjögren
Bengt Palm
Anette Mellström
Jan-Inge Nilsson
Lars Lundh

Innehållsförteckning

Inledning, uppdraget och tillvägagångssättet

Inledning	3
Varför brukarrevison?.....	3
Uppdraget	4
Om boendestöd	5
Tillvägagångssätt	5
Definitioner.....	7

Sammanfattning av resultat, resultatet och utvecklingsförslag

Sammanfattning av resultatet	7
Bakgrundsfrågor	7
Kön.....	7
Ålder	8
Aktiviteter och trivsel	8
Innehållet i stödet.....	9
Planering och samverkan	10
Bemötande och kompetens	11
Problem och konflikter	12
Sammanfattningsvis	13
Resultat	12
Utvecklingsförslag	28
Referenser	32
Bilaga 1 Sekretess och tystnadsplikt brukarrevisorer	33
Bilaga 2 Sekretessbelagd information och företagshemlighet.....	34
Bilaga 3 Information till respondenterna	35
Bilaga 4 Handlingsplan kring arbete med utvecklingsförslag.....	36

Brukarrevisionsrapportens disposition – att ta del av rapporten

Inledning, uppdraget och tillvägagångssätt

I detta kapitel ges information om vad en brukarrevison är och varför en brukarrevison görs. Här ges också information om vad just denna brukarrevison avser och vilket tillvägagångssätt som använts.

Sammanfattning av resultat, resultat, utvecklingsförslag

I detta kapitel ges en sammanfattning av resultatet (de intervjuer som genomförts). För den som vill ta del av det fullständiga resultatet ges en längre resultatdel. I detta kapitel återfinns också utvecklingsförslag utifrån det framkomna resultatet.

Inledning, uppdraget och tillvägagångssätt

Inledning

Brukarinflytande, det vill säga att den som använder en samhällsfunktion också har inflytande över dess utformning och innehåll kan tyckas vara en självklarhet. Citatet ”den som har skorna på fötterna vet var de skaver” kan sägas sammanfatta begreppet. För att nå brukarinflytande behöver dock olika metoder tas fram, implementeras och användas. En sådan metod är brukarrevison.

En brukarrevison är enligt Riksförbundet för Social och Mental Hälsa (*RSMH*) och Schizofreniförbundets definition ”en granskning av en enhet eller verksamhet som ger vård, stöd eller service till personer med psykiska funktionshinder som utförs av brukare och/eller närstående”. En brukarrevison är alltså en granskning av en verksamhet som utförs av personer med egen erfarenhet och där dessa kommer fram till vad som ska undersökas, utför intervjuerna som ingår i granskningen och tar fram rapport kring vad som enligt granskningen varit bra i verksamheten som granskats, mindre bra och utvecklingsförslag, samt återkopplar dessa resultat till verksamhetens ledning och personal.

Varför brukarrevison?

Syftet med en brukarrevison är att identifiera tillgångar och svagheter, samt utvecklingsmöjligheter i den verksamheten där brukarrevisonen genomförts. Detta görs genom att använda personer med egen erfarenhet av psykisk ohälsa. Enkelt uttryckt att förbättra kvaliteten i verksamheten genom brukarinflytande.

Personer med egen erfarenhet av verksamhetens stöd besitter kunskap och erfarenhet om verksamheten och har ett unikt egenupplevt perspektiv. I en brukarrevison är denna kunskap grunden till förståelsen för verksamheten och en kunskapskälla till utveckling av densamma. Brukarrevisorerna har en ”inifrånförståelse” av situationen de reviderar. Det ger brukarrevisorerna ett annat perspektiv när det gäller att ta fram frågor, ställa bra följdfrågor och underlätta ett jämställt möte. Detta kan också bidra till en annan förståelse av intervjumaterialet.

Brukarrevisorernas erfarenhet kan också underlätta trovärdigheten i mötet med brukarna som ska intervjuas och underlätta samtal kring frågor som kan upplevas som känsliga och/eller svåra att prata om.

Erfarenheten från tidigare brukarrevisorer visar också att brukare lämnar andra svar när brukare intervjuar brukare än om personal ställer samma frågor. Man kan i sammanhanget konstatera att det finns ett maktförhållande mellan personal och brukare som inte finns mellan brukare och brukarrevisorer. Eftersom brukarna garanteras anonymitet i förhållande till både kommunen och hälso- och sjukvården kan det upplevas lättare att framföra kritik utan rädsla för att drabbas av repressalier. Svaren blir mer rättvisande och förbättringsområden kan fångas upp samtidigt som personalen stärks av den positiva feedback som lyfts fram.

En viktig aspekt av brukarrevison är också att den är oberoende av verksamheten vilket ger en högre trovärdighet än undersökningar som görs av verksamheten själv. En synergieffekt med att utföra brukarrevison är också att mötet med brukarrevisorer kan bidra till att ge hopp till de som intervjuas. Att möta brukarrevisorer som är återhämtade kan därigenom bidra till den egna återhämtningen hos de som blir intervjuade.

Uppdraget

Under våren 2020 genomförde åtta brukarrevisorer en brukarrevison på boendestöd i Ängelholms kommun. Uppdraget innebar att brukarrevisorererna skulle ta reda på hur brukarna som har en kontakt med boendestödet hur de upplever det stöd den erbjuds. Vad är bra, vad är mindre bra och hur kan verksamheten utvecklas framöver.

Bakgrunden till uppdraget var den beställning av brukarrevison som gjordes av Ängelholms kommun där man ville titta närmre på en av deras verksamheter. Uppdraget gick till NSPH Skåne. Denna rapport är resultatet av denna beställning av brukarrevison och har genomförts under våren/sommaren 2020 på boendestödet i Ängelholms kommun.

De som utfört brukarrevisonerna är Anette Mellström, Marie Sjögren, Hanna Hildeman, Bengt Palm, Jan-Inge Nilsson, Li Brundell, Lars Lundh och Håkan Andersson samt samordnaren för brukarrevisonerna Erika Wilhelmsson. Alla som utförde brukarrevisonerna har genomgått brukarrevisionsutbildning under ledning av NSPHiG som har flerårig erfarenhet av att genomföra och utbilda brukarrevisorer. Alla brukarrevisorererna har också egen erfarenhet av psykisk ohälsa.

Om boendestödet i Ängelholms kommun

Personer mellan 18 och 65 år som på grund av långvarig eller varaktig psykisk funktionsnedsättning har betydande svårigheter i sin livsföring kan ansöka om stöd. Stödet ska ge förutsättningar för den enskilde att delta i samhället på samma villkor som andra. Stödet kan bestå av bland annat boendestöd.

Handläggare utreder ansökan om boendestöd, bedömer och fattar beslut. Vid bifall tar teamchef för boendestöd emot uppdrag/beställning från handläggare med omfattning på stöd, mål som ska uppfyllas samt datum hur länge verkställigheten ska pågå. De tar emot uppdrag från handläggare inom två olika huvuduppdrag. Målet med insatsen boendestöd är att den enskilde ska kunna behålla sitt boende, få struktur i vardagen, få möjlighet till större delaktighet i samhället och därigenom leva ett självständigt liv.

När brukarrevisionen påbörjades fanns det 122 klienter, utöver de 13 inom boendestöd integration. De är 19 anställda boendestödjare varav två arbetar med boendestöd integration som har hand om dessa klienter. Kompetensen är blandad med högskola i olika inriktningar, gymnasiekompetens och olika påbyggnadskurser hos boendestödjarna. Utöver det har de olika bakgrund inom de olika områdena man arbetar inom.

Verksamheten har arbetat fram en ny metodhandbok som man successivt börjat implementera under september 2020. I arbetet med metodhandboken har man skapat en handbok för boendestöd samt uppdaterat äldre riktlinjer. En översyn hur boendestöd ska arbeta framöver, samt ett förtydligande av rollen som tagits fram.

Tillvägagångssätt

Denna brukarrevision har genomförts av åtta brukarrevisorer, där sex har genomgått brukarrevisionsutbildning den 6-7 oktober 2015 och två som genomgått brukarrevisionsutbildningen den 24-25 oktober 2020. Utbildningen genomfördes av NSPH i Göteborg och NSPH Skåne som har flerårig erfarenhet av att utföra brukarrevision.

Intervjufrågorna togs fram 10 januari 2020 och underlaget sammanställdes till den intervjuguide som därefter användes vid samtliga intervjuer kring boendestödet.

Intervjuguiden innehåller sammanlagt 25 huvudfrågor och som i vissa fall innehåller följdfrågor. Frågorna är uppdelade i sju kategorier; "Bakgrundsfrågor", "Aktivitet och trivsel", "Innehåll i stödet", "Planering och samverkan", "Bemötande och kompetens", "Problem och konflikter" och "Sammanfattning".

