



**RAPPORT AVSEENDE  
BRUKARREVISION GENOMFÖRD  
PÅ SYNENHETEN I MALMÖ  
2021**



Erika Wilhelmsson  
Hanna Hildeman  
Håkan Andersson  
Li Brundell  
Marie Sjögren

## Innehållsförteckning

### Inledning, uppdraget och tillvägagångssättet

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

### Sammanfattning av resultat, resultatet och utvecklingsförslag

Sammanfattning av resultatet .....	7
Bakgrundsfrågor .....	7
Konstillhörighet .....	7
Ålder .....	8
Kontakten med Synenheten i Malmö.....	8
Lokaler och tillgänglighet.....	8
Information .....	9
Vård, kontinuitet och samverkan .....	9
Planering med synenheten kring dina insatser.....	10
Inflytande och delaktighet .....	11
Bemötande och kompetens .....	11
Sammanfattningsvis .....	12
Resultat .....	13
Utvecklingsförslag.....	29
Referenser .....	33
Bilaga 1 Sekretess och tystnadsplikt brukarrevisorer.....	34
Bilaga 2 Sekretessbelagd information och företagshemlighet.....	35
Bilaga 3 Information till respondenterna.....	36
Bilaga 4 Handlingsplan kring arbete med utvecklingsförslag.....	38

## 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 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.

### **Uppdraget**

Under 2021 genomförde fem brukarrevisorer en brukarrevison på Synenheten i Malmö. Uppdraget innebar att brukarrevisorerna skulle ta reda på hur de som har en kontakt med synenheten upplever kontakten de har. Vad är bra, vad är mindre bra och hur kan verksamheten utvecklas framöver.

Bakgrunden till uppdraget var den beställning av brukarrevison som gjordes av Region Skåne 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 2021 på Synenheten i Malmö.

De som utfört brukarrevisonen är Marie Sjögren, Hanna Hildeman, Li Brundell och Håkan Andersson samt samordnaren för brukarrevisonen Erika Wilhelmsson. Alla som utförde

brukarrevisjonen har genomgått brukarrevisionsutbildning under ledning av NSPHiG som har flerårig erfarenhet av att genomföra och utbilda brukarrevisorer. Alla brukarrevisorerna har själva erfarenhet av att ta del av samhällsinsatser av olika slag och är verksamma inom brukar- och anhörigorganisationen NSPH Skåne.

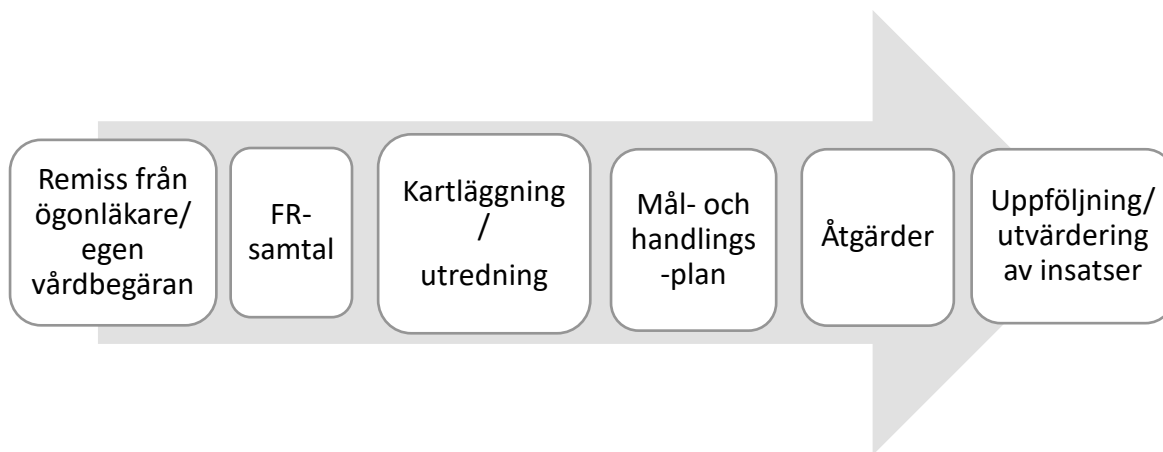
## Om Synenheten i Malmö

Synenheten vuxna består av fyra mottagningar som är placerade i Kristianstad, Helsingborg, Lund och Malmö. Enheten har två enhetschefer, en för Kristianstad och Malmö och en för Helsingborg och Lund som leder enheten i ett parledarskap. Enheten har 38 medarbetare varav 15 arbetar på mottagningen i Malmö. Förutom enhetschefen finns det två sekreterare, en kurator, två optiker, åtta syn pedagoger och en psykolog på mottagningen i Malmö.

Synenheten vuxna tar emot patienter som är 18 år och äldre som har en omfattande bestående synnedsättning och som är i behov av rehabilitering eller habilitering. Enheten tar även emot medicinska patienter som är 18 år och äldre, dessa patienter träffar endast optiker för framför allt utprovning av kontaktlinser. Under 2020 fanns det 1233 unika patienter inskrivna på Synenheten i Malmö. Uppdraget är att ge patienterna goda förutsättningar att klara sitt dagliga liv, få ökad livskvalitet och självständighet.

För att komma till Synenheten första gången krävs remiss från ögonläkare, därefter kan patienten göra en egen vårdbegäran för att återuppta kontakten med synenheten. När patienten gör en egen vårdbegäran ser förloppet ut på ett liknande sätt bortsett från det förberedande rehabsamtalet.

Innan det första besök på Synenheten vuxna blir patienten uppring för ett förberedande rehabsamtal. I samtalet, som utgår från en checklista, får patienten information om Synenheten vuxna. Patienten har också möjlighet att ställa frågor. Patienten kommer sedan till ett kartläggningsbesök där en genomgång av patientens dagliga aktiviteter för att ringa in de områden som fungerar och de områden där patienten upplever svårigheter. Om patienten är under 65 år sker kartläggningen av en kurator och synpedagog. Om patienten är över 65 år sker kartläggningen av en synpedagog. Därefter upprättas det tillsammans med patienten mål för rehabiliteringen och en planering för hur målen ska uppnås. Nästa steg är att arbeta med de åtgärder som behövs för att uppnå målet, beroende på patientens mål träffar patienten olika medarbetare i teamet. Det ges åtgärder individuellt eller i grupp. I stora drag är åtgärder; förskrivning av hjälpmedel, träning, orientering- och förflyttningsträning, punktskrift, lärande av strategier, stödsamtal, information och rådgivning. Nästa steg är att följa upp åtgärderna och om målen har uppnåtts eller inte (Nesrin Dahil 2021, Region Skåne 2021).



### Tillvägagångssätt

Denna brukarrevison har genomförts av fem brukarrevisorer, där fyra har genomgått brukarrevisionsutbildning den 6-7 oktober 2015 och en som genomgått brukarrevisionsutbildningen den 24-25 oktober 2019. Utbildningen genomfördes av NSPH i Göteborg och NSPH Skåne som har flerårig erfarenhet av att utföra brukarrevison.

Intervjufrågorna togs fram 10 februari 2021 och underlaget sammanställdes till den intervjuguiden som därefter användes vid samtliga intervjuer kring stödet.

Intervjuguiden innehåller sammanlagt 24 huvudfrågor och som i vissa fall innehåller följdfrågor. Frågorna är uppdelade i åtta kategorier; "Bakgrundsfrågor", "Lokaler och tillgänglighet", "Information", "Vård, kontinuitet och samverkan", "Planeringen med synenheten kring dina insatser", "Inflytande och delaktighet", "Bemötande och kompetens" och "Sammanfattning".

