



Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa



Brukarstyrd Brukarrevision.

Boendestöd Psykiatri (2017)

Revisorer:

Karl-Peter Johansson

Tomas Carlsson

Katariina Heiskanen

Brukarstyrd
brukarrevision på

Boendestöd
Forshaga kommun
2017 . Utförd av
Brukarrevisionsprojektet
RSMH/NSPH .

Tova Sjödin
Teamledare
Brukarrevisionsprojektet
Värmland

Innehållsförteckning

1. Inledning	sid 2
1.1 Varför brukarrevision?.....	sid 2
1.2 Fördelar med brukarstyrd brukarrevision.....	sid 2
1.3 Uppdraget.....	sid 3
1.4 Metod, material och arbetssätt.....	sid 3
Diagram informanter	Sid 4
1.5 Rapportens innehåll.....	sid 5
1.6 Etiska principer och tystnadsplikt.....	sid 5
2. Sammanfattning av resultat.....	sid 6
2.1 Tabell av sammanfattat resultat	sid 6
2.2 Resultat.....	sid 7
2.3 Tema Din tillvaro	sid 7-8
2.4 Tema Ditt stöd	sid 9-11
2.5 Tema Planering och samverkan	sid 12-14
2.6 Tema Bemötande och kompetens	sid 14-16
2.7 Tema Övriga frågor.....	sid 16-17
3. Brukarrevisorernas sammanfattade kommentarer.....	sid 17
3.1 Brukarrevisorernas utvecklingsförslagsid 18
4. Bilagor	
Verksamhetsplan (Forshaga Socialpsykiatri)	sid 19-24
Intervjumall för brukarrevisorerna.....	sid 25-28
Tystnadsplikt.....	sid 29-30

1. Inledning

Brukarinflytande innebär att den som använder en samhällsfunktion också har inflytande över den. Citatet ”den som har skorna på fötterna vet också var de skaver” beskriver begreppet bra. För att nå brukarinflytande behöver olika metoder tas fram och implementeras. En sådan metod är brukarrevison.

En brukarrevison kan enligt Riksförbundet för Social och Mental Hälsa (RSMH) och Schizofreniförbundet förklaras som ”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 av psykisk ohälsa (kallade brukarrevisorer).

Dessa kommer fram till vad som ska undersökas, de utför intervjuer och tar fram en rapport. Rapporten ska sammantaget beskriva vad som är bra, något som är mindre bra och föreslå ett antal utvecklingsförslag. Alla som arbetar som brukarrevisorer har genomgått en utbildning i bland annat etiska frågor och sekretess, intervjuteknik och analys av kvalitativ data. Resultatet som framkommit när rapporten har färdigställts återkopplas sedan till verksamhetens ledning och personal.

1.1 Varför brukarrevison?

Syftet med en brukarrevison är att identifiera tillgångar, svagheter och utvecklingsmöjligheter i en psykiatrisk verksamhet. Enkelt uttryckt för att förbättra kvaliteten i verksamheten.

Personer med egen erfarenhet av psykisk ohälsa har kunskap om dessa typer av verksamheter och har därmed ett unikt egenupplevt perspektiv, det ger en brukarstyrd brukarrevison.

1.2 Fördelar med brukarstyrd brukarrevison

I en brukarstyrd brukarrevison är det brukarrevisorernas kunskaper och erfarenheter som ger ett nytt perspektiv när det gäller att ta fram frågor, ställa bra följdfrågor och underlätta ett jämställt möte. Det kan också bidra till en annan förståelse och analys av intervjumaterialet än om personal eller forskare skulle göra undersökningen.

Brukarrevisorernas olika erfarenheter kan skapa trovärdighet i mötet med brukarna som ska intervjuas och underlätta samtal kring frågor som kan upplevas som känsliga eller svåra att prata om.

En annan fördel med brukarrevison är att brukarrevisorer som är återhämtade kan bidra till återhämtning hos de intervjuade.

Erfarenhet visar att brukare ger andra svar när brukarrevisorer intervjuar brukare än om personal ställer samma frågor. Man kan i sammanhanget konstatera att det finns ett annat maktförhållande beroende på vem som ställer frågorna. En viktig aspekt av brukarrevisorer är också att den är oberoende av verksamheten vilket ger en högre trovärdighet än undersökningar som görs av verksamheten själv.

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 personal kan stärkas av den positiva feedback som lyfts fram.

Sammanfattningsvis är en brukarstyrd brukarrevision en undersökning där personer med egen erfarenhet av psykisk ohälsa skriver frågorna, genomför intervjuerna, analyserar resultatet, sammanställer rapporten och återkopplar till verksamheten. En process som från början till slut leds av brukare är ett unikt sätt att samla information och ta del av erfarenheter av en verksamhet som ger vård och stöd.

1.3 Uppdraget

Brukarrevisionsprojektet är ett projekt som ägs av NSPH (Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa) och drivs av RSMH (Riksförbundet för Social och Mental Hälsa) med medel från Allmänna Arvsfonden. Projektet förväntas pågå från januari 2015 till februari 2018.

Kontrakt om brukarrevision upprättades med Forshaga Kommun den 10 April 2017, brukarrevisionen skulle gälla Boendestödet inom psykiatrin i kommunen.

1.4 Metod, material och arbetsätt

Metoden är kvalitativ med semi-strukturerade intervjuer. Denna rapport är resultatet av tio intervjuer genomförda under maj och juni månad, en del i brukarnas hem och några i lånad lokal på Solrosen.

Revisionen startade i April 2017. Det första mötet var för att träffa verksamhetschefen Bernt Fagrell, målet med mötet var att förankra idén om brukarrevision, berätta om projektet och ta del av Forshagas verksamhetsplan och mål: (verksamhetsplanen bifogas).

Samt att avtalet om beställningen av brukarrevisionen skulle undertecknas.

Därefter träffades revisorerna för att formulera frågor och skapa en intervjumall med fem teman som användes under samtliga intervjuer (intervjumallen bifogas).