Ett besök gjordes av brukarrevisionsamordnaren Erika Wilhelmsson den 29 januari 2020 på en arbetsplatsträff med personalen samt ledningen. Brukarrevisionsamordnaren Erika Wilhelmsson gav information till ledningen och personalen som närvarade vad en brukarrevison är, vad vinsterna med en brukarrevison är, tillvägagångssättet och planeringen kring genomförandet och återkopplingen av resultatet. Personalen informerades även om att personalens involvering och synsätt på att en brukarrevison genomförs på mottagningen har vid tidigare brukarrevisonerna haft en stor påverkan på hur många av brukarna som ställt upp på intervjuer.

I februari månad fanns det 122 brukare som hade insats via boendestöd. För att inte få in anmälningar som man skulle behöva tacka nej till gjordes ett slumpmässigt urval av brukarrevisionsamordnaren. Det skriftliga materialet skickades hem till de 60 brukare som blev slumpmässigt utvalda 17 februari 2020. Det resulterade först i sex intervjuer. För att få in fler intervjuer var tanken att göra ett utskick till resterande 62 brukare. Utifrån att pandemin covid-19 bröt ut blev det en försening kring att boka in en andra omgång. Under maj månad inkom det ytterligare två intervjuer som utfördes via telefon. Eftersom åtta intervjuer anses vara ett tillräckligt antal beslutade brukarrevisionsamordnaren och teamchef för boendestöd Ann-Margareth Lövgren att utgå ifrån de intervjuer som inkommit. Utifrån detta deltog åtta personer med sina erfarenheter och åsikter i brukarrevisonerna avseende boendestödet i Ängelholms kommun.

I den muntliga och skriftliga informationen var utgångspunkten de fyra etiska principerna för brukarrevison: informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Syftet med brukarrevisonerna, varför den görs och vem som är uppdragsgivare.

- Om hur lång intervjun var planerad att bli.
- Att respondenterna kommer att vara anonyma.
- Att de som utför intervjuerna har egen erfarenhet av psykisk ohälsa.
- Att det är frivilligt att delta.
- Att respondenten när som helst kan avbryta intervjun utan att uppge skäl.
- Att respondenten har rätt att inte besvara alla frågor.
- Att det går att ångra sig i efterhand.
- Att respondenten kommer att anonymiseras i rapporten och att svaren inte kommer att kunna kopplas till en specifik person.
- Att respondenten kommer få ta del av rapporten.

De renskrivna svaren har därefter sammanställts av brukarrevisionsamordnaren för att få en helhetsbild över vilka tillgångar och svagheter som återfunnits i svaren från brukarna. Syftet med sammanställningen är även att anonymiteten hos brukarna ska kunna säkerställas. Resultatdelen har skickats ut till de åtta brukare som deltagit för att de ska kunna gå igenom svaren och ha en möjlighet att se till att deras anonymitet inte röjs via svaren och citaten.

Efter sammanställningen av svaren har brukarrevisorerna och brukarrevisionsamordnaren haft möte via videolänk den 2 november för att gå igenom vad som framkommit för tillgångar respektive svagheter. Utifrån de inkomna svaren har brukarrevisorerna utformat konkreta utvecklingsförslag till verksamheten att arbeta vidare med. Rapporten lämnas över samt presenteras för ledningen och personalen i arbetsgruppen vid ett verksamhetsmöte när restriktioner för fysiska möten lättats.

Definitioner

I denna rapport används definitionen ”respondent” på den som intervjuats. Ordet ”hen” används istället för han/hon i rapporten i syfte att hålla personens kön anonymt.

Sammanfattning av resultat, resultat och utvecklingsförslag

Sammanfattning av resultat

I denna del av brukarrevisionsrapporten ges en kort sammanfattning av resultatet av de intervjuer som genomförts. Sammanfattningen är indelad i de förekommande kategorierna:

”Bakgrundsfrågor”, ”Aktivitet och trivsel ”Innehåll i stödet”, ”Planering och samverkan”, ”Bemötande och kompetens”, ”Problem och konflikter” och ”Sammanfattning”.

För en längre återgivning av de resultat som framkommit följer en längre resultatdel efter denna sammanfattning.

Bakgrundsfrågor

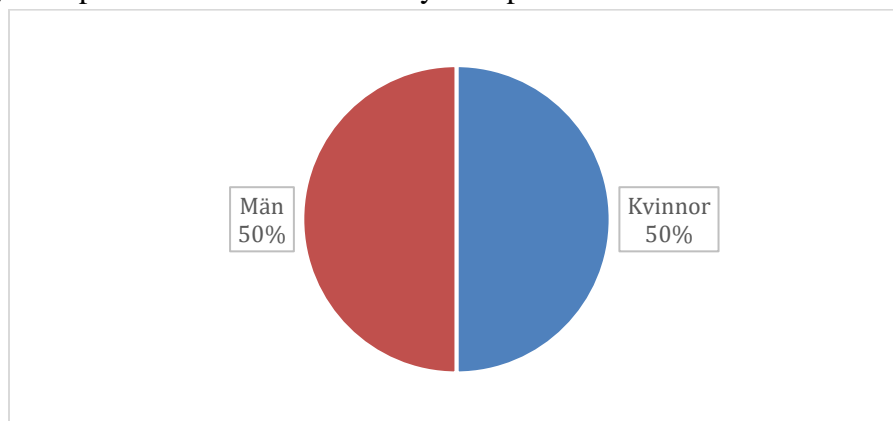
Det var totalt åtta respondenter som genomförde intervjuer till denna brukarrevison.

Nedan presenteras fördelningen avseende ålder och kön på respondenterna med hjälp av diagram.

För att anonymiteten hos respondenterna inte ska röjas presenteras fördelningen av ålder respektive kön i två separata diagram.

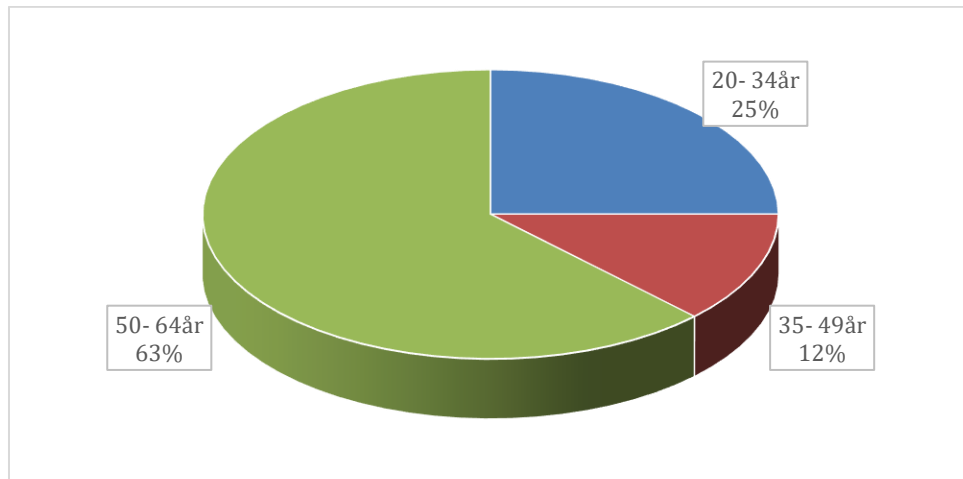
Kön

Samtliga åtta svarade på frågan om man var man eller kvinna. Det går att utläsa av nedanstående diagram att fyra respondenter är kvinnor och fyra respondenter är män.



Ålder

På frågan om sin ålder svarade samtliga åtta respondenter på frågan. Som det går att avläsa i nedanstående diagram sträcker sig åldersfördelningen från 20 år till 53 år. Två respondenter är mellan 20 år och 34 år. En respondent är mellan 35 år och 49 år. Fem respondenter är mellan 50 år och 64 år.



Aktiviteter och trivsel

Under denna kategori avsåg frågor kring respondenternas dagliga sysselsättning, besök hos olika mötesplatser, fritidsaktiviteter och sociala kontakter. Sammanställningen avser frågorna 1 till 5 med tillhörande delfrågor.

På frågan om respondenterna hade någon form av sysselsättning, studier, arbete, praktik, svarade nästan hälften (3 av 8) att de hade arbete, varav en även studerar. Hälften (4 av 8) har aktivitetscenter Spiran som sysselsättning. En respondent har ingen sysselsättning. De fyra respondenterna som har Spira som sysselsättning upplever att de får mycket stöd och individanpassning där. De tre som uppger att de arbetar anser inte att boendestödet ska vara involverade i det.