Ett besök gjordes av brukarrevisonssamordnaren Erika Wilhelmsson den 2 mars 2021 på en arbetsplatsträff via videolänk med personalen samt ledningen. Brukarrevisonssamordnaren 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 inställning till att en brukarrevison genomförs på mottagningen har vid tidigare brukarrevisoner haft en stor påverkan på hur många som ställt upp på intervjuer. Synenheten i Malmö valde målgruppen gravt synnedsetta i arbetsför ålder mellan 18-65år. I den målgruppen var det 25 personer som var aktivt inskrivna och blev därmed urvalet som materialet skickades ut till.

Utifrån att målgruppen som man valt har grav synnedsettnings behovde materialet anpassas på flera sätt. En inspelad ljudfil togs fram på en cd-skiva där både informations- och anmälningsblanketten lästes upp. Blindskrift/punktskrift skapades av både informations- och

anmälningsblanketten. De skrivna informations- och anmälningsblanketten anpassades genom förstora skrift, fet text och mellanrum mellan meningarna för att underlätta läsningen.

Synerheten i Malmö skickade den 10 maj 2021 anmälningsmaterial till de 25 personer som utgjorde urvalet. I varje kuvert skickades det med punktskriften, CD-skiva och anpassade textdokument. Information om att det genomfördes en brukarrevision på Synerheten i Malmö samt vilken målgrupp som berördes skickades in till taltidning för att sprida informationen även det hållet. Det resulterade i två intervjuer under våren och sommaren. För att få in fler intervjuer bokades ett videomöte in med ledning och personalen 30 augusti 2021 där tips och råd gavs från Erika Wilhelmsson för att motivera brukarna till att delta i en intervju. Detta resulterade i ytterligare intervju under tidig höst. Synerheten i Malmö skickade den 22 oktober 2021 en påminnelse och anmälningsmaterial till de 25 personer som utgjorde urvalet. Kuverten innehöll även denna gång punktskrift, CD-skriva och anpassat textdokument. Det resulterade i ytterligare tre intervjuer. Eftersom sex intervjuer utgjorde ca 25% av urvalet och detta ansågs vara tillräckligt antal beslutade brukarrevisionssamordnaren att inte söka efter vidare efter flera intervjuer.

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

- Om hur lång intervjun var planerad att bli.
- Att respondenterna kommer att vara anonyma.
- 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 brukarrevisionssamordnaren för att få en helhetsbild över vilka tillgångar och svagheter som återfunnits i svaren. Syftet med sammanställningen är även att anonymiteten hos brukarna ska kunna säkerställas. Resultatdelen har skickats ut till de sex 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 brukarrevisionssamordnaren haft möte via videolänk 21 april 2022 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 den 24 maj 2022 via videolänk.

## 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”, ”Lokaler och tillgänglighet”, ”Information”, ”Vård, kontinuitet och samverkan”, ”Planeringen med synenheten kring dina insatser”, ”Inflytande och delaktighet”, ”Bemötande och kompetens” och ”Sammanfattning”.

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

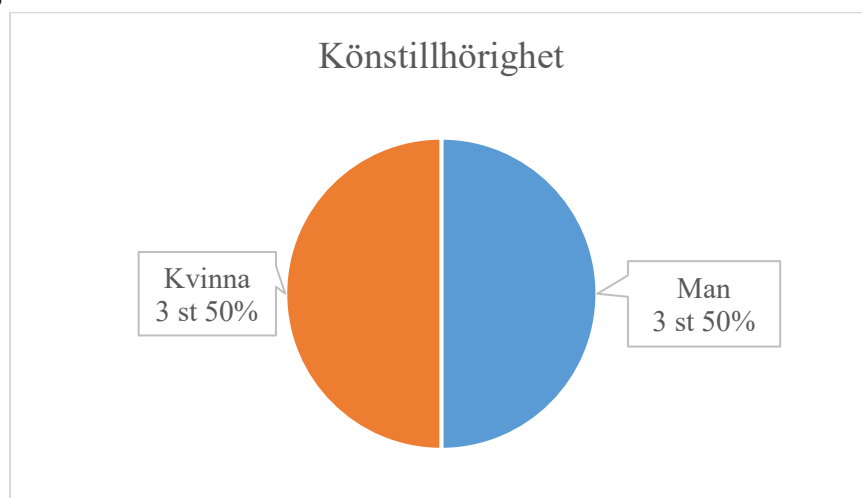
### Bakgrundsfrågor

Det var totalt sex respondenter som blev intervjuade i denna brukarrevison.

I denna brukarrevison 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.

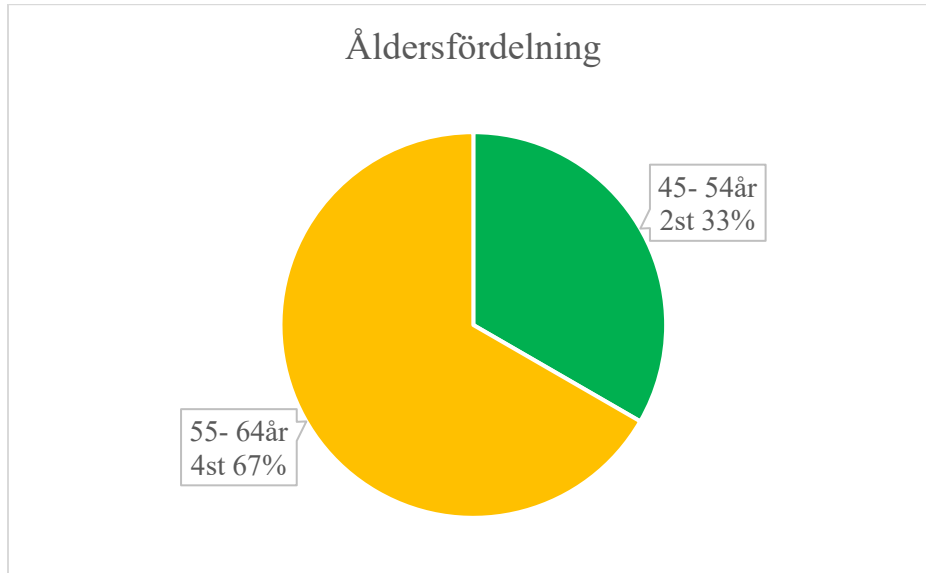
### Könsidentitet

Samtliga sex respondenter svarade på frågan kring sin könsidentitet. Det går att utläsa av nedanstående diagram att tre respondenter identifierar sig som kvinna och tre respondenter identifierar sig som man.



## Ålder

På frågan om sin ålder svarade samtliga sex respondenter på frågan. Som det går att avläsa i nedanstående diagram sträcker sig åldersfördelningen från 45-65år. Två respondenter är mellan 45-54år. Fyra respondenter är mellan 55-64år.



## Kontakten med Synenheten i Malmö

På frågan hur länge de haft kontakt med Synenheten varierade svaren mellan ett år och sju år. Hälften (3 av 6) har haft kontakt i ett år med Synenheten i Malmö. En respondent har haft kontakt med Synenheten i tre år. En tredjedel (2 av 6) har haft kontakt med Synenheten i sju år (Fråga 1c).

Vad det gäller frågan hur länge de haft sin synnedsättning varierade också dessa svar. En tredjedel (2 av 6) har haft sin synnedsättning sedan födseln. En tredjedel (2 av 6) har haft sin synnedsättning sedan åtta år tillbaka. En respondent har haft sin synnedsättning sedan 3 år tillbaka. En respondent har haft sin synnedsättning i ett och ett halvt år tillbaka (Fråga 1d).

## Lokaler och tillgänglighet

Under denna kategori avsåg frågor kring respondenternas upplevelser av lokalerna, tillgängligheten och möjlighet att ändra tider på Synenheten. Sammanställningen avser frågorna 2 till 3 med tillhörande delfrågor.