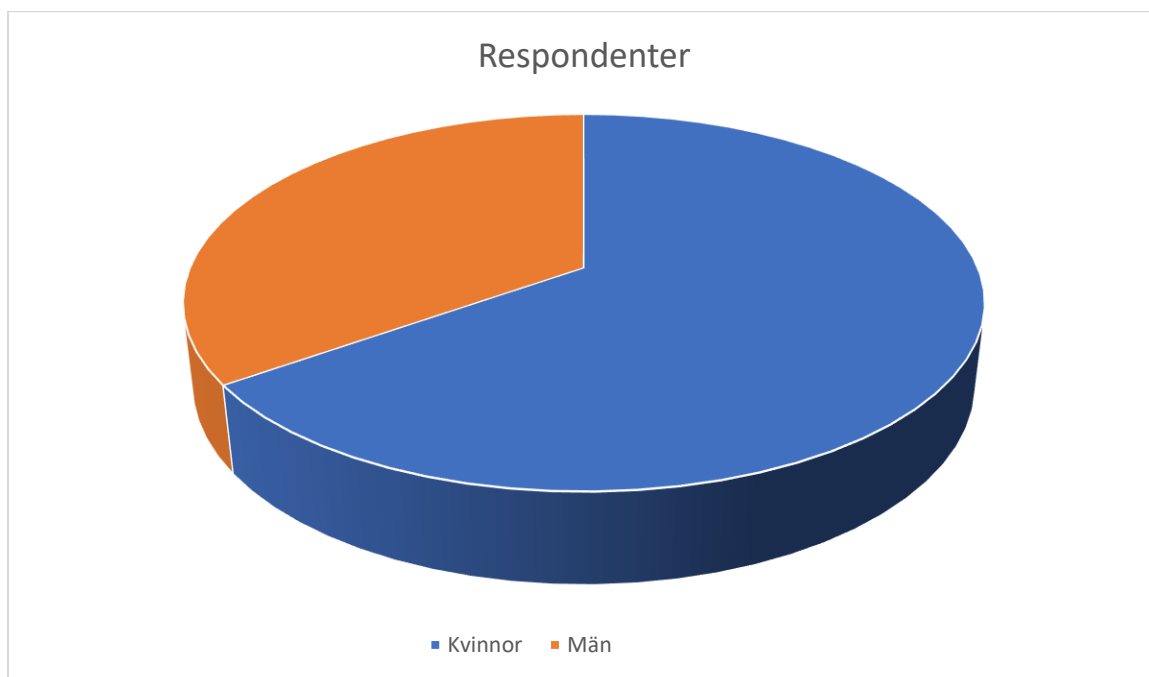
De teman som fick utgöra stommen till intervjumallen var 1. Din tillvaro, 2.

Ditt stöd, 3. Planering och samverkan, 4. Bemötande och kompetens, 5. Övriga frågor.

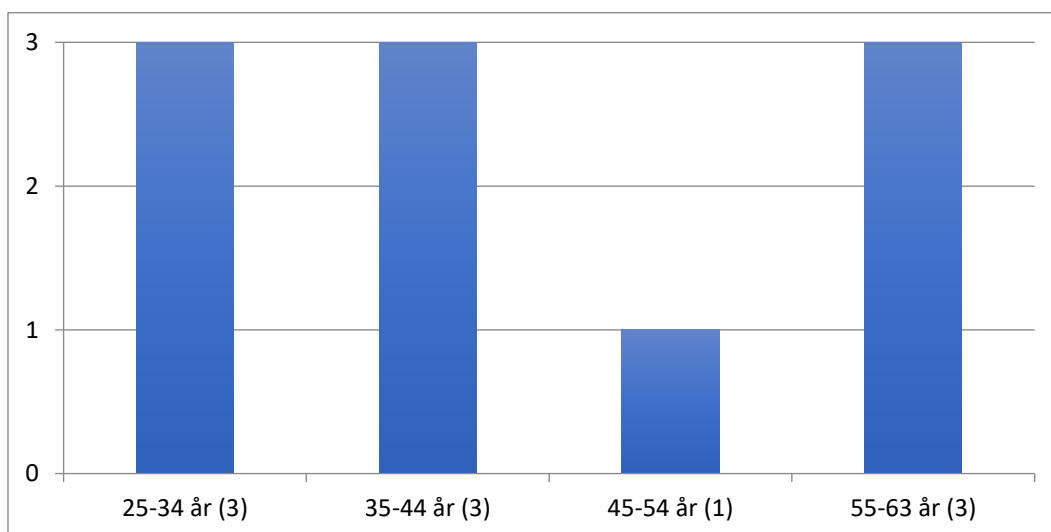
Intervjuerna bokades in efterhand med hjälp av boendestödspersonal, samt personalen på Solrosen. De boende fick information om revisionen och fick anmäla sitt intresse om att bli intervjuad, antingen till personalen, (som mailade/ringde vidare) eller att ta kontakt via telefon/mail med Brukarrevisionsprojektets teamledare i Värmland, Tova Sjödin. Därmed var personalen en viktig länk mellan brukarrevisorerna och de intervjuade.

Intervjuerna genomfördes antingen i brukarens hem, eller på Solrosen av två revisorer åt gången. När de tio intervjuerna var klara sammanställde vi svaren och analyserade dem tematiskt.

Bakgrundsinformation: Av de sex intervjuade är fyra informanter män och sex informanter är kvinnor. Åldersspann 20-60 år, se diagram.



Åldersspann 25-63 år, se diagram.



1.5 Rapportens innehåll

Innehållet bygger huvudsakligen på tio intervjuer och informationen som framkom där. En annan viktig aspekt är brukarrevisorernas kommentarer och synpunkter som tas med under varje tema och i en sammanfattning i slutet. Att lägga till brukarrevisorernas kommentarer och utvecklingsförslag är en del i att brukarrevisionen är brukarstyrd.