Tre fjärdedelar (6 av 8) uppger att de går till Spiran. En respondent uppger att hen har kyrkan som en mötesplats att besöka. En respondent har inget att besöka och vill inte göra det heller. Ingen tycker att något borde vara annorlunda (Fråga 1c, 1d, 2a och 2b).

Vad det gäller avsaknaden kring fritidsaktivitet uppger hälften (4 av 8) att de saknar fritidsaktiviteter. Hälften (4 av 8) uppger att de inte saknar någon fritidsaktivitet, varav en upplever att hen inte har tid och en annan att hen inte vill ha någon. Av de fyra som saknar fritidsaktivitet, uppger tre respondenter att de skulle vilja komma ut mer och fika/träffas i mindre grupper och en respondent att hen vill återuppta dans.

Hälften (4 av 8) uppger att de inte behöver hjälp med sina fritidsaktiviteter, varav en har en kontaktperson till hjälp och en annan har nog med skolan. En fjärdedel (2 av 8) uppger att de skulle vilja ha hjälp att komma iväg till aktiviteterna. En fjärdedel (2 av 8) vet inte vad det skulle vara för hjälp (Fråga 3a, 3b och 3c).

På frågan om man har så mycket social kontakt som man önskar svarar tre fjärdedelar (6 av 8) att de har den kontakt de önskar ha. Två respondenter uppger att de inte har den sociala kontakten de önskar. De skulle vilja ha hjälp av boendestödet att träffa nya vänner (Fråga 4a och 4b).

Samtliga uppger att de trivs med sitt boendestöd, varav hälften (4 av 8) uppger att de trivs väldigt bra. Nästan hälften (3 av 8) anser att känslan av trygghet är det som är bra med boendestödet. En fjärdedel (2 av 8) tycker att de är väldigt flexibla med tiderna. En respondent uppger att hen har kommit vidare och känner sig lyssnad på. En fjärdedel (2 av 8) lyfter två skilda områden som fungerar mindre bra. En respondent anser att informationen kring vad boendestödjarna kan hjälpa hen med är dålig. Den andre respondenten anser att det blivit rörigt sedan hen gick över från LSS till hemtjänsten (Fråga 5a och 5b).

Innehållet i stödet

Under denna kategori avsåg frågorna om delaktighet i ansökan kring stödet, genomförandeplan, insatsen är tillräckligt, hur boendestödet påverkar deras livssituation och om man har en samordnad individuell plan (SIP).

Sammanställningen avser frågorna 6 till 13 med tillhörande delfrågor.

På frågan avseende om man ansåg sig lyssnad på när man ansökte om boendestöd uppger en fjärdedel (2 av 8) att de kände sig lyssnade på. En fjärdedel (2 av 8) vet inte då det var deras godeman som ansökte om boendestödet. En fjärdedel (2 av 8) menar att de inte visste vad de ansökte om riktigt, då det var deras socialsekreterare som skötte det. En respondent uppger att hen var tvungen att få boendestöd och visste inte vad hen kunde få eller hade rätt till.

Avseende frågan om man hade en genomförandeplan över sitt boendestöd svarar nästan tre fjärdedelar (5 av 8) att de har en genomförandeplan. En fjärdedel (2 av 8) vet inte om de har en genomförandeplan. En respondent uppger att hen inte tycker om planer och vill inte ha någon. De två som inte vet om de har en genomförandeplan uppger att om de inte har någon så behöver de ingen heller (Fråga 6, 7a och 7b).

Samtliga respondenter (8 av 8) svarade att de får de stödet som de behöver i sin vardag. En fjärdedel (2 av 8) lyfter fram att hjälpen med att få till rutiner är det som är bäst. En fjärdedel (2 av 8) uppger att de får den hjälpen som de frågar efter. Hälften (4 av 8) lyfter inte fram något specifikt som fungerar bra.

Vad det gäller frågan om de är något de saknar med stödet uppger en respondent att hans boendestödjare har förslag på vad vi ska göra och inte frågar hen först. En fjärdedel (2 av 8) lyfter fram att när det kommer vikarier som inte riktigt känner till deras vardag. En respondent säger att ibland kan de vara stressade och det påverkar hans mående och hur det blir den dagen. Hälften (4 av 8) uppger att de inte saknar något (Fråga 8a och 8b).

Tre fjärdedelar (6 av 8) anser att deras boendestöd är hos dem tillräckligt som det är idag. En fjärdedel (2 av 8) anser att de varit för mycket hos dem, men att de har ändrat tiderna nu så det blir bättre.

Nästan tre fjärdedelar (5 av 8) känner att de kan ta upp med sin boendestödjare om de skulle behöva mer stöd eller hjälp, varav två av dessa uppger att de säger till dem ”ring om du behöver något”. Nästan hälften (3 av 8) tycker inte att de kan ta upp det, varav en uppger att hen gjort det och inte fått bra respons så vågar inte igen (Fråga 9a och 10).

På frågan vad man skulle vilja att deras boendestöd leder till i framtiden uppger en fjärdedel (2 av 8) att rutinerna sitter på plats. Nästan hälften (3 av 8) uppger att de hoppas de klarar sig själva utan hjälp. En respondent skulle vilja ha en egen lägenhet. En fjärdedel (2 av 8) vet inte vad de vill ska hända och inte tänkt på det.

På frågan om deras liv har förändrats på grund av deras boendestöd säger nästan hälften (3 av 8) att de mår bättre idag. En fjärdedel (2 av 8) uppger att de fått det de behöver och klarar sig mer själva nu. Nästan hälften (3 av 8) vet inte vad som förändrats sedan de fick boendestödet.

På frågan om de hade en samordnad individuell plan (SIP) säger samtliga att de inte har någon SIP, varav en fjärdedel (2 av 8) uppger att de haft en tidigare men har inte längre. Ingen av dem önskar en SIP varav hälften (4 av 8) säger att de bara har insatser via kommunen (Fråga 11, 12, 13a och 13b).

Planering och samverkan

Under denna kategori avsåg frågorna om man kan byta tider och dagar kring sitt boendestöd och om man kan påverka vilken boendestödjare man får hjälp av.

Sammanställningen avser frågorna 14 till 16 med tillhörande delfrågor.

Samtliga (8 av 8) svarar att de får boendestöd på de tider och dagar de vill ha det, varav en fjärdedel (2 av 8) uppger att de får bestämma vad som passar bäst.

Samtliga (8 av 8) svarar att de kan ändra sina tider om det behövs, varav en fjärdedel (2 av 8) uppger att de behöver ringa i tid bara. En fjärdedel (2 av 8) säger att de inte behöver ändra och aldrig behövt.

På frågan om de försökt byta tid eller dag någon gång uppger tre fjärdedelar (6 av 8) att de gjort det och det var inga problem. En fjärdedel (2 av 8) säger att de inte försökt, men att de inte behöver ändra heller.

Däremot uppger tre fjärdedelar (6 av 8) att de inte kan påverka vilken boendestödare som kommer till dem, varav en uppger att det endast är ett fåtal som kommer till hen. En fjärdedel (2 av 8) säger att de inte vet om de kan det och har aldrig frågat heller (Fråga 14, 15a, 15b och 16).

Bemötande och kompetens

Under denna kategori avsåg frågorna om hur man upplever personalens bemötande och om de anser att personalen har tillräcklig kompetens och kunskap för att ge den vård och stöd som de behöver. Frågor kring om man känner sig förstådd av personalen, hur det märks och om man skulle vilja ha hjälp med sin kroppsliga hälsa.

Sammanställningen avser frågorna 17 till 20 med tillhörande delfrågor.

Nästan samtliga (7 av 8) uppger att boendestödarnas bemötande är bra varav tre respondenter poängterar att de är väldigt trevliga. En respondent anser att de är bra i sitt bemötande överlag, men när hen mår dåligt så anser hen inte att de klarar det så bra.

Nästan samtliga (7 av 8) uppger att de tycker att allt fungerar bra med deras bemötande och har inget att anmärka på. Två respondenter av dessa lyfter fram att boendestödarnas tålamod är särskilt bra. En respondent tycker att de ytliga sakerna är de bra på att bemöta, men när det kommer till djupare saker blir det inte så bra (Fråga 17a och 17b).

Vad det gäller boendestödarnas kunskap och kompetenser för att kunna hjälpa och stötta anser tre fjärdedelar (6 av 8) att de uppger att boendestödarna har tillräcklig kunskap och kompetens. En fjärdedel (2 av 8) vet inte riktigt, men de tror det då de är nöjda med boendestödarna.