På frågan vad respondenterna tycker om lokalerna på Synenheten svarade hälften (3 av 6) att de tycker lokalerna är bra. Andra halvan (3 av 6) uppger att lokalerna är lättillgängliga. På frågan om man skulle vilja ändra på något kring lokalerna svarade två tredjedelar (4 av 6) att det inte ville ändra på något. En tredjedel (2 av 6) svarade att de skulle vilja ändra på något och lyfte



olika saker. En respondent skulle vilja ha ett ledstråk i gången och den andre respondenten upplever tröskeln vid ingången som krånglig (Fråga 2a och 2b).

Samtliga (6 av 6) upplever att det är lättillgängligt att komma i kontakt med Synenheten. En tredjedel (2 av 6) av dem upplever att det är enkelt att komma i kontakt med dem via telefon (Fråga 2c).

Nästan samtliga (4 av 5) upplever att det även är enkelt att komma i kontakt med sin vårdkontakt på Synenheten. En respondent uppger att hen inte tycker det känns bra att ta kontakt.

Nästan samtliga (4 av 5) uppger att det går bra att ändra tid om det behövs. En respondent uppger att det kan vara svårt ändra eller bestämma tid (Fråga 3a och 3b).

### **Information**

Under denna kategori avsåg frågorna hur man upplever informationen man fått kring sin synnedsättning och om ens anhöriga/närstående har erbjudits information eller utbildning. Sammanställningen avser frågorna 4 till 6 med tillhörande delfrågor.

På frågan om man var nöjd med informationen man fått kring sin synnedsättning svarade två tredjedelar (4 av 6) att de var nöjda med den information de fått, varav en uppger att hen är väldigt nöjd. Resterande tredjedel (2 av 6) uppger att de inte har fått information, där en av dem uppger att hen fått information från annan synenhet och den andre inte anser att det behövs på grund av att synnedsättningen skett efter arbetsplatsolycka. Fler än hälften (3 av 5) uppger att de inte saknar mer information utan är nöjda. En respondent skulle vilja ha information om forskning kring synnedsättning och en annan respondent skulle vilja ha mer information om hjälpmedel som finns och kommer att finnas längre fram (Fråga 4a och 4b).

På frågan hur respondenterna upplever informationen om olika insatser svarar fler än hälften (3 av 5) att de upplever att de fått bra information kring olika insatser. En respondent uppger att hen fått ta reda på mycket själv och en annan upplever att hen inte fått någon direkt information. Två tredjedelar (4 av 6) uppger att de inte behöver mer information kring insatser. En tredjedel (2 av 6) uppger att de skulle vilja ha mer information om hjälpmedel, varav en av dem skulle vilja veta mer om taltidning (Fråga 5a och 5b).

Gällande frågan om respondenternas anhöriga/närstående erbjudits information eller utbildning svarar fler än hälften (3 av 5) att de inte fått vare sig information eller utbildning. En av dessa uppger att hen inte har någon anhörig och en annan uppger att hen inte vill att dennes anhöriga ska informeras. Mer än en tredjedel (2 av 5) uppger att deras anhöriga fått bra med information, varav en även uppger att hens sambo gått en iPhone-utbildning (Fråga 6a och 6b).

### **Vård, kontinuitet och samverkan**

Under denna kategori avsåg frågorna kring insatserna man har samt kring utbudet som finns.

Även frågor kring hur kontakten med Synenheten har förändrat deras liv samt hur samarbetet ser ut mellan olika stödfunktioner.

Sammanställningen avser frågorna 7 till 11 med tillhörande delfrågor.

På frågan hur man upplever sin insats via Synenheten svarade samtliga (5 av 5) att de är nöjda med den insats som de har. Anledningen till att de tycker att insatsen fungerar bra är lite olika. Nästan hälften (2 av 5) uppger att deras hjälpmedel är det som är bra. Andra halvan (2 av 5) uppger att det bästa är att de känner sig lyssnade på. En respondent uppger att hembesöken av personalen är bra.

Mer än en tredjedel (2 av 6) upplever inte något som mindre bra med deras insats. Resterande uppger olika saker som mindre bra. En respondent tycker att CD-spelaren hen har är svår. En respondent anser att det skulle behövas en träningslängdenhet för att lära sig i hemmiljö. En annan tycker att det varit mindre bra under pandemin att hen inte kunnat komma till mottagningen (Fråga 7a, 7b och 7c).

Nästa samtliga (5 av 6) tycker att utbudet av insatser är bra. En respondent upplever det som både bra och dåligt där hen lyfter att det skulle funnits träff för att se olika hjälpmedel.

På frågan om man skulle vilja ha andra insatser än vad man har idag svarar två tredjedelar (4 av 6) att de skulle vilja ha andra insatser. En tredjedel uppger att de inte anser sig behöva andra insatser än de har idag.

Vad för insatser de skulle vilja ha varierar av de som svarat (3 av 6). En respondent skulle vilja ha mer hjälpmedel. En respondent skulle vilja ha stöd i att orientera/förflytta sig i sin närmiljö. En respondent skulle vilja ha en handledare i att hantera datorn (Fråga 8a, 8b och 8c).

Samtliga respondenter (6 av 6) svarade att insatsen via Synenheten har påverkat deras liv positivt. En tredjedel (2 av 6) upplever att deras liv i stort känns positivare. En respondent uppger att hen kan sköta sitt arbete numera genom kontakten och stödet från Synenheten (Fråga 9).

Kontinuiteten uppger samtliga (6 av 6) att de anser att den är bra, varav hälften (3 av 6) uppger att de träffar samma person (Fråga 10).

Vad det gäller samarbetet mellan olika stödfunktioner uppger fler än hälften (3 av 5) att det fungerar bra med samarbetet, varav en lyfter samarbetet med hens dagliga verksamhet och en annan uppger att kontakten med hens arbetsplats fungerar väl. Nästan hälften (2 av 5) upplever att det inte finns något samarbete mellan olika stödfunktioner (Fråga 11).

### **Planeringen med synenheten kring dina insatser**

Under denna kategori avsåg frågorna om man har en individuell plan på Synenheten. Om man anser att man blivit lyssnad på i utformandet av planen samt om den efterföljs.

Sammanställningen avser fråga 12 med tillhörande delfrågor.

På frågan om respondenterna har en individuell plan uppger hälften (3 av 6) att de har en sådan plan. En tredjedel (2 av 6) är osäkra på om de har en plan. En respondent uppger att hen inte har

en plan hos Synenheten. Samtliga som svarade att de hade en plan (3 av 3) upplever att deras planering efterföljs och att de kände sig lyssnade på vid utformandet av planeringen. Om de skulle vilja ändra något i sin plan upplever samtliga som har en plan (3 av 3) att det går bra utan problem (Fråga 12a, 12b, 12c och 12d).

De som uppgav att de inte har någon plan eller är osäkra uppger samtliga (3 av 3) att de inte vet varför en plan inte finns upprättad. En av respondenterna uppger att hen är nöjd som det är och en annan respondent uppger att hen inte vill ha en plan utan ta dagen som den kommer (Fråga 12e).

### **Inflytande och delaktighet**

Under denna kategori avsåg frågorna om hur man upplever möjligheten att tycka till om Synenheten och möjligheten att lämna synpunkter anonymt. Om man känner att man kan säga till om man skulle vilja ha en annan insats eller är missnöjd/har synpunkter. Även om man känner att man kan lyfta det med någon.

Sammanställningen avser frågorna 13 till 17 med tillhörande delfrågor.