1.6 Etiska principer och tystnadsplikt

De etiska överväganden som gjordes var; samtyckeskravet, informationskravet, konfidentialitet- och nyttjandekravet. Att delta i intervjuer var frivilligt, de intervjuade kunde dra sig ur eller avbryta intervjun när som helst. Det stod dem fritt att efter intervjun be brukarrevisorerna att ta bort deras svar. Alla brukarrevisorer har skrivit under ett avtal om tystnadsplikt och sekretess råder inom det aktuella revisionsteamet. Dokument och inspelade intervjuer förstörs efter att de analyserats och sprids inte på något sätt under några omständigheter efter sammanställandet av denna rapport (se bilaga tre Tystnadsplikt).

Vi i Brukarrevisionsprojektet NSPH/RSMH Värmland, vill tacka alla inblandade chefer, personal, och boende för hjälpen med att göra denna brukarrevision möjlig.

Brukarrevisorerna:

Tomas Carlsson

Karl-Peter Johansson

Katariina Heiskanen.

Tova Sjödin / Teamledare Värmland

Brukarrevisionsprojektet NSPH / RSMH

2. Sammanfattning av resultat

2.1 Sammanfattning av resultat i tabell

Tema	Positivt	Behövs utvecklas
Din tillvaro.	Solrosen, 8 av 10 informanter rosar både personal och planerade aktiviteter. 6 av 10 känner att de får tillräckligt med stöd till fysiskt hälsa.	Flera respondenter önskar mer tid till stöd för en bättre fysisk hälsa.
Ditt stöd	100% av respondenterna har full koll på sin genomförandeplan, samt tycker den efterlevs och uppdateras.	Alarmerande uppgifter om boendestödjare som har starka lukter hos allergiska brukare.
Planering och samverkan.	Kontinuitet är ett positivt begrepp, alla respondenter har trygghet i sina bokade tider besök, ofta fasta tider, samt en vetskap att man kan byta tider om det behövs.	En respondent uttalar klart att det finns inget samarbete alls med övriga instanser, tex psykiatri. Övriga uttrycker som att det finns någon sort samordning, det verkar dock oklart hur.
Bemötande och kompetens	8 av 10 är nöjda eller mycket nöjda med personalens bemötande. Det upplevs att de blir lyssnade till när det uppkommer problem. Konflikter verkar inte ha uppstått hos någon vi intervjuat.	Mer diagnoskunskap önskas av boendestödjarna, speciellt om ADHD. ”En lite mindre kamratlig känsla önskas, mera pusch eller tillrättavisning, för att få saker och ting gjorda”
Övriga frågor.		

Detta är en sammanfattning av de intervjuades svar på vad de anser är bra och vad som är mindre bra med boendestödet. En mer utförlig sammanfattning av resultatet presenteras tematiskt nedan samt brukarrevisorernas kommentarer under varje tema i rapporten.

2.2 Resultat

2.3 Din tillvaro

1. Har du någon form av sysselsättning? Tex praktik, arbete eller studier.

Ca hälften har en daglig verksamhet som också fungerar bra, några är sjukskrivna eller har sjukersättning.

b. Om nej: skulle du vilja ha någon sysselsättning?

Tre av de som inte har sysselsättning vill ej heller ha detta i dagsläget, en av informanterna ska studera till hösten.

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

Man får intrycket av att majoriteten är på solrosen i en mer eller mindre strukturerad form, det är mycket aktiviteter som verkar uppskattade, det nämns bland annat att Solrosen har fått en egen buss, detta gör att det blir mera utflykter, mycket uppskattat. Annars verkar det vara begränsat med föreningsaktiviteter bland informanterna, det nämns att några tidigare varit aktiva i kyrkan, Iogt-nto mm.

b. Om nej: skulle du vilja göra det?

c. Skulle du behöva någon typ av stöd för att genomföra fritidsaktiviteter?

De flesta är nöjda och har det stöd de behöver för att genomföra sysselsättningar, 1-2 behöver hjälp för att komma ut överhuvudtaget. Någon med ångest sitter hemma då de på det viset slipper utsättas för stress. Det uttrycks att det skulle vara positivt med en "push" för att komma utanför hemmets väggar, och samtidigt ta tag i lite friskvård/träning.

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

Flertalet har ordnad kontakt med familj och vänner, det sticker dock ut ett par som känner sig helt ensamma. Det uttrycks att det vore mer önskvärt att ha mer vänskaplig/familjär kontakt bland dessa.

b. Stöttar boendestödjarna dig för att få mer social kontakt?

Många har en positiv upplevelse av detta, en del vill hellre sköta det sociala livet själva. Samtidigt har vi ett par stycken som uttrycker att de vill ha mera stöttning att komma ut, och få hjälp att genomföra något socialt.

c. Om nej: Skulle du vilja att boendestödjarna stöttar dig för att få mer social kontakt?

Citat: *”Ja, absolut, tar emot allt som är positivt”*

Utökat boendestöd för att komma ut hemifrån är något vi får höra brukare berättat om, oklart dock om det är en önskan eller något som redan genomförts. En person upplever det som att den enda sociala kontakten denne har är just boendestödjarna.

Brukarrevisorernas kommentarer:

Vi uppfattade på besök på Solrosen att de hade dagar då de lagade mat tillsammans, kanske detta skulle kunna vara en social aktivitet att bjuda in till. Då blir det en aktivitet i sig självt och fler får möjlighet att uppnå den mån av självständighet som de själva vill i form av att lära sig nya maträtter osv.

En annan aspekt på förhållande mellan brukare och personal är att det kan tänkas behövas ett större mått av *tydlighet* från personalen. Kanske till och med att vissa regler upprepas. Om brukaren inte förstår personalens avsikter eller åsikter så kan det lätt missförstås. Vi har en önskan om mer *tydliga riktlinjer*, mest för de som har svårt att uttrycka vad de vill eller vad de vill ha hjälp med. Det finns även de som tycker det får för mycket hjälp eller hjälp istället för stöttning att själv genomföra saker.