Hur det visar sig att de har tillräcklig kunskap och kompetens uppger en fjärdedel (2 av 8) att de lyssnar på dem. En fjärdedel (2 av 8) tycker att det är avslappnat när de kommer hem till dem. En fjärdedel (2 av 8) uppger att deras tålamod visar på att de förstår och kan det som behövs. En fjärdedel (2 av 8) säger att de inte vet hur det skulle visa sig. En respondent svarade på frågan om de saknar något i deras kunskap och kompetens. Hen skulle vilja att de har mer kompetens för att kunna möta någon som har pågående självmordstankar (Fråga 18a, 18b och 18c).

Samtliga (8 av 8) uppger att de känner sig förstådda av sin boendestödare, varav en respondent uppger att hen tycker att det kan vara svårt med språket ibland. En respondent tar upp att hen endast känner sig förstådd vad det gäller hens rutiner.

Hälften (4 av 8) svarade på frågan hur de märker att de förstår dem. En respondent ser hens problem och hur de ska hjälpa till. Hälften (2 av 4) uppger att deras kommunikation är väldigt bra, varav en säger att de förstår hen mer än hens familj. En respondent uppger att hen kan vara sig själv och behöver inte göra sig till.

En respondents uppger att hen tycker det märks att de inte förstår allt då de ställer konstiga frågor till hen.

Ingen av respondenter anser att de behöver stöd eller hjälp med sin kroppsliga hälsa. En respondent uppger att hen har stöd via vården i kring det. En respondent säger att hen haft några problem med vikten och de frågar och bryr sig hur det går för hen. Ingen svarade på frågan om hur de blir hjälpta med sin kroppsliga hälsa (Fråga 19a, 19b, 19c, 20a och 20b).

Problem och konflikter

Under denna kategori avsåg frågorna om hur man upplever möjligheten att ta upp problem och konflikter kring boendestödet och om man behöver extra hjälp. Frågor kring om man kan ta upp med någon om man har problem/konflikt med sin boendestödjare.

Sammanställningen avser frågorna 21 till 23 med tillhörande delfrågor.

På frågan om de anser att de kan be om extra hjälp av sin boendestödjare om de behöver extra hjälp svarade nästan hälften (3 av 8) att de anser att de kan be om det. En fjärdedel (2 av 8) uppger att de inte kan göra det. Nästan hälften (3 av 8) vet inte om det går, varav två tror att det skulle gå men är osäkra.

Hälften (4 av 8) svarade på frågan om i vilka situationer de känner att de inte går att be om extra hjälp. Hälften av dessa (2 av 4) säger att de är stressade när de kommer och vill inte fråga då.

Andra hälften (2 av 4) uppger att de känner att de är till besvär, varav en säger att hen upplever att de inte har tid (Fråga 21a och 21b).

Nästan samtliga (7 av 8) uppger att de kan ta upp med någon om de får problem med sina boendestödjare. En respondent säger att hen tagit upp det med både boendestödjarna och sin socialsekreterare, men fått dåligt bemötande i det och känt att de varit defensiva mot hen. Hälften (4 av 8) uppger att de kan ta upp det med sin boendestödjare. En fjärdedel (2 av 8) tar upp det med sin godeman. En respondent anser att hen kan lyfta det med sin socialsekreterare. Nästan samtliga (7 av 8) upplever att boendestödjarna lyssnar på dem om det skulle bli problem. En respondent upplever att hen inte kan prata med någon om det blir problem (Fråga 22a, 22b och 23).

Sammanfattningsvis

Under denna kategori avsåg frågorna om hur de upplever helheten kring boendestödet, om det är något de vill ha mer av och om det är något annat som de ville ta upp.

Sammanställningen avser frågorna 24 till 25 med tillhörande delfrågor.

Nästan samtliga (7 av 8) upplever att det är bra att ha boendestödet, varav två respondenter tycker även att de känner sig trygga med boendestödet. En respondent tycker inte att boendestödet är tillräckligt.

Hälften (4 av 8) uppger olika saker som man tycker är bra med boendestödet. En respondent upplever att boendestödet lyssnar och vill hjälpa hen. Tre fjärdedelar (3 av 4) uppger trygghet, stöd och hjälp som bra delar.

En respondent upplever att kompetensbristen är mindre bra och skulle vilja att det blir bra. En respondent tycker att det är mindre bra att hen bara träffar sin boendestödjare en gång i veckan. På frågan kring om det är något mer man vill ha mer av uppger en fjärdedel (2 av 8) att de vill ha information om vad som händer när de blir 65år med deras boendestöd. En respondent känner sig orolig för byte av personal. En respondent lyfter Spira som en viktig del i hens liv och skulle vilja vara där mer. Resterande hälft (4 av 8) uppger att de är nöjda som det är och har inget mer de vill ha eller vill ta upp (Fråga 24a, 24b, 24c och 25).

Resultat

Denna resultatdel omfattar de 25 frågor med delfrågor som ingick i intervjuguiden. Resultatdelen är indelad i kategorierna:

- Aktivitet och trivsel
- Innehåll i stödet
- Planering och samverkan
- Bemötande och kompetens
- Problem och konflikter
- Sammanfattning

Varje fråga i intervjuguiden presenteras här nedan. Antalet svarande kan variera beroende på att alla respondenter inte svarat på alla frågor. Respondenterna kan även ha tagit upp flera områden per fråga och därmed stämmer inte antalet svar i vissa fall med antalet respondenter per fråga. För att lyfta fram några specifika kommentarer och/eller för att illustrera några av de sammanfattade svaren, har kompletterande citat använts. Dessa står att läsa under rubriken ”Citat” i slutet på varje fråga. Dessa utgör alltså inte några ytterligare svar, utan är enbart exempel på de svar som finns sammanfattade ovan.

Bakgrundsfrågor

Fråga 1-1b är frågor om namn, ålder, kön, adress, mailadress, telefonnummer. Svaren på dessa frågor redovisas inte detaljerat för att deras anonymitet inte ska röjas. För information kring ålder och kön se avsnitt ”Sammanfattning av resultat”.

Aktiviteter och trivsel

1c. Har du arbete, studier, praktik eller någon annan typ av sysselsättning?

Antal svarande: 8 av 8 respondenter

Svar: Tre respondenter uppger att de har arbete, varav en har en 50% anställning, en arbetar som timanställd och en både studerar och arbetar som timanställd. Fyra respondenter har aktivitetscenter Spiran som en daglig sysselsättning. En respondent har ingen sysselsättning

Citat:

”Spiran i Ängelholm inom Social psykiatrin.”

”Nej, jag har för svårt att koncentrera mig.”

”Jag går i skolan och jobbar inom hemtjänsten på sommaren.”

1d. Om ja – vilken typ av sysselsättning och känner du att du får tillräckligt med stöd från dina boendestödare för att kunna genomföra din sysselsättning?

Antal svarande: 7 av 8 respondenter

Svar: De fyra respondenter som har sysselsättning på Spiran anser att de får tillräckligt med stöd och hjälp. De tre som har ett arbete och studier tycker inte att boendestödet behöver vara involverade där.

Citat:

”Boendestöd inte har så mycket att göra med jobbet och att deras roll inte är relevant i hur jag tar hand om mitt jobb.”

”Lite hjälp och tips som ledde till jobbet jag har nu.”

2a. Brukar du besöka något aktivitetshus, förening eller liknande mötesplats?

Antal svarande: 8 av 8 respondenter

Svar: Sex respondenter uppger att de har Spiran som en mötesplats de går till. En respondent har kyrkan som hen besöker. En respondent säger att hen inte vill ha någonstans att gå till.

Citat:

”Nej, och hon är inte heller intresserad av något sådant.”

”Jag deltar i aktiviteter genom kyrkan.”

2b. Vad skulle kunna vara annorlunda?

Antal svarande: 1 av 8 respondenter

Svar: En respondent svarar att hen är nöjd som det är.

Citat:

”Inget, nöjd som det är.”

3a. Saknar du någon form av fritidsaktiviteter på dagarna?

Antal svarande: 8 av 8 respondenter

Svar: Fyra respondenter uppger att de inte har någon fritidsaktivitet, varav två av dessa skulle vilja ha fritidsaktiviteter. Fyra respondenter säger att de inte saknar någon fritidsaktivitet, varav en klarar det på egen hand och en annan har inte tid.

Citat:

”Jag vill gärna ta upp dansen igen, men känner att det är svårt med det sociala.”

”Ja jag saknar de dagar jag inte har någon aktivitet, men kan tyvärr inte komma ut då jag har svårt att komma iväg.”

3b. Om ja - Vad för typ av aktiviteter?

Antal svarande: 4 av 8 respondenter

Svar: De fyra som saknar aktivitet uppger tre att de vill komma ut och träffa andra och en vill återuppta dans som hen tidigare utfört.