Vad det gäller möjligheten att tycka till om synenheten uppger samtliga (6 av 6) att de upplever att de kan göra det. Samtliga respondenter (6 av 6) uppger även att de anser att de kan tycka till om det stöd/insats som de har idag (Fråga 13 och 14).

Hälften av respondenterna (3 av 6) uppger att de kan lämna synpunkter anonymt. Andra halvan (3 av 6) uppger att de inte behöver lämna sina synpunkter anonymt utan kan säga till. Ingen av respondenterna skulle vilja att det fanns något annat sätt att lämna synpunkter på (Fråga 15a och 15b).

På frågan om respondenterna upplever att de kan diskutera andra alternativ till stöd och insatser uppger samtliga (6 av 6) att känner att de kan göra det, varav en uppger att hen redan gjort det och en annan respondent att hens synpedagog sagt att det går bra (Fråga 16).

Om det finns ett missnöje med sin insats upplever samtliga (6 av 6) att de kan lyfta det med någon. Med vem de upplever att de kan lyfta det med är varierat. En tredjedel (2 av 6) uppger att de kan lyfta det med vem som helst på Synenheten. En tredjedel (2 av 6) uppger att de kan lyfta det med sin kontaktperson på Synenheten. En respondent kan lyfta det med kuratorn eller receptionisten och en annan respondent uppger att hen kan lyfta det med personalen på daglig verksamhet som i sin tur tar det vidare (Fråga 17a och 17b).

### **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 det stödet som de behöver. Sammanställningen avser frågorna 18 till 21 med tillhörande delfrågor.

Vad det gäller personalens bemötande uppger hälften (3 av 6) att deras bemötande är bra. Andra halvan (3 av 6) uppger att deras bemötande är jättebra. På frågan om vad som är bra med deras

bemötande skiftar svaren lite. Mer än en tredjedel (2 av 5) uppger att de är väldigt trevliga. En respondent uppger att de alltid lyssnar på hen. En annan respondent uppger att de tar hand om hen på rätt sätt. En respondent uppger att allt är bra med deras bemötande. På frågan om vad som fungerar mindre bra uppger samtliga (6 av 6) att de inte upplever att det finns något mindre bra med deras bemötande (Fråga 18a, 18b och 18c).

Nästan samtliga (5 av 6) uppger att de anser att personalen har tillräckligt med kunskap kring det stöd som de ger. Fler än hälften (3 av 5) uppger att det märks genom deras bemötande och vänlighet. En respondent upplever att de är professionella i sitt bemötande och en annan respondent uppger att personalen vägleder hen genom hens livssituation. En respondent (1 av 6) upplever att personalen inte har så mycket kunskap kring synskador vilket hen märker genom att personalen kan säga att de inte hade en aning om att det var så när hen beskrivit något kopplat till synskador (Fråga 19a, 19b och 19c).

På frågan om det går att byta kontakt svarar nästan samtliga (5 av 6) att det går, varav en tredjedel (2 av 5) även uppger att de inte har något behov av att byta. En respondent vet inte om det går att byta kontaktperson (Fråga 20).

Vad det gäller respondenternas anpassning i deras insatser uppger samtliga som svarade (5 av 6) att de upplever att de är anpassade efter deras enskilda behov. Mer än en tredjedel (2 av 5) uppger att det märks genom att de är nöjda med insatsen de har. En respondent uppger att personalen frågar vad hen behöver för stöd. En respondent uppger att hens hjälpmedel och kontakt är bra som gör att hen känner sig hjälpt. En respondent anser att det märks på alla sätt och vis (Fråga 21a, 21b och 21c).

### **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 22 till 24 med tillhörande delfrågor.

Två tredjedelar (4 av 6) upplever att Synenheten i sin helhet är väldigt bra, varav en respondent påpekar att utan hjälpen hen fått hade hen inte klarat sig. En tredjedel (2 av 6) uppger att de anser att Synenheten i sin helhet är bra. Vad som är bra med Synenheten upplever nästan samtliga (5 av 6) att personalens lyhördhet är det bästa. En respondent uppger att hens hjälpmedel är det bästa. På frågan om vad som är mindre bra svarade en respondent (1 av 6) att kan vara svårt att få ut nya hjälpmedel om deras kontaktperson är sjuk eller är hemma för vård av barn (Fråga 22a, 22b och 22c).

På frågan om det är något mer man vill ha mer av svarar två tredjedelar (4 av 6) att de inte finns något mer de efterfrågar. En respondent uppger att hen skulle vilja ha en utbildning i hur man

hanterar mobil och dator samt tv med syntslinga och en skulle vilja lära sig blindskrift. Samtliga (5 av 5) uppger att det inte finns något annat som de vill ta upp (Fråga 23 och 24).

## Resultat

Denna resultatdel omfattar de 24 frågor med delfrågor som ingick i intervjuguiden. Resultatdelen är indelad i kategorierna:

- Lokaler och tillgänglighet
- Information
- Vård, kontinuitet och samverkan
- Planering med synenheten kring dina insatser
- Inflytande och delaktighet
- Bemötande och kompetens
- 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, könsidentitet, adress, mailadress, telefonnummer. Svaren på dessa frågor redovisas inte detaljerat för att deras anonymitet inte ska röjas. För information kring könsidentitet, ålder och hur lång kontakt man haft med Synenheten i Malmö se avsnitt ”Sammanfattning av resultat”.

### Lokaler och tillgänglighet

2a. Vad tycker du om lokalerna?

Antal svarande: 5 av 6 respondenter

**Svar:** Tre respondenter uppger att de tycker lokalerna är lättillgängliga, varav en även uppger att hen tycker att det är en krånglig tröskel vid ingången. Tre respondenter tycker lokalerna är bra, varav en även uppger att hen tycker lokalerna är luftiga och stora.

**Citat:**

*”Jag tycker de är lättillgängliga.”*

*”Bra. Luftigt och stort.”*

#### 2b. Skulle du vilja ändra något? Vad i så fall?

Antal svarande: 6 av 6 respondenter

**Svar:** Fyra respondenter vill inte ändra något. En respondent skulle vilja ha ett ledstråk gången och en annan skulle vilja ändra den krånglig tröskeln vid ingången.

#### **Citat:**

*”Kanske ett ledstråk i gången.”*

*”Nä inget som är ett hinder för mig.”*

*”Möjligtvis den krångliga tröskeln precis vid ingången.”*

#### 2c. Hur upplever du tillgängligheten att komma i kontakt med synenheten?

Antal svarande: 5 av 6 respondenter

**Svar:** Samtliga som svarat uppger att tillgängligheten är bra. Två av respondenterna tycker det är lätt att komma i kontakt med synenheten via telefon, varav en av dem uppger att de alltid ringer upp när man lämnat meddelande. En respondent uppger att hen inte behöver ringa då personalen på Synenheten ringer hen ofta.

#### **Citat:**

*”Jag tycker att det är lätt att bara kunna ringa.”*

*”Bra. De ringer tillbaka om man lämnar meddelande.”*

*”De har god kontakt och ringer ofta till henne, så pass ofta att hon sällan känner behov av att kontakta dem.”*

#### 3a. Hur upplever du möjligheten att komma i kontakt med din vårdkontakt? (får du kontakt snabbt eller tar det tid?)

Antal svarande: 5 av 6 respondenter

**Svar:** Fyra respondenter uppger att det går lätt och smidigt att komma i kontakt med sin kontakt. En respondent uppger att hen inte ringer eller försöker komma i kontakt med sin vårdkontakt.

**Citat:**

*”Det går fort och smidigt att komma i kontakt med dem.”*

*”Det känns inte bra att själv försöka komma i kontakt.”*

3b. Hur upplever du möjligheten att ändra tid?