Något annat vi lade märke till var att fler eftersökte *kontakt*, dels handlade det om stöd och samtal men också tiden till att gå promenader tillsammans, dricka kaffe eller gå och äta pizza. Det vardagliga småpratet och umgänget verkade många sakna.

2.4 Ditt stöd

1. När du ansökte om boendestöd, hur gick du tillväga?

De flesta har gått via Vård och stödsamordnare, Solrosen och öppenvården, detta återges i flera kommentarer. Någon hade egna kontakter som visste hur man går tillväga och har visat vägen. Vi uppfattar att solrosen finns med i mångas guidning in till boendestödet. De flesta vet egentligen inte hur det gått till, men vilka vägar man gått för att nå fram.

2. Har du och dina boendestödjare gjort någon genomförandeplan ihop?

100% positivt, alla vet och har koll på vad genomförandeplan är. Flera har gjort detta flera gånger, och förklarar att detta är något som görs regelbundet.

b. Om ja: Upplever du att boendestödjarna följer den?

Hälften är helt med på att den följs, någon vill vänta och se vad som kommer hända då denne nyss gjort sin, och har dåliga erfarenheter från boende i annan kommun. Samtidigt uttrycks det att det beror mycket på egen dagsform hur genomförandeplanen följs eller inte.

Citat ” Ja det tycker jag att de gör, vi har ju gjort den tillsammans”

c. Har boendestödjarna lyssnat på dig och tagit hänsyn till dina önskemål när genomförandeplanen gjordes?

Alla uttrycker att den gjorts på rätt sätt, och är positiva och känner sig delaktiga i sin genomförandeplan.

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

9 av 10 uttrycker att de får det stöd de behöver för att klara vardagen själv, den 10:e uttrycker ett starkt NEJ, men säger också att denne inte själv vet vad som skulle behövas för att det skulle vara ett ja.

Citat: *”Ja det får jag, de stöttar mig alltid och tar hänsyn till min egen vilja, de hjälper alltid till om jag vill göra något nytt, de är väldigt bra, de kan alltid planera in ett extra stödtillfälle vid behov”*

b. Om nej: Vad saknar du?

Respondenten uttrycker att det är meningen att boendestödjarna ska hjälpa till att få ut respondenten på promenader osv, denne uttrycker att det frågas men sen blir det inte så mycket mer, kan inte riktigt själv komma med idéer om hur boendestödjarna skulle kunna peppa. (revisorernas tanke, respondent har inte egen motivation)

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

Jakande svar från samtliga, tiden är tillräcklig överlag och det uttrycks att det kan ändras vid behov, några frågor verkar ha funnits tidigare angående längden per besök, detta verkar utrett nu. De flesta respondenter verkar ha regelbundna tider en eller flera ggr i veckan.

b. Om nej: hur skulle du vilja ha det?

5. Hur trivs du med dina boendestödjare?

Samtliga är bekväma med sina boendestödjare, en respondent vill bara ha kvinnliga boendestödjare, detta verkar fungera bra. Det uttrycks att de är öppna, lyssnar och tar in åsikter.

Citat: *”Jag trivs bra med dem, de fick till och med egen nyckel till mitt hem”*

”De lyssnar – DET tycker jag är skönt”

b. Vad är det som fungerar bra eller mindre bra? Utveckla!

Respondenterna uttrycker alla en stark tro på sina boendestödjare, de får extra energi när de kommer, de litar på deras åsikter, även om de inte alltid är på topp så pushas det så de kommer igång. Alarmerande är dock en kommentar om starka lukter, denne är orolig för sin allergi, då det förekommer att några boendestödjare har någon form

av doft som denne är allergisk mot, respondenten är orolig att något ska framkalla dennes allergi.

En av de intervjuade har ej längre boendestöd, brukarrevisorerna har använt svar, och frågat utefter hur det var då denne fortfarande hade boendestöd, viktigt att få med är att respondenten inte egentligen förstod när boendestödet upphörde, uttrycker sig som ”*Plötsligt en dag kom de inte längre*”, flera frågor ställdes för att reda ut detta men respondenten vet inte hur stödet avslutades.

6. Om ditt behov av stöd skulle ändras, om du t.ex. skulle behöva mer stöd eller annan typ av stöd från dina boendestödjare, vet du då hur du gör för att påverka detta?

Samtliga respondenter har tilltro att de vet hur de ska gå tillväga, här nämns kontaktpersoner, personal på Solrosen och vård-stöd samordnaren, flera har redan kontaktat ovan nämnda för detta.

7. Hur går du tillväga för att söka upp dina boendestödjare om behov uppstår?

Samtliga respondenter har full koll på vart de vänder sig, de flesta ringer, skickar sms eller pratar med dem när de kommer. Dock verkar det finnas många telefonnummer att ringa, någon är osäker på vilket de ska använda sig av.

8. Har du samma personer som kommer till dig i egenskap av boendestödjare?

De flesta verkar ha uppfattningen att det är 4-5 olika boendestödjare som kommer regelbundet, ibland är praktikant med (frågas alltid innan om detta är ok), eller så är det med semestervikarier med som presenterar sig. Hög tilltro tolkas det som. Dock har någon svarat att det nästan aldrig är samma personer?, och denne skulle vilja att det vore bättre om det vore ett begränsat antal även här. Uppfattas även som att det är en stor stab av någon respondent.

Brukarrevisorernas kommentar:

Promenaderna är mycket uppskattade och fler vill komma ut ännu mer. Kanske kan man via Fritidsbanken låna stavar eller cyklar, för gemensamma eller enskilda turer.

En uppdaterad telefonlista till varje brukare där de snabbt kan finna nummer för kontakt både via SMS och telefon.

Kan personalen vara med och se till att det bjuds in till tex Solrosen för att upprätta kommunikation och sociala möten utanför det egna hemmet? Kanske anordna träffar för bio, restaurang eller bingo?