Citat:

”Att komma ut och gå och att gå ut och fika i en liten grupp.”

3c. Skulle du behöva någon typ av stöd för att genomföra de fritidsaktiviteterna?

Antal svarande: 8 av 8 respondenter

Svar: Fyra respondenter uppger att de inte behöver hjälp, varav en har en kontaktperson till hjälp och en annan har nog med skolan. Två respondenter uppger att de skulle vilja ha hjälp att komma iväg till aktiviteterna. Två respondenter vet inte vad det skulle vara för hjälp.

Citat:

”Skulle vilja ha stöd i att komma i väg till aktiviteter”

”Nej, jag har hjälp av en kontaktperson.”

4a. Har du så mycket social kontakt som du önskar, t.ex. med vänner eller familj?

Antal svarande: 8 av 8 respondenter

Svar: Sex respondenter tycker att har tillräckligt med socialkontakt, varav en uppger att hen har bra kontakt med både vänner och familj. Två respondenter tycker att de inte har tillräckligt med sociala kontakter och skulle vilja ha fler vänner, varav en tycker det är ett hinder med sin svårighet med det sociala samspelet.

Citat:

”Jag känner mig i dagsläget väldigt isolerad och vill skaffa fler vänner samt vill ha mer kontakt med min familj.”

”Nej, men jag har kontakt med min familj.”

4b. Om nej: Skulle du vilja att boendestödjarna stöttar dig mer med dina sociala kontakter?

Antal svarande: 2 av 8 respondenter

Svar: Av de två som skulle vilja ha mer sociala kontakter uppger en att hen vill ha hjälp att hitta fler vänner och den andre vet inte riktigt hur de skulle kunna hjälpa hen med det.

Citat:

”Jag vet inte riktigt hur jag ska få hjälp med det, men jag känner att det inte är något boendestöd kan hjälpa mig med.”

”Jag tycker om att umgås med vänner och skulle vilja få hjälpa att hitta nya.”

5a. Hur trivs du med dina boendestödjare?

Antal svarande: 8 av 8 respondenter

Svar: Fyra respondenter uppger att de trivs bra med sitt boendestöd. Fyra respondenter uppger att de trivs väldigt bra med sitt boendestöd.

Citat:

”Jag trivs bra som det är, men de skall sluta och det kommer att bli svårt med ny personal.”

”Jo vi kommer jättebra överens och det känns bra.”

5b. Vad upplever du fungerar bra eller mindre bra?

Antal svarande: 8 av 8 respondenter

Svar: Tre respondenter tycker att känslan av trygghet är väldigt bra. En respondent tycker det är bra att hen kan ringa när hen behöver hjälp. Två respondenter tycker att de är flexibla med tider och dagar. En respondent tycker de är trevliga, men att det blivit rörigt sedan hen bytt från LSS till hemtjänst i kommunen. En respondent uppger att hens boendestöd hjälper till att bromsa in hen när det behövs. En respondent tycker att de är engagerande och dömer inte hen.

Citat:

Jag upplever att det är en väldigt engagerad personal som är trevlig och inte dömande.

Dåligt att de varit väldigt dåliga på att ge information kring vad boendestödjare kan hjälpa mig med.”

”Jag har bytt från LSS till hemtjänst, och det upplever jag som rörigt i min tillvaro.”

Innehåll i stödet

6. När du ansökte om boendestöd; upplevde du att du blev lyssnad på då?

Antal svarande: 7 av 8 respondenter

Svar: Två respondenter kände sig lyssnade på när de ansökte. Två respondenter säger att de inte är säkra eller vet då deras godeman ansökte till dem. Två respondenter fick hjälp via socialsekreteraren och inte säkra på vad de sa de behövde. En respondent hade inget val och visste inte vad det var för något.

Citat:

”Det var den gode mannen som sökte så jag vet inte.”

”Jag blev tvungen att ha det, men visste inte vad det var för något.”

7a. Har du en genomförandeplan? (En plan för dina personliga mål som du och boendestödjarna skall göra tillsammans).

Antal svarande: 8 av 8 respondenter

Svar: Fem respondenter svarar att de har en genomförandeplan, varav en uppger att de gör en varje år. En respondent gillar inte planer och vill inte ha någon. Två respondenter vet inte om de har någon plan.

Citat:

”Jag vet inte om jag har det, men har fått att höra att de ska ha ett samtal efter en viss tid.”

”Gillar inte planer jobbar efter behov som min boendestödjare och jag gör.”

”Varje år gör vi en sådan tillsammans.”

7b. Om nej: Skulle du vilja att en genomförandeplan upprättades?

Antal svarande: 8 av 8 respondenter

Svar: De som inte vet om de har någon plan säger att de inte vill ha någon heller.

Citat:

”Nej, det är tillräckligt som det är.”

”Pratar igenom vad jag vill göra och få hjälp med, så behövs inte.”

8a. Får du det stöd från boendestödet som du behöver i vardagen?

Antal svarande: 8 av 8 respondenter

Svar: Samtliga säger att de har vad de behöver i sin vardag från boendestödet. Två respondenter uppger att rutiner och vardagssysslor får de hjälp med. En respondent uppger att hen inte har så mycket hjälp, men känner alltid att hen kan ringa. En respondent upplever att hens boendestöd kan läsa av hen och ge det stöd hen behöver.

Citat:

”Ja det får jag faktiskt om jag ber om något får jag oftast det.”

”Jag får hjälp med att handla mat och sånt.”

8b. Om inte: vad saknar du?

Antal svarande: 8 av 8 respondenter

Svar: En respondent uppger att hens boendestöd alltid har förslag på vad de ska göra innan hen fått säga själv. En representant uppger att hen inte anser att de kan stötta hen när hen får självmordstankar. Två respondenter säger att det är jobbigt när det kommer vikarier, varav en även uppger att de kan vara väldigt stressade när de kommer.

Citat:

”Jag får allt jag behöver.”

”Det enda jag upplever som jobbigt är på sommaren då det kommer vikarier.”

9a. Känner du att tiden som boendestödjarna är hos dig är tillräcklig?

Antal svarande: 8 av 8 respondenter

Svar: Sex respondenter uppger att de tycker boendestödet är där tillräckligt, varav en skulle vilja ha mer ledsagning och inte boendestöd. Två respondenter uppger att de tycker att de varit där för mycket, men fått ändrade tider som gjort det bättre.

Citat:

”Ja verkligen, men ibland så blir det för mycket. Överlag tycker jag det är lagom som nu en gång i månaden.”

”Ja det tycker jag verkligen.”

”Nä det gör det inte men han vill inte ha hemtjänst utan mer en ledsagare.”

10. Om ditt behov av stöd skulle ändras, (om du till exempel skulle behöva mer stöd eller annan typ av stöd från dina boendestödjare), känner du att du skulle kunna ta upp detta?

Antal svarande: 8 av 8 respondenter

Svar: Fem respondenter känner att de kan ta upp om de skulle behöva ändras i deras stöd de får, varav två uppger att boendestödet själva säger ”ring om det är något”. Tre respondenter känner inte att de kan ta upp det, varav en säger att hen gjort det en gång men fick ett dåligt bemötande så kommer inte göra det igen.

Citat:

”Ja, de säger ”ring om det är nåt”.”

Jag känner inte att jag kan ta upp om jag behöver hjälp och prata med någon annan än den som kommer hem till mig.”

11. Vad vill du att boendestödet ska leda till i relation till ditt framtida liv?

Antal svarande: 7 av 8 respondenter

Svar: Tre respondenter uppger att de hoppas de kan klara sig själv utan stödet. Två respondenter vill att rutinerna de tränat på fungerar. Två respondenter har inte funderat på det och vet inte.

Citat:

”Det vet jag inte, med tanke på min livssituation.”

”Att jag kan klara mig själv och få till mina rutiner.”

12. Har boendestödet på något sätt förändrat din livssituation – i så fall på vilket sätt?

Antal svarande: 8 av 8 respondenter

Svar: Tre respondenter uppger att de mår bättre idag, varav en uppger att hen blivit hjälpt i sin rehabilitering av hens minne. Tre respondenter uppger att de inte riktigt vet vad som förändrats. Två respondenter uppger att de fortfarande är sjuka. En uppger att det går framåt och den andre tror inte att hens framsteg beror på boendestödet.

Citat:

”Ja, de har gjort det bättre för mig och stärkt mig i min rehabilitering för minnet.”

”Fått den hjälp jag behövde. Nu klarar jag mig bra.”

13a. Har du en Samordnad individuell plan (SIP)?