Antal svarande: 5 av 6 respondenter

**Svar:** Fyra respondenter uppger att det går bra att ändra tider, varav en uppger att hen inte behövt göra det men att det säkert går bra. En respondent uppger att det kan vara svårt att få ändra tid eller bestämma tid.

**Citat:**

*”Det går bra vid behov.”*

*”Jag kan ändra tid när jag behöver eller om de behöver ändra tid.”*

**Information**

4a. Hur upplever du den information du fått om din synnedsättning?

Antal svarande: 6 av 6 respondenter

**Svar:** En respondent uppger att hen inte vet då hen fått information från annan synenhet där hen tidigare tillhört. Tre respondenter tycker att de fått bra med information om sin synnedsättning. En respondent är mycket nöjd med den info hen fått. En respondent tycker inte att det finns någon info att få då hens synnedsättning beror på en arbetsplatsolycka.

**Citat:**

*”Det finns inget att informera om efter en arbetsplatsolycka.”*

*”Jag är mycket nöjd med den, de har varit väldigt tydliga med allt.”*

4b. Finns det något du skulle vilja få mer information om?

Antal svarande: 5 av 6 respondenter

**Svar:** Tre respondenter upplever inte att de behöver mer information om sin synnedsättning. En respondent skulle vilja ha information om senaste forskningen kring synnedsättningar. En respondent önskar information om nya hjälpmedel som finns eller kommer ut på marknaden.

**Citat:**

*”Ja om vad som pågår inom forskning inom ögon och om det finns något som forskas med och att jag kommer att ha detta resten av mitt liv.”*

*”Nya hjälpmedel som finns på marknaden och som är på väg ut på marknaden.”*

5a. Hur upplever du informationen du fått om olika insatser? På vilket sätt.

Antal svarande: 5 av 6 respondenter

**Svar:** En respondent uppger att hen inte fått information om olika insatser som finns. En respondent uppger att hen har fått leta reda på mycket information själv. Tre respondenter uppger att de fått bra med information kring insatser.

**Citat:**

*”Det har varit väldigt goda.”*

*”Jag har fått ta reda på mycket själv.”*

*”Jag har koll på hur hjälpmedlen fungerar, men jag skulle vilja ha mer information i framtiden.”*

5b. Finns det något du skulle vilja få mer information om?

Antal svarande: 6 av 6 respondenter

**Svar:** Fyra respondenter uppger att de inte önskar mer information. En respondent önskar information om hjälpmedel som finns att få. En respondent skulle vilja ha mer information om taltidningar.

**Citat:**

*”Ja om forskningen, information behöver man kunna få mer av reda på sjukhuset.”*

*”Hjälpmedel.”*



*”Gärna få mer information om ytterligare hjälpmedel.”*

6a. Har dina anhöriga/närstående blivit erbjudna någon form av information eller utbildning?

Antal svarande: 5 av 6 respondenter

**Svar:** Tre respondenter uppger att deras anhöriga inte fått information eller utbildning, varav en uppger att hen inte har några anhöriga och en uppger att hen inte vill att hens anhöriga ska informeras eller utbildas. En respondent uppger att hens sambo fått en iPhone-utbildning. En respondent uppger att synpedagogen har kommit hem till hen och gett information både till hen och hens anhöriga.

**Citat:**

*”Jag har inga anhöriga.”*

*”Min sambo har gått iPhone-utbildning.”*

*”Jag vill inte att de skall informeras.”*

6b. Finns det något du skulle vilja att dina anhöriga/närstående blivit erbjudna information om?

Antal svarande: 5 av 6 respondenter

**Svar:** Fem respondenter uppger att de inte önskar mer information till deras anhöriga, varav en uppger att hens föräldrar hade behövt information och utbildning när hen var yngre.

**Citat:**

*”Förr i tiden, när föräldrarna var mycket involverade och skjutsade hit och dit. De hade behövt utbildning och stöd.”*

*”Nej, jag upplever att min son fått all den information han behöver.”*

**Vård, kontinuitet och samverkan**

7a. Hur upplever du din insats?

Antal svarande: 5 av 6 respondenter

**Svar:** Samtliga fem respondenter uppger att de är nöjda med sina insatser.

**Citat:**

*”Den är jättebra.”*

*”Jag är nöjd, upplever att de hjälpmedel jag har; läsapparat och förstoringsglas kommer till väl användning.”*

#### 7b. Vad fungerar bra?

Antal svarande: 5 av 6 respondenter

**Svar:** Två respondenter uppger att de hjälpmedel som de har är det som fungerar bra. En respondent uppger att hembesöken av synpedagogerna är bra. Två respondenter uppger att det som fungerar bra är att de lyssnar på deras behov och önskemål, varav en även uppger att de har en lugnande effekt på hen.

#### **Citat:**

*”Bra hjälpmedel.”*

*”De lyssnar på mina behov.”*

*”All hjälp jag fått har varit bra och det har haft en lugnande effekt på mig.”*

#### 7c. Vad fungerar mindre bra?

Antal svarande: 5 av 6 respondenter

**Svar:** Två respondenter uppger att de inte kan komma på något som är mindre bra. En respondent uppger att hans CD-spelare är för svår att hantera. En respondent uppger att det är mindre bra att hen inte kan komma till mottagningen på grund av pandemin. En respondent uppger att hen önskar att det fanns en träningslägenhet där man kan lära sig klara sig i hemmiljön.

#### **Citat:**

*”Jag har en CD-spelare som är lite för svår att hantera.”*

*”Det är jobbigt att inte kunna komma till mottagningen nu under pandemin.”*

#### 8a. Hur upplever du om utbudet av insatser?

Antal svarande: 6 av 6 respondenter

**Svar:** Fem respondenter uppger att de tycker utbudet är bra. En respondent tycker det är både bra och dåligt. Hen önskar det fanns en träff för att få gå igenom alla hjälpmedel.

**Citat:**

*”Både bra och dålig att det skulle kunna finnas en träff med olika hjälpmedel. Synd att corona har varit och förhindrat utbildningar.”*

8b. Skulle du vilja ha någon annan typ av insatser och/eller stöd från enheten som du inte får idag?

Antal svarande: 6 av 6 respondenter

**Svar:** Två respondenter anser inte att de behöver någon annan insats eller stöd. Fyra respondenter uppger att de skulle vilja ha andra insatser än de har idag.

**Citat:**

*”Jag skulle vilja ha en ledsagare som skulle kunna hjälpa mig att kunna klara av datorn.”*

*”Ja, i framtiden. I nuläget är jag nöjd.”*

8c. Om ja, kan du ge exempel på vad?

Antal svarande: 6 av 6 respondenter

**Svar:** En respondent önskar stöd i att orientera och förflytta sig i sin närmiljö. En respondent önskar en handledare i it för att hantera sin dator bättre. En respondent önskar taltidning. En respondent skulle vilja ha flera hjälpmedel.

**Citat:**

*”Orientering och förflyttning i min närmiljö.”*

*”Få en it ledsagare för dator.”*

*”Mer hjälpmedel.”*

9. Har kontakten med synenheten på något sätt förändrat din livssituation – i så fall på vilket sätt?

Antal svarande: 6 av 6 respondenter

**Svar:** Samtliga sex respondenter uppger att deras livssituation förändrats sedan de fick kontakt med synenheten. En respondent uppger att hen nu kan sköta sitt arbete. Två respondenter uppger att deras liv känns positivare. En respondent uppger att hen fått mycket tips och råd som hjälper hen i vardagen.

**Citat:**

*”Ja jag har lärt mig mycket med mina kontakter och med andra synskadade, men även med tips och råd vad som finns och vad för hjälp.”*

*”Ja och det har gjort att jag kan sköta mitt arbete.”*

10. Hur upplever du kontinuiteten i den vård du får på synenheten (exempelvis om det är samma personal du möter på synenheten m.m)

Antal svarande: 6 av 6 respondenter

**Svar:** Samtliga sex respondenter uppger att de tycker kontinuiteten är bra. Tre av respondenterna uppger att de har kontakt med en och samma person.