2.5 Planering och samverkan

1. Får du reda på dina planerade besök i god tid?

Alla respondenter utom en verkar ha fasta tider som boendestödjarna kommer, ofta ringer de innan de kommer, antingen strax innan eller dagen innan. Boendestödjarna är punktliga uttrycks det, dock ej på eftermiddagstider, då är de ibland en kvart sena. (respondent uttrycker det som att denne har förståelse för att det är mera att göra efter lunch)

2. Får du boendestöd de tider när du behöver det?

I samtliga fall är de inplanerade besöken efter respondents önskemål, någon uttrycker att denne kan få mera tid om man behöver, uttrycker en flexibilitet.

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

Samtliga respondenter uttrycker det som att de vet att de kan, och har även i många fall gjort detta, tex när vi i Brukarrevisionen kom på besök 😊

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

Alla utom en har bytt tider, alla har dock någon gång ställt in besök, så en förståelse för hur det fungerar verkar finnas överlag.

4. Kan du påverka vilka boendestödjare som ska hjälpa dig?

Det framgår av samtliga svar att det inte är något problem vem i personalen som kommer, dock har någon sagt till innan om att denne endast vill ha bara ett kön på personalen, sen jobbar någons "bekanta" inom boendestöd, dessa vill man inte ska komma. Detta verkar dock som att det under kontroll, finns även ett släktskap bland brukare och boendestödjare, denne uttrycker att det är inga problem då det byts dagar då denne jobbar.

5. Vet du hur du ska gå tillväga om det uppstår konflikter och du skulle vilja byta boendestödjure?

Det framgår klart att alla skulle ta tag i detta, antingen via kontaktpersoner, personal på Rolrosen, vård-stöd samordnaren, eller helt enkelt med Chefen Bernt.

(Brukarrevisorerna uppfattar att förtroendet till personalen på Solrosen är stort) Det verkar dock som att det aldrig uppstått någon konflikt bland de tillfrågade.

6. Upplever du att du kan be boendestödjarna om annan/extra hjälp om/när du behöver det?

Samtliga respondenter är fullt medvetna om att extrahjälp eller extra besök kan bokas in, flera nämner extra saker som: Läkarbesök, shopping, besök hos psykiatrikern i Karlstad. Någon nämner att boendestödjarna tittat in extra med blåbärssoppa när denne låg magsjuk.

Citat: *”Ja, de har varit med mig till Karlstad till min psykiater, jag gillar inte att åka och köra bil till staden.”*

7. Lyssnar boendestödjarna på dig om det blir problem?

Samtliga svarar ja, någon uttrycker även att denne skulle vända sig till vård- och stödsamordnaren om detta inte skulle fungera.

Citat: *”Ja gud ja, det känns att de lägger ner energi på mig”*

8. Upplever du att boendestödjarna och sjukvården, t.ex. psykiatrin, samarbetar för att hjälpa dig?

Här får vi vitt skilda svar, någon nämner att det tagits kontakt även då denne legat inlagd, och att det och ordnats ett samverkansmöte vid utskrivning. En person uttrycker att det står med i dennes genomförandeplan, och att detta följs. En annan uttrycker att medicinering och allt sådant även följs upp. En respondent känner att det finns ett samarbete, kan dock inte riktigt sätta fingret på hur, tror dock att det är

med tanke på tidigare suicidförsök mm, har dock en positiv känsla. En respondent uttalar klart att det finns inget samarbete. Övriga uttrycker att de känner det som att det finns någon sort samordning, det verkar dock oklart hur.

Brukarrevisorernas kommentarer: Det finns ett stort behov av information om samarbetet mellan Kommunen, psykiatri / sjukvården. Finns det rutiner för hur samarbete med psykiatrin tex ser ut, hur kan den förtydligas till brukarna? Vi brukarrevisorer upplever att detta mål inte uppfylls till den grad den bör vad gäller information och samarbete med sjukvården. Brukarna borde ges mer utrymme att vara delaktiga i såväl sin egen vardag som vårdplan som långsiktiga mål. Genomförandeplanen är ju en solklar sak som alla brukare vi intervjuat har koll på, det borde gå att få till en så kallad SIP "samordnad individuell plan", så att det blir lite mera lättförståelig.

2.6 Bemötande och kompetens

1. Hur upplever du boendestödjarnas bemötande?

Bara positiva kommentarer, vi låter citat svara nedan.

"De är hur trevliga som helst, inte en dyster min när de kommer"

"Bra tycker jag, Ibland har jag haft dåliga dagar, och ibland har de haft dåliga dagar"

"Superb! De är hur som helst, jag är nöjd, mer än nöjd"

b. Vad är det som fungerar bra eller mindre bra?

Det som fungerar bra uttrycks att det finns en strukturerad plan för varje brukare, de får stöttning på de områden de behöver. En önskan om att det är samma personer som kommer varje vecka uttrycks, dock påpekar respondent att detta inte är i linje med boendestödet, då detta inte ska bli personligt. Vad som fungerar mindre bra är enligt respondenterna att det är för lätt att avboka ett besök, en önskan att de kom i alla fall

om man inte har ett legitimt skäl till avbokningen, en dålig dag ska inte få styra, utan att de kommer i alla fall och försöker få igång dem. Se även citat nedan.

Citat: *"Det var väl då, när jag avbokade mycket, då försökte jag få dem att komma i alla fall så att de kom innanför min dörr, då kändes det bättre. Ibland sa de bara OK, vi kommer nästa vecka och då kom ångesten"*

"Negativt att de inte har fått någon fart på mig, men det är ju upp till var och en. Jag kan inte göra så mycket åt det, är jag dålig en dag så är jag, det finns inget som får upp mig då"

2. Upplever du att boendestödjarna har tillräcklig kunskap om dina behov för att kunna hjälpa dig?

Det upplevs som att det finns en kunskap om brukarnas behov, dock uttrycker några att det vore bra om det fanns en person som var speciellt utbildad inom ADHD. Någon upplever också att det ibland uppstått missuppfattningar med en del boendestödjare, denne uttrycker att hen fungerar mer eller mindre bra med de olika boendestödjarna.

3. Känner du dig förstådd av dina boendestödjare?

Positiva uttryck från samtliga respondenter, se citat.

Citat: *"Ja nu när jag har förklarat hur jag mår annars var det ju inte så lätt för dem att förstå varför jag t ex avbokade, de kan ju inte läsa tankar"*

b. Om nej: kan du ge något exempel på situationer där boendestödjarna inte förstår dig?

4. Skulle du vilja att boendestödjarna stöttar dig mer i att ta hand om din personliga omvårdnad, t.ex. personlig hygien (dusch mm), än vad de gör idag?

Hälften av respondenterna uttrycker starkt att detta sköter de själva, de andra har fått den stöttning de behöver numera i form av dusch-schema, mm.

5. Får du det stöd till kroppslig hälsa du tycker att du behöver? Tex promenader, träning, mm.

Här känner hälften av respondenterna ett de behöver mera stöd i att komma ut på promenader, även i något fall komma iväg på träning/sjukgymnastik. Övriga har redan regelbundna promenader i genomförandeplanen, eller promenerar på egen hand ensam eller med anhörig/vänner.

Brukarrevisorernas kommentarer: Överlag verkar samtliga brukare av boendestödet ha bra upplevelser om bemötande och kompetens, det enda vi kan komma på att påpeka i detta avsnitt är om de tidigare ”starka lukterna”, och att det behövs en bättre rutin då brukare avbokar sina besök, att göra det lite svårare att avboka verkar vara ett önskemål.

2.9 Övriga frågor

1. Sammanfattningsvis, vad tycker du om ditt boendestöd, fungerar det som du förväntat dig? Utveckla!

Många av respondenterna uttrycker att det har fungerat över förväntan med boendestöd, rent livsviktigt i något fall. Respondenterna känner sig sedda och känner förtroende för sina boendestödjare, något de var skeptiska till fungerar väldigt bra. Någon uttrycker att denne tyckte själv att hen fungerade bra innan boendestöd sattes in, men nu har hen fått ett mera normalt liv, känner sig sedd.

2. Är det något annat du vill tillägga?

Här lägger vi bara in citaten som kommit på denna fråga, se nedan.

”Hörsammaste och trevligaste jag varit med om. Engagerar sig i sin brukare, tar sin tid även om det krockar jag med andra, de verkligen lyssnar, något negativt har jag inte än så länge”

”Jag tycker det är väldigt bra att man har 2 kontaktpersoner på boendestöd, för det har vi här och det tycker jag är väldigt bra”

Brukarrevisorernas sammanfattade kommentarer :

Överlag verkar alla brukare av boendestödet ha positiva upplevelser av sitt stöd, dock finns helt ensamma personer som bara har kontakt med just boendestödet. En önskan om gemensamma aktiviteter verkar finnas hos många.

De som är på Solrosen får sin sociala ”dos”, men alla är inte där och vet inte helt vad Solrosen innebär. Då vi bara fått massor av ros om denna verksamhet tänker vi att alla borde få ta del av detta. Samtidigt är det ju många som har lite svårt att vara i grupper, så kanske i små grupper anpassat efter brukarnas behov. Speciellt har vi hört om bussen som finns kopplad till Solrosen, denna gör ju att flera borde kunna få ta del av er fina verksamhet. Utflykter med denna buss är något som är väldigt uppskattat av de som varit med.

En annan aspekt på förhållande mellan brukare och boendestödspersonal är att det kan tänkas behövas ett större mått av *tydlighet* från boendestödjarna. Kanske till och med att vissa regler upprepas. Om brukaren inte förstår boendestödjarnas avsikter eller åsikter så kan det lätt missförstås. Vi hör en önskan om mer *tydliga riktlinjer*, mest för de som har svårt att uttrycka vad de vill eller vad de vill ha hjälp med. Det finns även de som tycker det får för mycket hjälp eller hjälp istället för stöttning att själv genomföra saker.

Vilka samarbeten har socialpsykiatrin med övriga instanser, en SIP (samordnad individuell plan), borde klargöra och få både brukare och personal mera införstådd med vad som gäller och vem som gör vad. Överlag verkar samtliga brukare av boendestödet ha bra upplevelser om bemötande och kompetens, vi vill dock påpeka om de tidigare ”starka lukterna”, och att det behövs en bättre rutin då brukare avbokar sina besök, att göra det lite svårare att avboka verkar vara önskvärt.

3.1 Brukarrevisorernas utvecklingsförslag

Vi såg utvecklingsmöjligheter på flera plan:

1. Använd brukares *idéer om aktiviteter*, få till skogspromenader, stavgång, cykelturer för tex friskvård, både i gemenskap och enskilt.
2. Se till att personens behov och dennes förmåga att uttrycka vad denne vill ha hjälp med tillgodoses. Någon säger att man får för mycket hjälp medan en annan säger att man inte vet hur man ska be om "rätt" hjälp. Hjälp att tydliggöra vilka regler eller tider som gäller för var och en av brukarna. Samt att det får inte vara för enkelt att avboka sitt besök.
3. Varje brukare borde ha en SIP (samordnad individuell plan), alla känner till GP (genomförandeplan), och detta fungerar bra. Stöd personerna som säger att de vill *klara mer själva* för att i framtiden klara sig utan boendestöd. Vad krävs för delmoment att uppfylla det målet? Kan det vara så att de behöver stöd i att uttrycka långsiktiga och övergripande önskemål tillsammans med aktuella instanser för en SIP. Kompetensinventering gällande de anställdas kunskaper kring SIP, och vid behov utbilda kring SIP. Exempel på bra och lättillgänglig information om SIP finns på Sveriges Kommuner och Landstings (SKL) hemsida och återfinns via länken nedan:

<https://skl.se/halsasjukvard/kunskapsstodvardochbehandling/samordnadindividuellplansip.samordnadind>

Tillhandahålla mer information om SIP i såväl muntlig som skriftlig form till enskilda som har boendestöd.

4. Kan personal utbildas inom NP-diagnoser, få fortbildning och extra utbildningsdagar för att tillgodose brukarnas behov av hjälp.
5. Dela ut en uppdaterad kontaktlista till alla brukare, där de själva väljer vilket sätt de kan ta kontakt med sina boendestödjare, SMS/Tel/mail.

VERKSAMHETSPLAN FÖR SOCIALPSYKIATRIN I FORSHAGA KOMMUN

VISION

Att kommuninvånare med psykiska funktionshinder och/eller aktivitetsbegränsningar skall ges förutsättningar att leva ett självständigt liv. Vi skall ge stöd och omvårdnad utifrån klientens individuella behov och möjliggöra att personer med långvariga psykiska funktionshinder kan bo kvar i det egna hemmet.

Människor med särskilda behov och deras anhöriga är trygga och har förutsättningar att leva som aktiva och självständiga samhällsmedborgare.

Med ett självständigt liv avses:

- Att förstå behovet av mat
- Att förstå behovet av kläder
- Att känna till rättigheter och skyldigheter som hyresgäst
- Att kunna disponera pengar så att de räcker
- Att kunna be och ta emot hjälp och stöd
- Att förstå behovet av hygien, sömn, aktiviteter och motion
- Att kunna hantera sin egen medicin

BAKGRUND

Nuvarande organisation & arbetssätt

Socialpsykiatrin är en del av vård- och omsorgsförvaltningen består av :

- Enhetschef
- Psykiatrisjuksköterska

- Vård och stödsamordnare
- Boendestöd, 4 medarbetare
- Daglig sysselsättning, 2 medarbetare
- Biståndshandläggare, 1 medarbetare
- Arbetsterapeut

Nuvarande verksamhet

Antal brukare

- Boendestöd, ca. 30
- Daglig sysselsättning ca.20

MÅL 2017

Att alla relevanta kommunala verksamheter skall vara väl förtrogna med vår vision, verksamhet och aktiviteter.

Att för minst hälften av våra klienter skall minst 4 av de 6 ovanstående kriterierna för ett självständigt liv vara uppfyllda.

Att deltagarantalet i daglig sysselsättning inte skall minska efter planerad flytt.

AKTIVITETER

Alla deltagare i daglig sysselsättning och alla personer med boendestöd skall ha Individuell genomförandeplan upprättad i syfte att uppfylla visionen. Genomförandeplanen skall omfatta nulägesbeskrivning, mål och åtgärder angående:

- Att förstå behovet av mat
- Att förstå behovet av kläder
- Att känna till rättigheter och skyldigheter som hyresgäst

- Att kunna disponera pengar så att de räcker
- Att kunna be och ta emot hjälp och stöd
- Att förstå behovet av hygien, sömn, aktiviteter och motion

ARBETSRUTINER

Lägesrapportering till överställd chef en gång i månaden, för att chefen har koll på hur många klienter som uppfyller målen och hur många som inte gör det.

Ärendegenomgång skall ske 1 gång i månaden. Deltagare psykiatrisköterskan, biståndsbedömaren, personal daglig verksamhet och 1 person från boendestöd

Genomförandeplanen skall följas upp regelbundet. Uppföljning är viktig för att kunna mäta om man arbetar på rätt sätt.

Det skall stå nedskrivet vem som gör vad.

All personal skall ha utbildats i ESL-pedagogiken.

ESL skall vara en aktiv del av vårt arbetssätt och det ska tydliggöras hur det fungerar.

Samverkan:

- Inom Socialpsykiatri (samarbetet mellan olika grupper)
- Med övriga kommunala verksamheter.
- Landstinget
- Planeringsmöte där man går igenom genomförandeplan och måluppfyllelse.

ANSVARsområDEN

Psykiatrisköterskan ansvarar för mediciner, omvårdnadsansvar och har delansvar i den personliga planen.

RESURSER

Rehab, där kan man få tillgång till hjälpmedel

Soc tillhandahåller biståndsbedömare.

BOENDESTÖD

Träna, lära och stödja.

Skapa struktur i hemmet

Leder det oss mot vår vision/Mål 2017?

Vad skall vi prioritera, d v s arbetsinsats kontra sannolikhet för måluppfyllelse?

Solrosens mål daglig verksamhet socialpsykiatrin

Ge stimulans och meningsfullhet utanför hemmet

Bevara, träna och utveckla färdigheter

Ge en strukturerad och begriplig dag

Öka självkänslan, delaktighet och utveckling

Daglig verksamhet är en rättighet där brukaren är med och bestämmer hur verksamheten ska se ut för att passa bäst

8.30- 10 Frukost

10- 11.30 Aktivitet

12- 13 Lunch

13 Promenad

14 Aktivitet

14.30 Skjuts hem

15.30 Stänger solrosen

Schema för aktiviteter

Tydlig veckoplanering för verksamhetens aktiviteter finns tillgängliga.

I vissa fall kan du kombinera verksamheten på solrosen med sysselsättning på andra praktikplatser.

Aktiviteter Solrosen

Gymmet på Lintjärn, fasta tider? kl.10- 11.30 måndagar och fredagar

Onsdagar 10- 11.30 Skapa

Torsdagar – Pysseldag med Anette

Rörelse ett flertal dagar i veckan

Kvällsöppet/husmöte

Storhandling

Spontanutflykt

Städning av 1 rum i veckan

Skapa

- Skriva, solrosbladet 1 gång/månaden
- Sy
- Sticka/virka
- Trä

Solrosen hämtar och skjutsar brukarna i Deje morgon och kväll from 3/4

Tryckerigatan tillsägning av material?

Låna saker på fritidsbanken?

Bilaga 2.

Intervjumall, 5 min intro.

Presentation av de som utför intervjun.

Brukarrevisjonen görs av Brukarrevisionsprojektet, ett Arvsfondsprojekt som ägs av NSPH (nationell samverkan för psykisk hälsa), och styrs av RSMH (riksförbundet för social och mental hälsa), som är patient och anhörigorganisationer.

Berätta vad intervjun är till för, exempelvis:

”Den här intervjun är till för att ta reda på hur du upplever att ha boendestöd och för att kunna utveckla boendestödet framöver. Vi vill därför prata både om sådant som fungerar bra, men också om sådant som fungerar mindre bra. Du berättar så mycket du själv vill, och svarar på de frågor du vill, men ju mer information vi får desto bättre.”

Berätta att:

En av intervjuarna framför allt kommer att ställa frågor och den andra kommer att skriva ner svaren, intervjun kommer även att spelas in så vi inte missförstår det som sagts, ljudfilen kommer senare att raderas direkt då intervjuarna renskrivit intervjun.

Cirka en timma är avsatt för intervjun, (självklart kan det både gå fortare och ta längre tid), och det bjuds på fika.

Personen kommer att vara anonym, fråga om citat kan användas i vår rapport, då anonyma och ej spårbara sådana.

Efter intervjun kommer du få ett presentkort på ICA på 100 kr, som tack för din tid.

Informanten kan när som helst avbryta intervjun, och/eller ställa frågor.

Några frågor innan vi börjar?

Intervjuguide, boendestöd Forshaga.

Åldersspann: 20-30 30-40 40-50 50-60 60-70 70-80 (ringa in ett alternativ)

Kön: Man. kvinna. vill ej uppge. (ringa in ett alternativ)

Din tillvaro.

1. Har du någon form av sysselsättning? Tex praktik, arbete eller studier.
 - b. Om nej: skulle du vilja ha någon sysselsättning?
2. Brukar du besöka något aktivitetshus, förening eller liknande mötesplats?
 - b. Om nej: skulle du vilja göra det?
 - c. Skulle du behöva någon typ av stöd för att genomföra fritidsaktiviteter?
3. Har du så mycket social kontakt som du önskar, t.ex. med vänner eller familj?
 - b. Stöttar boendestödjarna dig för att få mer social kontakt?
 - c. Om nej: Skulle du vilja att boendestödjarna stöttar dig för att få mer social kontakt?

Ditt stöd.

1. När du ansökte om boendestöd, hur gick du tillväga?
2. Har du och dina boendestödjare gjort någon genomförandeplan ihop?
 - b. Om ja: Upplever du att boendestödjarna följer den?
 - c. Har boendestödjarna lyssnat på dig och tagit hänsyn till dina önskemål när genomförandeplanen gjordes?
3. Får du det stöd från boendestödet som du behöver i vardagen?
 - b. Om nej: Vad saknar du?

4. Känner du att tiden som boendestödjarna är hos dig är tillräcklig?
 - b. Om nej: hur skulle du vilja ha det?
5. Hur trivs du med dina boendestödjare?
 - b. Vad är det som fungerar bra eller mindre bra? Utveckla!
6. Om ditt behov av stöd skulle ändras, om du t.ex. skulle behöva mer stöd eller annan typ av stöd från dina boendestödjare, vet du då hur du gör för att påverka detta?
7. Hur går du tillväga för att söka upp dina boendestödjare om behov uppstår?
8. Har du samma personer som kommer till dig i egenskap av boendestödjare?

Planering och samverkan

1. Får du reda på dina planerade besök i god tid?
2. Får du boendestöd de tider när du behöver det?
3. Får du lov att ändra dina tider när du behöver det?
 - b. Har du försökt byta tid någon gång? Hur gick det?
4. Kan du påverka vilka boendestödjare som ska hjälpa dig?
5. Vet du hur du ska gå tillväga om det uppstår konflikter och du skulle vilja byta boendestödjare?
6. Upplever du att du kan be boendestödjarna om annan/extra hjälp om/när du behöver det?
7. Lyssnar boendestödjarna på dig om det blir problem?
8. Upplever du att boendestödjarna och sjukvården, t.ex. psykiatrin, samarbetar för att hjälpa dig?

Bemötande och kompetens

1. Hur upplever du boendestödjarnas bemötande?
 - b. Vad är det som fungerar bra eller mindre bra?
2. Upplever du att boendestödjarna har tillräcklig kunskap om dina behov för att kunna hjälpa dig?
3. Känner du dig förstådd av dina boendestödjare?
 - b. Om nej: kan du ge något exempel på situationer där boendestödjarna inte förstår dig?
4. Skulle du vilja att boendestödjarna stöttar dig mer i att ta hand om din personliga omvårdnad, t.ex. personlig hygien (dusch mm), än vad de gör idag?
5. Får du det stöd till kroppslig hälsa du tycker att du behöver? Tex promenader, träning, mm.

Övriga frågor

1. Sammanfattningsvis, vad tycker du om ditt boendestöd, fungerar det som du förväntat dig? Utveckla!
2. Är det något annat du vill tillägga?

Avslutningsvis, ge kontaktuppgifter (mejl och telefonnummer) till den du intervjuat och berätta att personen är välkommen att höra av sig om han/hon vill lägga till något. Om ni inte vill uppge era uppgifter, ge mina. tova.sjodin@rsmh.se 070-420 82 63. Fråga även om det är okej att du ringer upp/sms/mailar om du kommer på något, och till sist erbjud personen att den ska få läsa den renskrivna intervjun, skickas i så fall per mail.

Bilaga 3: Tystnadsplikt

Denna försäkran gäller för brukarrevisorer inom RSMH, 802005-6985.

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 RSMH.

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 enskilda hälsotillstånd.

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

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 RSMH och att kvarvarande ersättning kan komma att ej betalas ut.

.....

Ort och datum

.....

Uppdragstagares namn och namnteckning

.....

Uppdragstagares personnummer Bevittnat av företrädare för RSMH

.....

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 RSMH 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 RSMH 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.