Antal svarande: 8 av 8 respondenter

Svar: Samtliga säger att de inte har någon SIP, varav två uppger att de har haft tidigare.

Citat:

”Jag har haft när jag va inlagd, men inte nu.”

13b. Om nej: Skulle du vilja att en SIP genomförs?

Antal svarande: 8 av 8 respondenter

Svar: Ingen av respondenterna skulle vilja ha någon SIP, varav fyra av dessa säger att de bara har insatser via kommunen och behöver inte någon SIP.

Citat:

”Nej, det vet jag inte. Jag har SMS-kontakt, med läkartider och det fungerar bra.”

”Nej jag har inget behov av det just nu i alla fall.”

”Nej. Jag har bara hjälp från kommunen.”

Planering och samverkan

14. Får du boendestöd när (de tider och dagar) du vill ha det?

Antal svarande: 8 av 8 respondenter

Svar: Samtliga respondenter säger att de har boendestöd på de tider och dagar som de vill ha.

Citat:

”Ja. De kommer på en dag som funkar bäst nu. Ändrade lite i början.”

”Jag har varit med att bestämt dagarna.”

15a. Får du lov att ändra dina tider när du behöver det?

Antal svarande: 8 av 8 respondenter

Svar: Samtliga respondenter känner att de kan ändra sina bestämda tider om de behöver. Två av dessa säger att så länge man ringer i tid så är det aldrig problem. Två andra respondenter uppger att de aldrig behövt ändra sina tider.

Citat:

”Ja bara jag ringer i tid.”

”Ja, men jag behöver inte.”

15b. Har du försökt byta tider någon gång? Hur gick det?

Antal svarande: 8 av 8 respondenter

Svar: Sex respondenter uppger att de har fått ändrat sina tider när de bett om det, varav en säger att de pratar med varandra om kommande aktiviteter. Två respondenter har inte frågat om att byta, varav en säger att de hade sagt nej iså fall.

Citat:

”Ja, och det gick bra att byta tid.”

”Ja många gånger aldrig problem.”

16. Känner du att du kan påverka vilka boendestödjare som skall hjälpa dig?

Antal svarande: 8 av 8 respondenter

Svar: Sex respondenter säger att de inte kan bestämma/påverka vem som kommer till dem, varav en uppger att hen har så få som kommer till hen så det går bra. Två respondenter vet inte om det går att påverka det, varav en uppger att det inte finns så många boendestödjare att välja mellan.

Citat:

”Nej, men det är ett mindre antal som kommer till mig.”

Bemötande och kompetens

17a. Hur upplever du boendestödjarnas bemötande?

Antal svarande: 8 av 8 respondenter

Svar: Sju respondenter säger att det är ett väldigt bra bemötande, varav tre respondenter tycker att de mycket trevliga. En respondent tycker att de är bra i det stora hela, men när hen mår dåligt känner hen inte att deras bemötande är så bra.

Citat:

“Trevliga prickar”. De kan sin sak.”

”Jag tycker att deras bemötande är bra på det stora hela, men inte så bra när jag mår dåligt.”

17b. Vad fungerar bra eller mindre bra?

Antal svarande: 8 av 8 respondenter

Svar: Sex respondenter säger inget speciellt som fungerar bra, utan allt är bra. En respondent tycker att deras tålamod är särskilt bra. En respondent säger att de ytliga delarna tycker hen är bra, men de djupare delarna tycker hen inte fungerar bra.

Citat:

”De ytliga grejerna” fungerar bra, men ”de djupa grejerna” gör det inte.”

”De har bra tålamod med mig och det är bra.”

18a. Upplever du att boendestödjarna har tillräcklig kunskap och kompetens om dina behov för att kunna hjälpa dig?

Antal svarande: 8 av 8 respondenter

Svar: Sex respondenter säger att de anser att de har vad som behövs, varav två respondenter säger att de inte behöver så mycket hjälp numera. En respondent tycker att för de ytliga delarna har de absolut kompetens för. En respondent är osäker hur mycket om hens problematik som hens boendestöd vet.

Citat:

”Ja, de har hjälpt väldigt mycket. Nu är behovet inte så stort.”

18b. Om ja - hur visar det sig?

Antal svarande: 8 av 8 respondenter

Svar: Tre respondenter säger att det märks då de är trevliga mot dom. Två respondenter tycker att de går bra att prata med dem. En respondent tycker det är avslappnat och inte dömande är de kommer. Två respondenter vet inte hur det märks.

Citat:

”De är väldigt trevliga, de är inte dömande och avslappnade.”

”Som sagt de har bra tålamod och de lyssnar.”

18c. Om nej – vad saknas?

Antal svarande: 1 av 8 respondenter

Svar: En respondent tycker att de inte kan hantera hens självmordstankar och mående.

Citat:

”De saknar kompetens kring hur de ska göra med mina självmordstankar.”

19a. Känner du dig förstådd av dina boendestödjare?

Antal svarande: 8 av 8 respondenter

Svar: Samtliga säger att de känner sig förstådda av sin boendestödjare, varav en säger att hen boendestödjare alltid lyssnar på hen. En annan respondent tar dock upp att det kan vara lite svårt med språket ibland att förstå varandra. En respondent känner sig endast förstådd kring rutiner, men inte i något annat.

Citat:

”Känner mig förstådd av dem när det gäller mina rutiner, men inte i annat.”

”Ja. Om de inte har svar på frågor så kollar de upp det.”

”Ja fast ibland är det svårt med språket.”

19b. Om ja – hur visar det sig?

Antal svarande: 4 av 8 respondenter

Svar: Två respondenter tycker att deras kommunikation fungerar bra, varav en även anser att hens boendestöd förstår hen mer än hens familj och vänner. En respondent tycker att hen kan vara sig själv och behöver inte göra sig till. En respondent säger att de förstår hens problem och frågar vad de kan göra för hen.

Citat:

”Vi har väldigt bra kommunikation och de förstår mig bättre än min familj.”

”Jag kan vara mig själv.”

19c. Om nej – hur visar det sig?

Antal svarande: 2 av 8 respondenter

Svar: En respondent säger att det kan bli missförstånd på grund av språket. En respondent tycker att de ställer konstiga frågor till hen när hen pratar om sitt mående.

Citat:

”Tycker att de ställer konstiga frågor och inte verkar förstå vad jag menar när jag pratar om hur jag mår och känner.”

”Blir missförstånd när vi inte förstår varandra.”

20a. Skulle du vilja att boendestödjarna stöttade dig mer i att ta hand om din kroppsliga hälsa, än vad de gör idag?

Antal svarande: 8 av 8 respondenter

Svar: Samtliga respondenter svarar att de inte har ett behov av stöd och hjälp med sin kroppsliga hälsa. En respondent har hjälp via vården kring det. En respondent tycker att de är stöttande när de frågar hur det går med maten.

Citat:

”Tidigare hade jag problem med vikten. De frågar och bryr sig om hur det går med maten.”

”Nej, sjukvården hjälper mig med det.”

20b. Om ja – hur då?

Antal svarande: 0 av 8 respondenter

Svar: Ingen svarade på denna fråga.

Citat:

Problem och konflikter

21a. Upplever du att du kan be boendestödjarna om extra hjälp utöver den hjälp du brukar ha när du behöver det?

Antal svarande: 8 av 8 respondenter

Svar: Tre respondenter säger att de tycker de kan be om extra hjälp, varav en säger att hen inte har så stort behov men de har hjälpt till någon gång. Två respondenter anser att de inte kan be om det. Tre respondenter är osäkra om de kan få det, varav två respondenter säger att det nog skulle gå.

Citat:

”Nej det kan jag inte.”

”Ja, om det behövs kan jag göra det.”

21b. Om nej – i vilka situationer känner du så?

Antal svarande: 4 av 8 respondenter

Svar: Två respondenter uppger att de är stressade när de kommer. Två respondenter vill inte vara till besvär, varav en säger att de inte har tid.

Citat:

”När de säger att de inte har tid.”

22a. Om du får problem med dina boendestödjare, känner du att du kan ta upp det med någon?

Antal svarande: 8 av 8 respondenter

Svar: Sju respondenter säger att de kan ta upp med någon om de skulle få problem med sin boendestödjare. Fyra av dessa respondenter uppger att de kan ta upp det med sin boendestödjare. Två av dessa respondenter tar upp det med sin gode man och en respondent kan lyfta det med sin socialsekreterare. En respondent säger att hen inte kan lyfta det med någon.

Citat:

”Nej jag känner inte att jag kan det.”

”Jag pratar med min godeman om det iså fall.”

22b. Om nej – varför inte?

Antal svarande: 1 av 8 respondenter

Svar: En respondent säger att hen försökt men har blivit dåligt bemött och vill inte ta upp igen.