**Citat:**

*”Jag tycker det är bra då jag träffar samma person.”*

*”Bra och all personal är mycket hjälpsamma.”*

11. Hur upplever du att samarbetet mellan och andra stödfunktioner fungerar i din behandling?

Antal svarande: 6 av 6 respondenter

**Svar:** Två respondenter uppger att de anser att det inte finns något samarbete mellan olika stödfunktioner i samhället. Tre respondenter uppger att det fungerar väldigt bra, varav en uppger att de haft kontakt med hens arbetsplats och en respondent uppger att de har bra kontakt med hens dagliga verksamhet.

**Citat:**

*”Det finns inget samarbete. Alla gör sitt.”*

*”De har haft kontakt med mitt arbete.”*

**Planeringen med synenheten kring dina insatser**

12a. Har du en plan över ditt stöd/insats?

Antal svarande: 6 av 6 respondenter

**Svar:** Tre respondenter uppger att de har en plan över sina insatser. Två respondenter uppger att de inte vet om de har en plan över sina insatser. En respondent uppger att hen inte har någon plan.

**Citat:**

*”Vet ej, har inte fått ta del av en plan.”*

*”Jag vet inget om det.”*

12b. **Om ja:** Upplever du att dessa följs?

Antal svarande: 3 av 3 respondenter

**Svar:** Samtliga respondenterna som svarade uppger att de upplever att planen efterföljs.

**Citat:**

*”Jag gör det tillsammans med mina handläggare.”*

*”Ja de är engagerade, man får hjälp och stöd av synenheten.”*

12c. I vilken grad anser du att man har lyssnat på dig och tagit hänsyn till dina behov och önskemål när dina insatser från synenheten planerades?

Antal svarande: 3 av 3 respondenter

**Svar:** Samtliga respondenter upplever att de blivit lyssnade på i hög grad i utformandet av deras plan.

**Citat:**

*”I mycket hög grad.”*

*”De har lyssnat på ett bra sätt och jag har fått fram mina behov.”*

12d. Om du skulle vilja göra förändringar i din plan, känner du att du kan göra det?

Antal svarande: 3 av 3 respondenter

**Svar:** Samtliga respondenter uppger att det absolut går, varav en uppger att de följer upp planen tillsammans varannan månad.

**Citat:**

*”Ja vi följer upp den varannan månad och efter hand som jag utvecklas.”*

12e. **Om nej:** Vet du varför du inte har en individuell plan?

Antal svarande: 3 av 3 respondenter

**Svar:** Samtliga respondenter uppger att de inte vet varför de inte har en plan, varav en uppger att hen är nöjd som det är och en annan respondent uppger att hen inte vill ha en plan.

**Citat:**

*”Vet inte, men är nöjd ändå.”*

*”Jag tycker om att ta dagen som den kommer.”*

### **Inflytande och delaktighet**

13. Upplever du att du har möjlighet att tycka till om synenheten?

Antal svarande: 6 av 6 respondenter

**Svar:** Samtliga respondenter uppger att de kan tycka till om synenheten.

**Citat:**

*”Ja, det upplever jag att jag kan göra.”*

14. Upplever du att du har möjlighet att tycka till om den stöd/insats om just du får?

Antal svarande: 6 av 6 respondenter

**Svar:** Samtliga respondenter uppger att de kan tycka till om stödet/insatsen de har, varav en även påpekar att hen inte har några problem att lämna sina synpunkter.

**Citat:**

*”Ja jag har inga problem att lämna mina synpunkter.”*

15a. Känner du att du kan lämna dina åsikter anonymt?

Antal svarande: 6 av 6 respondenter

**Svar:** Tre respondenter uppger att de kan lämna sina åsikter anonymt. Tre respondenter uppger att de inte har behov av att lämna sina åsikter anonymt.

**Citat:**

*”Jag behöver inte berätta anonymt utan jag säger till när det är något.”*

*”Det finns inget behov av det.”*

*”Ja, det kan jag.”*

15b. Hade du velat att det fanns andra sätt att lämna synpunkter på ditt stöd/insats?

Antal svarande: 6 av 6 respondenter

**Svar:** Samtliga respondenter uppger att de är nöjda som det är med de sätt det finns att lämna sina synpunkter på.

**Citat:**

*”Nej det behövs inte.”*

16. Om du skulle vilja ha någon annan form av insats eller stöd, känner du att ni skulle kunna diskutera olika alternativ?

Antal svarande: 6 av 6 respondenter

**Svar:** Samtliga respondenter upplever att det kan göra det, varav en uppger att hen har gjort det och en annan uppger att synpedagogerna sagt till hen att det går.

**Citat:**

*”Ja det kan jag och jag har även sagt till om det.”*

*”Ja, det har de sagt att jag kan.”*

17a. Om du skulle vara missnöjd med din insats/stöd, känner du att du skulle kunna ta upp det med någon?

Antal svarande: 6 av 6 respondenter

**Svar:** Samtliga respondenter uppger att de kan ta upp om de är missnöjd på något sätt.

**Citat:**

*”Ja, det känner jag.”*

17b. **Om ja:** Med vem hade du tagit upp det?

Antal svarande: 6 av 6 respondenter

**Svar:** Två respondenter uppger att de kan ta upp det med sin kontaktperson på synenheten. Två respondenter uppger att de kan ta upp det med vem som på synenheten. En respondent uppger att hen kan ta upp det med receptionen eller kuratorn. En respondent uppger att hen kan ta upp det med daglig verksamhet så de kan ta det vidare.

**Citat:**

*”Receptionisten eller kuratorn.”*

*”Med någon på daglig verksamhet som sedan kan ta det vidare.”*

*”Vid behov tar jag upp mitt missnöje med mina vanliga kontakter på enheten.”*

### Bemötande och kompetens

#### 18a. Hur upplever du personalens bemötande?

Antal svarande: 6 av 6 respondenter

**Svar:** Tre respondenter uppger att de tycker personalens bemötande är bra. Tre respondenter uppger att deras bemötande är jättebra.

**Citat:**

*”Väldigt bra.”*

*”De möter mig på rätt sätt när jag kommer till synenheten och leder in mig på rätt sätt.”*

#### 18b. Vad fungerar bra?

Antal svarande: 5 av 6 respondenter

**Svar:** Två respondenter uppger att de är väldigt trevliga. En respondent uppger att de alltid lyssnar. En respondent uppger att de tar mycket bra hand om hen på rätt sätt. En respondent uppger att allt är bra med deras bemötande.

**Citat:**

*”De är mycket trevlig och omtänksam och familjär.”*

*”De lyssnar.”*

*”De tar mycket bra hand om mig.”*



18c. Vad fungerar mindre bra?

Antal svarande: 6 av 6 respondenter

**Svar:** Samtliga respondenter uppger de inte upplever något som mindre bra med deras bemötande.

**Citat:**

*”Jag har ingenting negativt att säga om dem.”*

19a. Upplever du att personalen har kunskap för att kunna ge dig de insatser och det stöd som du behöver?

Antal svarande: 6 av 6 respondenter

**Svar:** Fem respondenter upplever att personalen har tillräcklig kunskap för att kunna ge dem stöd. En respondent upplever att personalen inte verkar ha så mycket kunskap om synskador.

**Citat:**

*”De verkar inte ha så mycket kunskap om synskador.”*

*”Ja det tycker jag verkligen.”*

19b. **Om ja:** Hur visar det sig?

Antal svarande: 5 av 6 respondenter

**Svar:** Tre respondenter uppger att de visar sig genom deras vänlighet och bemötande. En respondent uppger att personalen vägleder hen genom sin livssituation. En respondent uppger att de är professionella i sitt arbetssätt.

**Citat:**

*”För de kan vägleda mig i min livssituation.”*

*”Det visar sig i deras kontinuerliga vänlighet gentemot mig i deras bemötande.”*

19c. **Om nej:** Hur visar det sig?

Antal svarande: 1 av 1 respondenter

**Svar:** Respondenter uppger att de kan svara att de inte hade en aning om något som hen berättar eller beskriver.

**Citat:**

*”De kan till exempel säga “det hade jag ingen aning om”.”*

20. Känner du att du har möjlighet att byta kontakt om det skulle behövas?

Antal svarande: 6 av 6 respondenter

**Svar:** Fem respondenter uppger att de kan byta om det skulle behövas, varav två respondenter uppger att de inte har behov av det. En respondent vet inte om det skulle gå att byta kontakt.

**Citat:**

*”Ja det skulle jag säkert, men har haft en och samma alltid.”*

*”Vet inte.”*

*”Inget behov av det.”*

21a. Upplever du att insatsen är anpassad efter dina behov?

Antal svarande: 5 av 6 respondenter

**Svar:** Samtliga respondenter som svarade uppger att de anser att deras insats är anpassad efter deras behov.

**Citat:**

*”Ja det gör jag.”*

21b. Om ja: På vilket sätt?

Antal svarande: 5 av 6 respondenter

**Svar:** Två respondenter uppger att de är nöjda med den hjälpen de har. En respondent uppger att personalen frågar hen vad hon behöver. En respondent uppger genom hens hjälpmedel och kontakt med synenheten känner hen sig hjälpt. En respondent uppger att det märks på alla sätt och vis.

**Citat:**

*”De frågar vad jag behöver.”*

*”På alla sätt och vis.”*

*”Både mina fantastiska hjälpmedel och kontakter.”*

21c: Om nej: På vilket sätt?

Antal svarande: 0 av 0 respondenter

**Svar:** Ingen av respondenterna svarade på denna fråga.

**Citat:**

**Sammanfattningsvis**

22a. Hur upplever du helheten på synenheten?

Antal svarande: 6 av 6 respondenter

**Svar:** Två respondenter upplever helheten som bra. Fyra respondenter upplever helheten som väldigt bra, varav en respondent påpekar att hen inte hade klarat sig om hen inte fått kontakt med synenheten.

**Citat:**

*”Väldigt bra och väldigt positivt.”*

*”Hade jag inte kommit till den här synenheten, hade jag aldrig klarat mig.”*

22b. Vad är bra?

Antal svarande: 6 av 6 respondenter

**Svar:** Fem respondenter uppger att personalens lyhörddhet, varav en respondent även lyfter att personalen ger hen en extra omtanke och en annan respondent deras tillgänglighet. En respondent upplever hjälpmedlen som bra.

**Citat:**

*”Deras lyhörddhet och tillgänglighet.”*

*”De lyssnar och är tillmötesgående mot mig.”*

*”Jag tycker att mycket är bra, men framför allt uppskattar jag det gehör och den extra omtanke jag får på mottagningen.”*

### 22c. Mindre bra?

Antal svarande: 1 av 1 respondenter

**Svar:** Respondenten som svarade uppger att det var svårt att få ut ett nytt hjälpmedel vid sjukdom eller VAB hos personalen.

**Citat:**

*”Med att få ut en ny käpp vid VAB eller sjukdom.”*

*”Inget.”*

### 23. Är det något du vill ha mer av?

Antal svarande: 6 av 6 respondenter

**Svar:** Fyra respondenter uppger att det inte är något de vill ha mer av. En respondent uppger att hen skulle vilja ha en utbildning i hur man hanterar dator och mobil samt tv med syntslinga. En respondent uppger att hen skulle vilja lära sig blindskrift.

**Citat:**

*”It utbildning kring dator och mobil och en platt tv med syntslinga.”*

*”Nej, jag är väldigt nöjd med den support jag får.”*

### 24. Är det något annat du vill ta upp?

Antal svarande: 5 av 6 respondenter

**Svar:** Fem respondenter uppger att det inte är något annat de vill ta upp.

**Citat:**

*”Nej, jag är nöjd.”*

## Utvecklingsförslag

Brukarrevison har till syfte att återge hur de som har som ingår i brukarrevison upplever insatsen de har via Synenheten i Malmö. Vad upplevs som bra och vad upplevs som mindre bra samt hur verksamheten kan utvecklas framöver. I detta avsnitt i brukarrevison återges i punktform de utvecklingsförslag som de uppgett i intervjuerna samt brukarrevisionsgruppen samlat utifrån resultatet av brukarrevison.

### Lokal och tillgänglighet

#### *Lokal*

Sammanställningen av intervjuerna visar att samtliga av respondenterna är nöjda med lokalerna. Hälften av respondenterna upplever att det är lättillgängligt. Det framgår även två specifika förslag på åtgärder kopplat till tillgängligheten i lokalerna.

Det kan ibland vara små medel som behövs för att öka motivationen till hjälp och stöd. Att minimera eventuella hinder genom rätt anpassningar kan påverka hur hjälpen och stödet tas emot.

#### Utvecklingsförslag skulle kunna bestå i:

- Anpassa den fysiska miljön utifrån patienternas behov.
  - Skapa ett ledstråk i lokalerna för att underlätta framkomligheten.
  - *Åtgärda tröskeln vid entrén som försvårar framkomligheten.*
  - *Göra en inventering av de anpassningar som finns av lokalerna.*

#### *Tillgänglighet*

Samtliga respondenter uppger att tillgängligheten är bra. Nästan samtliga som svarade upplever att det både är lätt att komma i kontakt med sin vårdkontakt och att det går bra att ändra tiderna som man bestämt.

Att veta att personer man behöver för att få sin vardag att fungera är tillgängliga när man behöver inger en känsla av trygghet. Att känns sig trygg är en viktig aspekt för till exempel kunna be om hjälp eller minska stress för sin livssituation.

#### Utvecklingsförslag skulle kunna bestå i:

- Bibehålla den höga tillgängligheten.
  - *Finns det rutiner/arbetsdokument kring arbetet med tillgängligheten?*
  - *Hur ska vi arbeta för att bibehålla den höga tillgängligheten?*
  - *Finns det telefontider eller kan patienterna ta kontakt när de behöver?*

### Information

Hälften av respondenterna upplever att de både fått tillräckligt med information gällande sin synnedsättning och insatser som finns tillgängliga. En tredjedel av respondenterna uppger att de skulle vilja ha mer information om hjälpmedel och insatser, bland annat taltidning, blindskrift och nya hjälpmedel.

Tydlighet och upprepning kan vara nödvändigt för att man ska kunna ta in och förstå informationen som förmedlas. Att man upplever sin vardag som begriplig och känner att man har möjlighet att påverka sin situation är en viktig aspekt som kan påverka ens inställning och mående.

Utvecklingsförslag skulle kunna bestå i:

- Information om hjälpmedel.
  - *Finns det information kring olika hjälpmedel tillgänglig för alla?*
  - *Hur ofta uppdateras utbudet av hjälpmedel?*
  - *Finns information som finns på hemsidan anpassad för personer med synnedsättningar?*

## Vård, kontinuitet och samverkan

### Vård

Samtliga av respondenterna som svarade är nöjda med de insatser de har och även utbudet som finns. Det som respondenterna bland annat lyfter som bra är hjälpmedel och bemötande i samtal. Några svårigheter som lyfts är användningen av hjälpmedlet som beviljats samt avsaknad kring träningslägenhet och orientering i sin närmiljö.

För att en insats både ska vara effektiv och hjälpande är det viktigt att man upplever att insatsen är anpassad och rätt för just mig. För att målen med en insats ska kunna uppfyllas behöver insatsen kunna utnyttjas till fullo av mottagaren.

Utvecklingsförslag skulle kunna bestå i:

- Användbarheten av hjälpmedel.
  - *Får samtliga en genomgång av sitt hjälpmedel?*
  - *Sker det en uppföljning av hur det fungerar med hjälpmedlet?*
  - *Hur ser rutinerna ut vid beviljat hjälpmedel?*
- Insatser kring förflyttning och träning.
  - *Finns det möjlighet att få tillgång till en träningslägenhet?*
  - *Finns det möjlighet att få stöd i orientering i sin närmiljö?*

### Kontinuitet

Samtliga respondenter uppger att de tycker kontinuiteten är bra i verksamheten, varav hälften uppger att de har kontakt med en och samma person.

Genom att ha en god kontinuitet förenklar det kontakten mellan patient och hjälpare, öka tilliten och främjar kontakten med verksamheten och hur man upplever hjälpen/stödet.

Utvecklingsförslag skulle kunna bestå i:

- Fortsätta arbetet kring en hög kontinuitet och arbeta med att bibehålla kontinuiteten.
  - *Finns det rutiner/styrdokument kopplat till kontinuitet?*

- *Hur arbetar ni för att behålla en hög kontinuitet?*

### *Samverkan*

Hälften av respondenterna är väldigt nöjda med den samverkan som finns. En tredjedel upplever att det inte finns någon samverkan, utan alla aktörer göra sina delar.

Det kan vara förvirrande att inte veta vem som gör vad och var man ska vända sig. Att ha en klar bild över vad man har för plan, vem som är med i den och vem som gör vad upplevs oftast som underlättande att få rätt hjälp av rätt personer.

### Utvecklingsförslag skulle kunna bestå i:

- Rutiner och riktlinjer kring samarbete mellan olika samhällsfunktioner.
  - *Hur arbetar man med samordnad individuell plan (SIP)?*

## **Planeringen med synenheten kring dina insatser**

### *Planeringen*

Hälften av respondenterna uppger att de har en vårdplan. En tredjedel av respondenterna vet inte om de har en vårdplan och en respondent uppger att hen inte vill ha någon vårdplan. Att tillägga är att samtliga som uppger att de har en vårdplan upplever att de både blev lyssnade på vid upprättandet av vårdplanen, samt att den efterföljs.

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:

- Undersöka hur arbetet med vårdplaner ser ut i verksamheten.
  - *Finns det rutiner/riktlinjer kring arbetet med vårdplaner?*
  - *Hur arbetar man med vårdplaner idag i verksamheten?*
  - *Hur ser arbetet ut med vårdplaner när patienter inte vill ha en vårdplan?*
  - *Uppdateras vårdplanen på begäran av patienten eller efter en viss bestämd tid?*

## **Inflytande och delaktighet**

### *Inflytande och delaktighet*

Samtliga respondenter uppger att de kan tycka till om Synenheten. Samtliga respondenter upplever att de kan ta upp om de är missnöjda på något sätt, har synpunkter på sin egen vård och ingen av respondenterna upplever att det saknas något sätt att lämna synpunkter på.

Känslan av kontroll över sin vardag, att ha möjlighet att påverka och vara delaktig i vad som sker i ens liv påverkar hur man tar sig an uppsatta mål, fullföljer dom och känner en tilltro till förändringar. Att man upplever sin vardag som begriplig och känner att man har möjlighet att påverka sin situation är en viktig som kan påverka ens inställning och mående.

### Utvecklingsförslag skulle kunna bestå i:

- Fortsätta arbetet med att vara en tillåtande verksamhet gällande synpunkter.
  - *Finns det rutiner/styrdokument hur ni arbetar med synpunkter från patienter?*
  - *Vilka olika sätt finns det att lämna synpunkter på?*
  - *Kan patienterna lämna synpunkter anonymt?*

## **Bemötande och kompetens**

### *Bemötande*

Samtliga respondenter upplever bemötandet från personalen som bra, varav hälften tycker det är mycket bra. Ingen av respondenter upplever att det finns något mindre bra med personalens bemötande. Exempel som respondenterna lyfter är att personalen alltid lyssnar och hjälper patienterna på rätt sätt.

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 man i verksamheten?*
  - *Hur sker arbetet med att bibehålla ett gott bemötande i verksamheten?*

### *Kompetens*

Vad det gäller personalens kompetens och kunskap uppger nästan samtliga respondenter att deras kompetens och kunskap är tillräcklig för att hjälpa patienterna. En synpunkt som lyfts är upplevelsen av för lite kunskap kopplat till synskador/synnedläggningar.

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 hjälpande 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.
  - *Vilken kompetens finns idag?*
  - *Vad skulle man behöva mer utbildning i?*
  - *Vilken kompetens/kunskap är viktig att ha i er verksamhet?*



## Referenser

Källa: Nesrin Dahil, enhetschef Synenheten vuxna  
Personlig kommunikation, 2021  
(Mottagen via mail: 2021-03-01)

Källa: Region Skåne  
Aktivitetsplan 2021 Synenheten vuxna, 2020  
(Mottagen via mail: 2021-03-01)

# 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 dina insatser och kontakt med Synenheten?

Vi vill gärna träffa dig och samtala om dina insatser och kontakten med Synenheten i Malmö. Vad fungerar bra och vad fungerar mindre bra? Dina svar är väldigt viktiga, eftersom du som har boendestöd är den som vet bäst hur det fungerar! Vi som gör intervjuerna är personer som själva har erfarenhet av att ta del av samhällsinsatser av olika slag och är verksamma inom brukar- och anhörigorganisationen NSPH Skåne.

Vi har fått i uppdrag att göra en brukarrevison hos Synenheten i Malmö för att ta reda på vad som fungerar bra, mindre bra och vad som kan utvecklas kring verksamheten. Intervjufrågorna kommer ta därför ta upp: **Lokaler och tillgänglighet, information, insatsen, planering och samverkan, bemötande och kompetens.**

Vi som intervjuar har tystnadsplikt. Intervjun tar cirka en timme att genomföra och du väljer själv hur du vill att intervjun genomförs; via videointervju eller telefonintervju. Inget som sägs under intervjun kommer att kunna kopplas till dig som person. Intervjumaterialet behandlas konfidentiellt vilket betyder att intervjuerna kommer att aidentifieras och behandlas i enlighet med bestämmelserna i Sekretesslagen.

Intervjun är frivillig och du kan när som helst avbryta din medverkan. Du kommer också vara den första som får läsa resultatsammanställningen och kan medverka till ändringar om något skulle blivit fel.

**Som tack för din medverkan kommer du få ett valfritt presentkort.**

**Se andra sidan för hur du anmäler dig till intervju**

## Anmäl ditt intresse på ett av dessa sätt:

- Ring 0762-48 98 79
- Mejla [erika@nsphskane.se](mailto:erika@nsphskane.se)
- Fyll i **talongen** längst ned och posta med det frankerade kuvertet så kontaktar jag dig för att boka en tid.

Din röst är viktig!

Med värme,

Erika Wilhelmsson

Brukarrevisionssamordnare

[erika@nsphskane.se](mailto:erika@nsphskane.se)

Tel. 0762-48 98 79

---

**Ja tack, jag vill gärna bli intervjuad och berätta vad jag tycker.**

Underskrift nedan för informerat samtycke:

.....

**Namnförtydligande:**

.....

**Telefonnummer:**

.....

## 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:**