Citat:

”Har tagit upp en sak en gång och jag tyckte de inte var så trevliga då. Så gör inte det igen.”

23. Upplever du att boendestödjarna lyssnar på dig om det blir problem?

Antal svarande: 8 av 8 respondenter

Svar: Sju respondenter upplever att deras boendestödjare lyssnar om det skulle bli problem. En respondent säger att hen inte känner sig lyssnad på om det skulle vara problem.

Citat:

”Ja, dom lyssnar verkligen på mig.”

”Ja vi kan diskutera vad jag vill.”

”Nej inte när det är problem.”

Sammanfattningsvis

24a. Hur upplever du det att ha boendestöd?

Antal svarande: 8 av 8 respondenter

Svar: Sju respondenter upplever i det stora hela att det är bra att ha boendestöd, varav en även lyfter fram att hen känner stöd och trygghet från boendestödjaren. En respondent tycker att boendestödet är otillräckligt.

Citat:

”Det är ett stöd och en trygghet. Bra att veta att det finns någon man kan kontakta om det skulle bli jobbigt.”

”Tycker det är otillräckligt för mig.”

24b. Vad är bra?

Antal svarande: 5 av 8 respondenter

Svar: En respondent tycker allt är positivt. Två respondenter tycker att tryggheten och känna att de lyssnar är det bästa. En respondent tycker att hens boendestöd tar hen på allvar och att hen får den sociala delen också. En respondent tycker det är bra på att hjälpa till med rutinhållning.

Citat:

”De lyssnar, samarbetet är bra oss emellan.”

”Det känns tryggt att få hjälp av dem, och att komma ut och handla och fika.”

24c. Mindre bra?

Antal svarande: 2 av 8 respondenter

Svar: En respondent skulle vilja träffa sitt boendestöd oftare, men bara den henen har. En respondent tycker att bristen på kompetens kring psykisk ohälsa är mindre bra.

Citat:

”Att det som är mindre bra är bristen på kompetens inom psykisk ohälsa.”

25a. Är det något du vill ha mer av?

Antal svarande: 8 av 8 respondenter

Svar: Fyra respondenter är nöjda och saknar ingenting. Två respondenter skulle vilja ha mer information vad som händer med deras stöd när de blir 65 år. En respondent skulle vilja ha mer stöd av boendestödjarna att bara finnas där när hen får sina självmordstankar. En respondent skulle vilja vara mer på Spiran då det är en viktig del i hens liv.

Citat:

”Jag känner mig orolig för att det kommer att bytas ut personal framöver.”

”Jag vill ha hjälp med mina självmordstankar och hantera dom.”

Utvecklingsförslag

Brugarrevision har till syfte att återge hur brukarna som ingår i brukarrevisionen upplever insatsen boendestöd i Ängelholms kommun. Vad upplevs som bra och vad upplevs som mindre bra samt hur verksamheten kan utvecklas framöver. I detta avsnitt i brukarrevisionen återges i punktform de utvecklingsförslag som de uppgett i intervjuerna samt brukarrevisionsgruppen samlat utifrån resultatet av brukarrevision.

Aktiviteter och trivsel

Fritidsaktiviteter

Samtliga som vill ha en daglig sysselsättning, t.ex. arbete, aktivitetscenter, uppger att de har det. Att ha en daglig sysselsättning har många positiva aspekter på en människas liv. Att känna att man har en meningsfull vardag och känner sig inkluderad i ett sammanhang.

Det framgår dock att hälften av respondenterna inte har någon fritidssysselsättning. Hälften av dessa skulle vilja ha hjälp/stöd av boendestödjarna att komma ut och träffa andra. Att något man utför som man tycker om och mår bra av har även det en positiv inverkan på hur en person upplever sin tillvaro.

Utvecklingsförslag skulle kunna bestå i:

- Stöd med fritidsaktiviteter
- *Hur arbetar man med den fritidssysselsättningen?*
- *Något som kan förmedlas av boendestödjaren till biståndshandläggaren?*

Sociala kontakter

De flesta av respondenterna upplever att de har tillräckligt med sociala kontakter. En fjärdedel uppger dock att de önskar flera sociala kontakter och hjälp/stöd i detta av boendestödjaren. Sociala kontakter och relationer är en viktig del i en människas välbefinnande och den mentala hälsan. För att kunna upprätthålla sociala kontakter och relationer behöver man ha sociala färdigheter eller stöd i kontakten.

Utvecklingsförslag skulle kunna bestå i:

- Uppdraget kring arbetet med att stödja brukarna i sina sociala kontakter.
 - *Hur arbetar man med att stödja brukarna idag?*
 - *Finns det material eller samtalsmetoder för att stödja dem i kontakten?*

Innehåll i stödet

Involvering i ansökningsförfarandet

Angående ansökningsförfarandet uppger en fjärdedel att de kände sig lyssnade på och resterande är osäkra då deras godeman eller socialsekreterare uppfattats sköta den biten. Det ska tilläggas att samtliga brukare uppger att de är nöjda med innehållet i insatsen boendestöd. Om man känner att man har kontroll över sin vardag, att man har möjlighet att påverka och vara delaktig i vad som sker i ens liv påverkar hur man tar sig an uppsatta mål, fullföljer dem och känner en tilltro till förändringar.

Utvecklingsförslag skulle kunna bestå i:

- Processen med att ansöka om insats boendestöd och informationen som ges
 - *Finns det någon skriftlig information över insatserna man kan ansöka om?*
 - *Hur ser kontakten/samarbetet ut med biståndshandläggare ut kring insatsens innehåll?*

Genomförandeplaner

Vad det gäller genomförandeplaner uppger nästan tre fjärdedelar att de har en genomförandeplan. De andra är osäkra på om de har någon, men om de inte har någon så behöver de ingen. Framgår av svaren från brukarna att de vet vad målet är med insatsen och har tilltro att klara sig själva i framtiden. Att ha tydliga mål som är förankrade och rimliga leder till att man arbetar mot dessa i större utsträckning. Känna tilltro till sin egen kapacitet att nå mål man själv tagit fram stärker självkänslan och hoppet att lyckas.

Utvecklingsförslag skulle kunna bestå i:

- Riktlinjer och rutiner kring hur uppdatering/uppföljning av genomförandeplanen sker kontinuerligt med brukarna för att kunna tillgodose de aktuella behoven.
 - *När uppdaterar man planen som upprättats?*
 - *Gör man det på begäran av brukarna eller efter en viss bestämd tid?*

Planering och samverkan

Flexibiliteten

Samtliga brukare känner att de kan bestämma tider och dagar som boendestödet kommer hem till dem. Samtliga uppger även att det går att byta tider och dagar om det behövs. Framgår att brukarna känner sig trygga i att lyfta fram vad de vill och våga fråga.

Det kan ibland vara svårt att tillgodose allas behov utifrån ett verksamhetsperspektiv, men ibland kan man hitta lösningar/sätt för att kunna det.

Att ha makt över när man ska göra saker i sitt liv är en del i hur man väljer att utföra uppgifter och vad man känner in för dessa.

Utvecklingsförslag skulle kunna bestå i:

- Rutinerna för brukarna kring byte av tider och dagar för sitt boendestöd
 - *Hur har ni lyckats med den flexibilitet ni har kring byte av tider och dagar?*

Boendestödjaren

En fjärdedel av brukarna uppger att det inte går att bestämma vem som ska komma hem till dem. Det ska tilläggas att samtliga brukare är nöjda med sin boendestödjare och uppger inte att de försökt byta någon gång.

Vikten av att man känner sig bekväm i sällskapet och när och hur man ska utföra uppgiften har en stor påverkan på hur man väljer att utföra uppgiften.

Utvecklingsförslag skulle kunna bestå i:

- Påverkansmöjligheten till vem av boendestödjarna som kommer hem till brukarna.
 - *Hur bestäms/matchas boendestödjare med brukare?*
 - *Går det att byta boendestödjare?*

Bemötande och kompetens

Kunskap och kompetens

En fjärdedel av brukarna uppger att de anser att boendestödjarna har den kompetens och kunskap som behövs för att ge dem stöd och hjälp. De märker att de har det bland annat av att de lyssnar och visar tålmod.

En viktig aspekt för att känna sig trygg och ha tillit till det stöd man får för att arbeta mot en förändring eller vara nöjd i den situation man befinner sig i. Att de som har en hjälpsamt professionell roll har den kompetens och kunskap som de behöver för att kunna ge det bästa möjliga stödet för just den individen är även det en viktig del i hur förändringen förankras i en eller ej.

Utvecklingsförslag skulle kunna bestå i:

- Inventering av personalens kunskaper och kompetens.
 - Vad finns idag?
 - Vad skulle man behöva mer utbildning i?
 - Hur används kompetens som finns idag?
 - Vad är utbildningskravet för en boendestödjare?

Bemötande

Nästan samtliga av brukarna tycker att boendestödjarnas bemötande är bra och hälften anser att det är väldigt bra. Förutom det bra bemötandet upplever de även att de blir förstådda av sina boendestödjare.

Ibland har man en tendens att fokusera på saker som inte fungerar, men det är lika viktigt att reflektera över vad det är som gör att något fungerar så bra.

Att känna sig sedd och bemött på ett respektfullt sätt utgör en viktig del i ens vardag och hur man uppfattar den.

Utvecklingsförslag skulle kunna bestå i:

- Fortsätta bemötandet i den linje som man gör idag och arbeta med att behålla det.
 - Vilka grundvärderingar har gruppen och hur ska man behålla sättet att bemöta på?

Problem och konflikter

Kontakt vid problem eller konflikt

Nästan samtliga brukarna upplever att de kan prata med någon om de skulle vara något problem eller en konflikt uppstått. Av dessa uppger fler än hälften att de tar upp det med sitt boendestöd. De andra lyfter det med sin godeman eller socialsekreterare.

Att lyfta problem eller konflikter som uppstått av olika anledningar kan vara väldigt jobbigt att bära på. Att känna sig trygg i att kunna lyfta saker som man anser är ett problem underlättar inte bara för en själv utan även för personen som är en del av lösningen.

Utvecklingsförslag skulle kunna bestå i:

- Rutiner kring vem och hur man kontaktar om man är missnöjd med stödet eller med en boendestödjare.
 - Finns det skriftlig information att lämna ut kring hur man lämnar klagomål och till vem?
 - Finns det anonyma sätt att förmedla sin upplevelse av boendestödet?
 - Det som brukarna tar upp med boendestödjaren, var tar den informationen vägen?

Referenser

Källa: Ängelholm kommun- Psykisk funktionsnedsättning 2020

<https://www.engelholm.se/omsorg-och-hjalp/funktionsstod/psykisk-funktionsnedsattning.html>

(Hämtad 2020-07-16)

NSPH Skåne **Tystnadsplikt och sekretess**

Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa i Skåne

Denna försäkran gäller för brukarrevisorer inom NSPH Skåne 802492-1671

Härmed intygar jag att jag har tagit del av och förstått bestämmelserna i offentlighets- och sekretesslagen (bilaga) om vad som gäller för mig utifrån det uppdrag jag har för NSPH Skåne.

Jag försäkrar att jag inte talar om eller på annat sätt för vidare sådant som jag under uppdraget får reda på rörande enskilda personers personliga förhållanden så som till exempel enskilds hälsotillstånd.

Jag för inte heller vidare information jag får under uppdraget som gäller förhållanden i de verksamheter jag reviderar på uppdrag av NSPH Skåne.

Jag har förstått att det gäller under den tid jag är uppdragstagare och för all tid därefter.

Jag försäkrar att jag kommer att återlämna alla dokument och all annan information när mitt uppdrag är slutfört.

Jag är medveten om att jag bryter mot tystnadsplikten i sekretesslagen om jag inte följer sekretessbestämmelserna på rätt sätt. Jag vet att brott mot bestämmelserna kan leda till åtal för brott mot tystnadsplikten.

Jag är vidare medveten om att jag vid brott mot tystnadsplikten omgående mister mitt uppdrag för NSPH Skåne och att kvarvarande ersättning kan komma att ej betalas ut

.....

Ort och datum

.....

Uppdragstagares namn och namnteckning

.....

Uppdragstagares personnummer

Bevittnat av företrädare för NSPH Skåne

.....

Sekretessbelagd information och företagshemligheter

Förhållandet mellan uppdragsgivare och uppdragstagare grundar sig på ömsesidig lojalitet och ömsesidigt förtroende. Uppdragstagare ska under sitt uppdrag, likväl som efter att detta upphört, iaktta diskretion rörande organisationens angelägenheter samt iaktta sekretess beträffande uppgifter som uppdragstagaren till följd av sitt uppdrag fått kännedom om och vars yppande kan medföra men för organisationen, dess medlemmar eller andra enskilda personer.

Uppdragstagare för NSPH Skåne kan under uppdragets fullgörande komma att få tillgång till information som är sekretessbelagd enligt bestämmelserna i Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400). Av särskild betydelse är den sekretess som gäller till skydd för uppgift om enskilds hälsotillstånd eller andra personliga förhållanden i till exempel vårdens eller socialtjänstens verksamhet. Den som behöver service, vård och hjälp ska kunna vara trygg och säker på att inga känsliga uppgifter lämnas vidare till obehöriga.

Muntliga uppgifter eller skrivna handlingar får inte lämnas vidare till utomstående. Observera att "utomstående" i detta sammanhang även innefattar din familj och dina vänner. Anställda/Ansvariga i verksamheten eller andra uppdragstagare, som inte behöver uppgiften för sitt eget arbete räknas också som utomstående. Det är av största vikt att sekretessbelagda uppgifter inte sprids vid tillfällen där dessa uppgifter inte ska tas upp eller obehöriga personer kan lyssna. Detta kan gälla på tåget, bussen eller andra platser dit allmänheten har tillträde.

Observera att ovanstående även gäller sekretessbelagd information som man har fått inför ett uppdrag.

Vidare kan anställd/uppdragstagare vid NSPH Skåne få del av sådan information som berör affärs- eller driftförhållanden i verksamheter som får anses näringsdrivande och som huvudmannen för denna belagt med sekretess; se lagen (1990:409) om skydd för företagshemligheter. Sådan information får självklart inte heller spridas i en vidare krets än vad som är nödvändigt för uppdragets fullgörande.

Vad tycker du om vården på avdelning 4 i Kristianstad?

Välkommen att vara med på en så kallad brukarrevision – intervjuer med syfte att ta reda på vad ni som har kontakt med avdelning 4 i Kristianstad tycker om hjälpen för att på bästa sätt kunna utveckla vården ytterligare framöver.

Du kan berätta om dina tankar och åsikter om att ha kontakt med avdelning 4 i Kristianstad och intervjun kommer utgå från frågor på områdena: Vårdmiljö, lokaler och tillgänglighet, bemötande och information, planering och samverkan och inflytande, delaktighet och vårdinnehåll

Brukarrevision är en metod som utgår från att personer med egen erfarenhet av psykisk ohälsa formulerar frågor, intervjuar och sammanställer rapport.

Vi som intervjuar är medlemmar i olika patient- och anhörigorganisationer. Det är föreningar med medlemmar som på olika sätt själva har erfarenhet av psykiatrisk vård och omsorg. Några kan också vara anhöriga eller närstående.

De som intervjuar har fullständig tystnadsplikt. Inget som sägs under intervjuerna kommer att kunna kopplas till dig som person. Intervjun tar ungefär en timme att genomföra och du kan välja plats för intervjun (exempelvis i ditt hem eller på annan plats) eller om du hellre vill att vi genomför den över telefon. Din medverkan är frivillig och kan när som helst avbrytas. Du som blir intervjuad kommer också vara den första som får läsa resultatsammanställningen. Skulle du upptäcka att något blivit fel

(t. ex att vi uppfattat någonting fel) finns det möjlighet att påverka innan den slutliga rapporten fastställs.

Så här går det till:

Välj hur du vill göra:

1. Vi kommer till dig på avdelningen. Vi tar med oss fika!

Två personer från patient- och anhörigorganisationerna kommer och intervjuar dig. Den ena personen kommer att ställa frågor och den andra kommer att anteckna svaren. Intervjun tar ungefär en timme.

2. Annan plats. Kanske vill du av något skäl att intervjun ska ske på annan plats, något vi för det mesta kan tillgodose. Ange i sådant fall var du vill att intervjun ska ske i anmälningsformuläret.

3. Telefonintervju. Vi genomför intervjun via telefon.

Vad händer sen?

Alla svar kommer att skrivas så att det inte går att se vem som har svarat vad. Svaren kommer att sammanställas till en rapport som du, personalen och ledningen för avdelning 4 i Kristianstad kommer att få ta del av.

Rapporten görs i syfte att ta reda på vad som är bra, mindre bra och hur man kan utveckla avdelning 4 i Kristianstad ytterligare framöver

Handlingsplan: Utvecklingsförslag utifrån brukarrevision

Valt utvecklingsförslag:

Vilka aktiviteter/åtgärder/förändringar ska göras?

Vem gör vad?

När ska det göras?

Vilka resurser krävs?

Tid för uppföljning med brukarrevisionssamordnare: