



# BRUKARREVISION NYA UTSIKTEN (2016)

Revisorer: Åsa Lundin, Ulf Andersson och  
Heidi Koivumaa

Brukarstyrd  
brukarrevision på  
gruppboenden Nya  
Utsikten i  
Kristinehamns kommun  
2016. Utförd av  
Brukarrevisionsprojektet  
RSMH/NSPH.

**Anna Broström**

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
1.5 Rapportens innehåll.....	sid 4
1.6 Etiska principer och tystnadsplikt.....	sid 4
2. Sammanfattning av resultat.....	sid 5
2.1 Tabell av sammanfattat resultat .....	sid 5
2.2 Resultat.....	sid 6
2.3 Tema Boendemiljö (fråga 1 – 7).....	sid 6 - 8
2.4 Tema Aktiviteter och stöd (fråga 8-14).....	sid 8 - 9
2.5 Tema Planering och information (fråga 15 & 16).....	sid 9
2.6 Tema Bemötande och kompetens (fråga 17-21).....	sid 10
2.7 Tema Problem och konflikter (fråga 22-25).....	sid 10 - 11
2.8 Nytt: Tema Självständighet.....	sid 11
2.9 Avslutande frågor (25-27).....	sid 12
3. Brukarrevisorernas sammanfattade kommentarer.....	sid 13
3.1. Brukarrevisorernas utvecklingsförslag .....	sid 13
4. Bilagor	
4.1: Verksamhetsplan Utsikten (delar).....	sid 14-15
4.2 Intervjumall för brukarrevisorerna.....	sid 16 - 18
4.3 Tystnadsplikt.....	sid 19 - 20

## 1. Inledning

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

En brukarrevision 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 brukarrevision 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 brukarrevision?

Syftet med en brukarrevision 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 brukarrevision.

### 1.2 Fördelar med brukarstyrd brukarrevision

I en brukarstyrd brukarrevision 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 brukarrevision 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 brukarrevisioner 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 januari 2018.

Kontrakt om brukarrevision upprättades med Kristinehamns kommun om två brukarrevisioner: Boendestödet BORIS och gruppboendet Nya Utsikten.

Den här rapporten omfattar brukarrevision på gruppboendet Nya Utsikten.

### 1.4 Metod, material och arbetssätt

Metoden är kvalitativ med semi-strukturerade intervjuer. Denna rapport är resultatet av sex intervjuer genomförda under februari och mars 2016 på gruppboenden Nya Utsikten.

Revisionen startade den 14 januari 2016 med ett besök på Nya Utsikten. Det första mötet var för att träffa verksamhetschefen Lisa Möckelind, personalen och för att se oss omkring i lokalerna. Målet med mötet var att förankra idén om brukarrevision, berätta om projektet och ta del av Utsiktens verksamhetsplan och mål: "Att skapa värde för den enskilde" (verksamhetsplanen bifogas).

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. Boendemiljö, 2. Aktiviteter och stöd, 3. Planering och information, 4. Bemötande och kompetens, 5. Problem och konflikter. Ett tema som tillkom under analysen var Självständighet.

Intervjuerna bokades in efterhand med hjälp av personalen på Utsikten. De boende fick information om revisionen och fick anmäla sitt intresse om att bli intervjuad till personalen. Därmed var de en viktig länk mellan brukarrevisorerna och de intervjuade.

Intervjuerna genomfördes på verksamheten, i brukarens lägenhet, av två revisorer åt gången. När de sex intervjuerna var klara sammanställde vi svaren och analyserade dem tematiskt. (Siffrorna i den bifogade intervjumallen stämmer inte överens med

sammanställningen av resultatet på grund av följdfrågorna som i vissa fall är besvarade och presenterade tillsammans med huvudfrågan.)

Bakgrundsinformation: Av de sex intervjuade är fyra stycken män och två är kvinnor. Tre av dem är mellan 40 och 49 år och de andra tre är mellan 50 och 60 år.

## 1.5 Rapportens innehåll

Innehållet bygger huvudsakligen på sex 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 brukarrevisjonen 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 RSMH/NSPH Värmland (Anna Broström, Åsa Lundin, Ulf Andersson & Heidi Koivumaa) vill tacka alla inblandade chefer, personal, och boende för hjälpen med att göra denna brukarrevison möjlig.*

## 2. Sammanfattning av resultat

### 2.1 Sammanfattning av resultat i tabell

<b>Tema</b>	<b>Positivt</b>	<b>Behövs utvecklas</b>
Boendemiljö	4 av 6 trivs i de gemensamma utrymmena. 4 av 6 är trygga på Utsikten. 4 av 6 känner att de får tillräckligt med stöd.	2 av 6 önskar mer tid och stöd med matlagning av personalen. Den önskan som framfördes var att få lära sig laga egen mat.
Aktiviteter och stöd	4 av 6 är nöjda med sina sociala kontakter. 5 av 6 anser att de får tillräckligt med stöd och hjälp av personal. Lång lista på förslag på aktiviteter som de boende vill göra t.ex.; språkkurs, djur, måla, sport.	Samtliga tillfrågade uppger att det inte har något aktivitetshus eller förening att gå till. Fler aktiviteter och att få komma ut mer önskas.
Planering och information	2 av 6 uppger att de har personliga mål som innebär fler aktiviteter och studier.	3 av 6 uppger att de inte vet om vilket samarbete Utsikten och psykiatrin har. Några vet inte heller om de har personliga mål uppsatta tillsammans med personalen.
Bemötande och kompetens	3 av 6 är nöjda eller mycket nöjda med personalens bemötande.	4 av 6 vill ha mer hjälp med att ta hand om sin kroppsliga hälsa.
Problem och konflikter	4 av 6 upplever att de blir lyssnade till när de har problem. 3 av 6 upplever att de kan ta upp sina problem med personal eller personer utanför Utsikten.	2 av 6 upplever att de har svårt att uttrycka vad de vill ha hjälp med, dvs inte för mycket eller för lite. Det upplevs som om de inte får "rätt" hjälp.

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

## 2.2 Resultat

### 2.3 Boendemiljö

#### 1. Lagar du din mat själv?

4 av 6 lagar inte mat själva. 2 personer lagar mat själv minst en gång i veckan.

2 av de 6 tillfrågade sade att de skulle vilja ha mer hjälp och stöd från personalen att börja laga mat själva. En av dem vill lära sig att laga egen mat så småningom. En av de tillfrågade uppgav att hen vill laga sin egen mat men får inte. Personen trivs inte med att få färdig mat och sa; ”Maten kommer från Stenstaliden”.

Två citat från de intervjuade om maten;

”Tycker inte om maten här, allting smakar likadant”

”Jag vill gärna laga egen mat så småningom”

#### 2. Trivs du i de gemensamma utrymmena?

4 av 6 är positivt inställda till de gemensamma utrymmena och säger;

”Trivs bra där, det är bra”

”Större yta att röra sig på och tv och så”

”Trivs, träffa personal och prata problem”.

”Prata om problem om man mår dåligt, det finns ju personal”

2 är negativa till de gemensamma rummen; En person uppger att hen ”vantrivs mycket” och en annan säger: ”Vill inte tvingas att vara med andra”.

#### 3. Känner du dig trygg och säker på Nya Utsikten?

4 av 6 känner sig trygga eller mycket trygga.

En person uppger att hen kan känna sig rädd för andra (av de boende): ”Jag försöker gå till personalen, dom lugnar ner mig”

En som känner sig otrygg säger: ”Känner mig inte trygg och säker. Jag mår inte så bra här.”

#### 4. Känner du dig trygg med personalen?

4 av 6 personer svarar att trivs med personalen, 2 uppger att de inte trivs.

”Känner mig inte trygg med personalen, jag är otrygg med dem”

#### 5. Får du det stöd från personalen som du behöver?

4 av 6 tyckte att de får det stöd de behöver. 2 kände att de inte fick det: ”Ibland känner jag att jag inte får det” en annan säger: ”Nej. Pratade med en psykiater”.

”Personalen verkar tycka om när det går dåligt, säger bara saker om det går dåligt, inte bra” och ”de säger att jag ska skärpa mig” samt ”de hittar på nytt hela tiden, det retar mig”.

## 6. Känner du att tiden som personalen är hos dig är tillräcklig? Tid för att stödja och hjälpa? Hur skulle du vilja ha det?

5 tycker att tiden är OK. En vill inte ha mer, bra med *självständighet* (se Nytt tema);  
”Det är skönt att klara sig själv”

”Ja, det tycker jag ibland”

”De försöker så gott de kan, jag försöker peppa dem så att de ska orka lyssna på mig. De försöker förstå”

### 6.1 Har personalen tid att lyssna?

2 tyckte inte det (men att de får hjälp med tvätt och disk)

4 av 6 sa ja, personalen har tid att lyssna.

En sa att: ”De har inte tid att lyssna”

En tycker ”oftast har de tid att lyssna, annars finns annan personal att tillgå”

**Brukarrevisorernas kommentar:** De tillfrågade uppfattade ovanstående fråga olika. Till exempel att stöd och tid handlade konkreta saker som hjälp att diska och handla eller om känslomässigt/tidsmässigt stöd. Det framkom att inte alla känner att de får det stöd de behöver. Det fanns en önskan om mer tid för småprat och vardaglig kontakt med personalen.

## 7. Hur trivs du på boendet överlag?

4 av 6 trivs men det finns 3 personer som vill flytta på grund av att de vill ha eget boende när de känner sig färdiga. Andra svarade: ”jättebra” och ”i början var det bra, det blev sämre sen”.

En sa; ”trivs bra här. Vill ha eget boende i sinom tid. När man klarar av saker”

### Brukarrevisorernas kommentarer:

Vi brukarrevisorer föreslår att Nya Utsikten skulle kunna ha en matlagingscirkel för de personer som vill lära sig laga egen mat. Då blir det en social aktivitet i sig självt och fler får möjlighet att uppnå den mån av självständighet som de själva vill.

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. Även för de som uttrycker att de får för mycket hjälp.

Vårt intryck var att flera av de boende kände det som frihetskänsla att kunna ta eget ansvar för sig själv och vardagliga sysslor. Tre personer uttryckte en önskan om att kunna flytta i framtiden och att ha sitt eget boende.

Vi tänker att dessa personer skulle må bra av att träna på att lära sig saker själva och uppnå en ny nivå självständighet.



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.

Det gemensamma utrymmet i huvudbyggnaden var inte alla nöjda med. Vi funderade på om det skulle underlätta samvaron att skapa alternativa mötesplatser för personer som känner att de vill vara sociala men inte med så många på en gång. Till exempel om det går att finna utrymme i korridoren lite avskilt från det stora rummet.

En annan reflektion på det gemensamma utrymmet är att det har känslan av ett väntrum. Kan det göras mer inbjudande med spel, datorer med internet och andra sociala aktiviteter? Under sommaren kan dessa aktiviteter flyttas ut till utegården. För att så många som möjligt ska trivas så efterfrågar vi ett speciellt utrymme för dem som söker gemenskap men ändå vill vara vid sidan av.

## 2.4 Aktiviteter och stöd

### **8. Har du något arbete, studier, praktik eller liknande sysselsättning?**

3 av 6 personer går till Östervik, resterande svarar studier eller inget alls.

### **9. Brukar du besöka något aktivitetshus eller förening?**

Samtliga svarar nej. En sa att "öppna huset fanns förut".

### **10. Saknar de någon form av fritidsaktivitet?**

Två av de tillfrågade hade många förslag på vilka aktiviteter som önskas; språkkurs, djur, måla, sport, pingis, bowla, badminton, bada på sommaren.

2 av 6 önskar inga mer aktiviteter.

### **11. Har du så mycket social kontakt som du önskar t.ex. med vänner och familj?**

5 har är nöjda med de sociala kontakter de har.

En vill ha mer sociala kontakter.

### **12. Ger Nya Utsikten dig möjlighet att leva och bo som andra?**

4 svarar ja, en av dem med tveksamhet. 3 av 6 tycker att det är bra med promenader runt omkring. En av dem säger att det är en: "frihetskänsla med promenader".

En åsikt som framkom var att huvudbyggnaden inte känns som om att de bor som andra. En uppger inget svar.

### **13. Skulle du vilja ha någon annan typ av stöd?**

De önskemål som framkom i frågan var att få "komma ut mer", att det fanns "mer aktiviteter utanför boendet" och utespel.

#### **14. Har du möjlighet att själv utföra det du kan?**

5 av 6 tycker att de får tillräcklig hjälp. En svarar "ja, men ibland får jag nog för mycket hjälp". En annan säger "ibland är det svårt att förmedla vad man vill ha hjälp med."

#### **Brukarrevisorernas kommentar:**

Det verkade som om det fanns aktivitetshus förr då "öppna huset" nämndes. Finns det någonting idag som kan fungera som ett aktivitetshus mellan hemmet och Östervik? För de personer som inte har någon sysselsättning undrar vi om Östervik är öppet för alla?

Promenaderna är mycket uppskattade och fler vill komma ut ännu mer. Kan personalen till exempel fixa cyklar till de som vill ha det och åka på utflykter? Listan på aktiviteter som efterfrågades var lång; språkkurs, djur, måla, sport, pingis, bowla, badminton, bada på sommaren. De boende är personer med resurser, ta fasta på vad de kan och att de vill lära sig mer!

Kan personalen vara med och se till att det finns mötesplatser i Kristinehamn för att upprätta kommunikation och sociala möten utanför Nya Utsikten? Kanske anordna träffar på bio, restaurang eller bingo?

### 2.5 Planering och information

#### **15. Upplever du att personalen på Nya Utsikten samarbetar med sjukvård och psykiatri för att hjälpa dig? Att de pratar med varandra och vet vad den andre gör?**

3 av 6 vet inte, en säger nej, en säger; "ja det är bra".

#### **16. Har du och personalen på Nya Utsikten tillsammans gjort upp en plan för dina personliga mål?**

2 uppger inget svar, en har mål för studier och en för fler aktiviteter.

En säger: "vet inte. Det har de säkert"

**Brukarrevisorernas kommentarer:** Det finns ett stort behov av information om samarbetet med psykiatri och sjukvården. Finns det rutiner för att brukarna får reda på när läkarbesök bokas in, medicindoser, terapi med mera? Att så många inte vet om sin egen vårdplan eller egna mål som är uppsatta med personalen är oroväckande. De boende behöver dels hjälp med mål för stunden eller dagen, dels hjälp med större personliga mål såsom sin egen vård och om de vill gå vidare och lära sig ta ansvar på egen hand.

I Utsiktens verksamhetsplan står det under rubriken **Delaktighet** att målet är att; *den enskilde görs delaktig genom att denne genom olika val ges möjlighet att påverka sin situation.*

Vi brukarrevisorer upplever att detta mål inte uppfylls till den grad den bör vad gäller information och samarbete med sjukvården. Inte heller när det kommer till

personliga planer, mål och genomförandeplan. De boende borde ges mer utrymme att vara delaktiga i såväl sin egen vardag som vårdplan som långsiktiga mål.

## 2.6 Bemötande och kompetens

### 17. Hur upplever du personalens bemötande?

3 svarade inte men de andra är mycket nöjda; "Jättebra!" "Positivt".

En säger: "Personalen är vänliga. När dom är här".

### 18. Känner du dig förstådd av personalen?

3 av 6 gav inget svar. En sa: "Ja, diskutera intressen". Två känner att de kan sitta ned och prata.

### 19. Känner du att du kan samtala med personalen om sådant som är jobbigt?

3 av 6 gav inget svar. 2 svarade ja, en "vet ej".

### 20. Upplever du att personalen har tillräcklig kunskap om dina behov för att kunna hjälpa dig?

2 svarade inte, 2 svarade ja, 2 svarade vet inte.

### 21. Skulle du vilja att personalen stöttade dig mer i att ta hand om din kroppsliga hälsa än vad de gör idag?

4 av 6 sa ja, de skulle vilja ha mer hjälp med till exempel gymnastik och läkarbesök.

2 svarade inte.

**Brukarrevisorernas kommentar:** Under temat "Bemötande och kompetens" fick vi färre och färre svar. Kanske handlade det om att det varit många frågor innan eller så hade brukarna inte svar på de frågor som ställdes. Dock svarade ju 3 av 6 att de är nöjda eller mycket nöjda med personalens bemötande!

Samtidigt vill fler ha hjälp med den kroppsliga hälsan. Både med motion och söka läkarhjälp för fysiska besvär.

## 2.7 Problem och konflikter

### 22. Om du behöver hjälp från personalen, får du i så fall hjälp snabbt eller tar det tid?

2 av 6 svarar: "ja, det går fort" och "jag får hjälp snabbt".

2 var tveksamma: "Nja, det tar väl lång tid. Jag vet inte" och "ibland tar det lite tid, ibland går det fort".

### 23. Känner du att du kan ta upp problem som uppstår på boendet med personalen?

3 säger ja. 2 svarade inte. En säger; "ja det kan jag, jag har gjort det några gånger" och en annan; "har inget behov av det".

#### **24. Om du skulle få problem med personalen på Utsikten, känner du att du kan du ta upp det med någon?**

3 kan ta upp problem utanför boendet, 2 svarar inte.

En svarar: "Nej, ingen annan utanför här, vill inte ha någon".

Andra säger: Ja, (annan) personal, min kontaktperson eller min familj.

#### **25. Lyssnar man på dig om det blir problem?**

4 av 6 svarar ja (men 2 uppger att det är svårt att ta emot hjälp).

En säger både och. En svarar inte.

**Brucarrevisorernas kommentarer:** Det är positivt att så många av de boende känner att de kan ta upp problem med personalen, vi fick intrycket att många känner sig trygga. När det gäller om de boende kan ta upp ifall de får problem med personalen så svarar bara en att hen kan ta upp det med annan personal. När sådant inträffar kan boende klaga till enhets- eller verksamhetschef. Vilket vi brukarrevisorer tror är vägen att gå och rekommenderar därmed bättre information till de boende vart de kan vända sig om de får problem eller hamnar i konflikt med personal.

Det är även mycket positivt att 4 personer svarar att de känner sig hörda och lyssnade på när de får problem. Dock har två av dem har svårt att be om hjälp, eller svårt att be om rätt sorts hjälp.

### **2.8 Nytt tema: Självständighet**

Under analysen av intervjuerna tillkom ett tydligt tema. Det visade sig att 2-3 personer uttryckte en önskan om att flytta ut till ett eget boende så småningom. Dels i mindre steg som till exempel att få börja lära sig laga egen mat, att de får för mycket hjälp med sysslor, dels frihetskänslan som vissa beskrev att de fick då ni är ute på promenader.

Det visade sig också på att 5 av 6 svarade att de får tillräckligt med tid/stöd. En svarar att hen inte behöver eller vill ha mer hjälp. Personen svarade bland annat att "det är skönt att klara sig själv" och att det ibland känns som hen får för mycket hjälp.

Vi föreslår att personalen tillsammans med de personer som pratar om att de vill flytta och/eller klara sig bättre själva sätter upp mål och delmål för självständighet i verksamhetsplanen.

## 2.9 Avslutande allmänna frågor

### **26. Sammanfattningsvis, vad på Nya Utsikten skulle du vilja ändra på och hur?**

4 av 6 svarade. Förslag som kom upp var: "En bra psykiater, måla om hela huset, fler aktiviteter, simning i badhuset och bada bastu".

### **27. Är det något annat du vill tillägga?**

2 av 6 uppgav svar; "sommarvikarierna är uppskattade" och "jag trivs här".

**Brukarrevisorernas kommentarer:** Det känns lovande att de boende har förslag på vad som kan göras för att de kan trivas bättre som mer aktiviteter och att få röra på sig mer.

### 3. Brukarrevisorernas sammanfattade kommentarer

Det var glädjande att höra att flertalet av de intervjuade trivdes på Utsikten och att så många känner att de blir bra bemötta och lyssnade på av personalen.

En av brukarrevisorerna skriver;

*"Jag blev väldigt bra bemött av personalen och fick ett gott intryck av dem. Lägenheterna var väldigt mysiga och jag upplevde det som att de (boende) trivdes. Jag tycker att allrummet var alldeles för litet och omysigt".*

Det vi såg som tydliga önskemål var mer aktiviteter, att få lära sig att göra saker på egen hand och att vissa har svårt att be om "rätt" sorts hjälp.

#### 3.1 Brukarrevisorernas utvecklingsförslag

Vi såg utvecklingsmöjligheter på många plan:

1. Använd de boendes *idéer om aktiviteter*; simning i badhuset och bada bastu, språkkurs, djur, måla, sport, pingis, bowla, badminton, bada på sommaren.
2. Under rubriken **Information** i verksamhetsplanen står det att; *den enskilde ska vara informerad om de insatser som kan erbjudas från socialtjänsten.*  
Vi anser att det behövs en *ökad tydlighet i information* vad gäller exempelvis regler, samarbetet med sjukvården (viktigt) och de boendes genomförandeplaner. Ju mer de får vara med och bestämma desto bättre.
3. Se till att personens *behov av stöd* och dennes förmåga att uttrycka vad hen vill ha hjälp med tillgodoses. Någon säger att hen får för mycket hjälp medan en annan säger att hen inte vet hur den ska be om "rätt" hjälp.
4. Att arbeta efter verksamhetsplanen och speciellt se till rubriken **Delaktighet** och målet att; *den enskilde görs delaktig genom att denne genom olika val ges möjlighet att påverka sin situation.*
5. Stöd personerna som säger att de vill *klara mer själva* och så småningom få flytta till ett eget boende. Vad krävs för delmoment att uppfylla det målet? Kan det vara så att de boende behöver stöd i att uttrycka långsiktiga och övergripande önskemål?
6. Kan allrummet göras mer ombonat och mysigt? Exempelvis med andra möbler, mer aktiviteter, datorer och internet; mer att göra när tid spenderas där? Kan det göras tillgängligt för alla för att bryta isolering och ensamhet?

## Bilaga 1. Utsiktens verksamhetsplan

Kristinehamns kommun

Socialförvaltningen

### Verksamhetsplan 2014-2015

#### UTSIKTEN

##### Verksamhetens uppdrag

Utsikten är en verksamhet för personer med psykiska funktionshinder. Det finns 13 fasta platser och en avlastningsplats. Enheten är bemannad dygnet runt och det tjänstgör 11 personer inom enheten.

Enhetens målsättning: Att skapa värde för den enskilde.

##### Inriktningsmål kundperspektivet

Prioriterade områden inom kundperspektivet

Bemötande och tillgänglighet kommer att prioriteras under 2014-2015.

#### BEMÖTANDE

*Mål: Att personal ska ge ett värdigt och respektfullt bemötande till såväl den enskilde som anhörig/närstående.*

Orsak: 2013 års brukarenkät visade ett bra resultat men man har ändå valt att fortsätta prioritera bemötande. Målet är att få fler att besvara Brukarenkäten under 2013-2014 och uppnå 3.0 på alla frågor.

2013 års brukarenkät visade ett bättre resultat än tidigare enkätundersökning men vi har ändå valt att prioritera tillgänglighet och bemötande. Önskan är att nå ett högre resultat från brukarenkäten under 2015. Målet är att uppnå 3.0 på alla frågor

Hur: Genom att kontinuerligt ha diskussioner om etik, moral, bemötande, och värdegrunder i personalgruppen. Detta sker i personalgruppen på APT och i medarbetarsamtal. Med brukare och i vissa fall godman/anhörig/förvaltare vid uppföljningsmöten av genomförandeplan. Genom arbete och uppföljning av handlingsplan av arbetet med anhörigstöd hösten 2014.

Utvärdering: Detta ska sedan utvärderas efter svar på nästa brukarenkät 2015. Samt efter utvärdering av handlingsplan.

#### DELAKTIGHET

*Mål: Att den enskilde görs delaktig genom att denne genom olika val ges möjlighet att påverka sin situation.*

Hur: Genom att genomförandeplan upprättas där den enskilde och/eller dennes legala företrädare är delaktig. Där de dagliga rutinerna skapas och behovet av sysselsättning och fritidsaktiviteter planeras. Planen ska vara undertecknad av den enskilde och/eller dennes legala företrädare. Den enskildes och dennes närstående ska få information om verksamhetens beröm och klagomålshantering. En eller två namngivna kontaktmän ska finnas knutna till den enskilde. Brukare anhörig informeras om vilka som är aktuella kontaktmän.

#### TRYGGHET/SÄKERHET

*Mål: Att den enskilde ska känna sig trygg med de insatser som ges samt i mötet med*

*verksamhetens personal.*

Hur: Genom att arbeta med riktlinjer för skyddsåtgärder, kontinuerligt arbeta med avvikelshantering. Kontakt tas med tillsynsteamet och handlingsplaner upprättas vid behov. Samt att boendet anpassas till den enskildes behov till exempel handlingsplaner, larm, hjälpmedel. Riskbedömning görs på varje brukare. Att personalen tar ansvar för att aktuell delegering inom området finns. Att läkemedelshanteringen följs. Att man håller diskussionen kring sekretess aktuell och tar upp detta under året. Att även vid behov informera brukares anhöriga/närstående. Att ta upp vikten av att inte brista i sekretessen i Facebook eller andra medier.

Rutiner finns för kontroll av privata medel, kassarevision görs en gång i kvartalet.

## DOKUMENTATION

*Mål: Att dokumentation följer lagar och föreskrifter gällande socialtjänst samt hälso- och sjukvården.*

Hur? Genom att all personal dokumenterar i Maximilia. Att uppföljning av genomförandeplaner görs enligt fastställda rutiner av vare kontaktperson som är ansvarig för detta. Att hålla genomförandeplanen aktuell också detta av kontaktpersonen. Att all avvikelse dokumenteras och rapporteras i Maximilia. Att identifiera eventuella brister i dokumentationen. Att ge den personal som behöver, extra stöd. Varje enhet har en kvalitetsansvarig på arbetsplatsen. Denna har i uppgift att hålla koll på att alla genomförandeplaner blir uppdaterade i tid. Kvalitetsansvarig på arbetsplatsen är också en extra hjälp och stöd till personal som känner sig osäkra i dokumentationen. Ett gemensamt dokumentationsforum för boenden och daglig verksamhet.

## TILLGÄNGLIGHET

*Mål: Verksamheten ska utifrån kommunens åtagande, vara tillgänglig för den enskilde utifrån vad dennes situation kräver.*

Orsak: Lågt värde på brukarenkät 2013. Enligt enkätsvar vet inte vart de ska vända sig vid frågor och synpunkter.

Hur: Tydlighet i uppdraget som kontaktman. Nya riktlinjer rutiner för kontaktmannaskap inom Socialpsykiatri finns. Att man informerar brukaren vad som kan förväntas av insatserna i vissa fall även den anhörige/god man/förvaltare. Att arbeta med tydlighet i vart man vänder sig när man har frågor och synpunkter.

Utvärdering: Efter svar på nästa brukarenkät.

## INFORMATION

*Mål: Att den enskilde ska vara informerad om de insatser som kan erbjudas från socialtjänsten.*

Hur? Enskildes rätt till information om insyn, regler, metoder och arbetssätt. Kontaktmannen på boendet har ansvar att vid efterfrågan hjälpa och förklara otydligheter.

## Inriktningsmål medarbetarperspektivet

Prioriterade områden inom medarbetarperspektivet

Arbetsmiljö och kompetensutveckling.



## Bilaga 2. Brukarrevisorernas intervjumall för brukarrevison på Utsikten 2016

*(Modifierad version av NSPHiG:s intervjumall för boenden 2015-05-22)*

### Intervjumall för brukarrevison av Nya Utsikten, boende i Kristinehamn

#### Bakgrundsfrågor

Ålder:

Kön:

Hur länge har du bott på Nya Utsikten?

#### Boendemiljö

1. Lagar du din mat själv?  
Om ja, trivs du med att laga din mat?  
Om nej, hur får du din mat lagad?  
Om nej, trivs du med att få mat lagad/få hjälp med att laga maten?
2. Trivs du i de gemensamma utrymmena?  
Vad är bra med dem?  
Vad är inte bra med dem?
3. Känner du dig trygg och säker på Nya Utsikten?  
Om nej, varför? Har det uppstått någon särskild situation då du känt dig otrygg eller hotad?
4. Känner du dig trygg med personalen på Nya Utsikten?
5. Får du det stöd från personalen som du behöver?  
Vad fungerar bra?  
Vad fungerar inte bra?
6. Känner du att tiden som personalen är hos dig är tillräcklig?  
Har de tid att lyssna på dig?  
Har de tid att stödja och hjälpa dig?  
Hur skulle du vilja ha det?
7. Hur trivs du på boendet över lag?  
Vad fungerar bra?  
Vad fungerar inte bra?

#### Aktiviteter och stöd

8. Har du något arbete, studier, praktik eller annan liknande sysselsättning?  
Om ja, hjälper personalen på Nya Utsikten dig på något sätt så att du kan utföra ditt arbete/dina studier/din praktik/din sysselsättning?  
Om nej, skulle du vilja ha någon sådan typ av sysselsättning?  
Skulle personalen kunna hjälpa dig att få det?

9. Brukar du besöka något aktivitetshus, förening eller liknande mötesplats?  
Om nej, skulle du vilja det?
10. Saknar du någon form av fritidsaktivitet?  
Om ja, vad för typ av aktivitet?
11. Har du så mycket social kontakt som du önskar, t.ex. med vänner eller familj?  
Om nej, Skulle du vilja att personalen stöttade dig att få mer social kontakt?  
Hur skulle du vilja att de stöttade dig?
12. Ger Nya Utsikten dig möjlighet att leva och bo som andra?  
Kan du ge exempel på vad som är bra?  
Kan du ge exempel på vad som inte är bra?
13. Skulle du vilja ha någon annan typ av stöd från boendet, som du inte får idag?  
Om ja, vad för typ av stöd?
14. Har du möjlighet att själv utföra det du kan?  
  
Planering och information
15. Upplever du att personalen på Nya Utsikten samarbetar med sjukvården, exempelvis med psykiatrin, för att hjälpa dig? Att de pratar med varandra och vet vad den andre gör?
16. Har du och personalen på Nya Utsikten tillsammans gjort någon plan för dina personliga mål?  
Om ja, Upplever du att personalen följer den?  
Har man lyssnat på dig och tagit hänsyn till dina önskemål när planen gjordes?  
Om nej, vet du varför ni inte har gjort det?  
Skulle du vilja att ni gjorde en sådan plan? Hur skulle du vilja att ni gjorde den?  
  
Bemötande och kompetens
17. Hur upplever du personalens bemötande?  
Kan du ge något exempel på när det fungerat bra?  
Kan du ge något exempel på när det inte fungerat bra?
18. Känner du dig förstådd av personalen på Nya Utsikten?  
Kan du ge något exempel?
19. Känner du att du kan samtala med personalen om sådant som är jobbigt för dig?  
Kan du ge något exempel?
20. Upplever du att personalen har tillräcklig kunskap om dina behov för att kunna hjälpa dig?  
Kan du ge något exempel?
21. Skulle du vilja att personalen stöttade dig mer i att ta hand om din kroppsliga hälsa, än vad de gör idag (genom t.ex. träning, komma till sjukvården, kosthållning...)?  
Om ja, hur då?  
  
Problem och konflikter
22. Om du behöver hjälp från personalen, får du i så fall hjälp snabbt eller tar det tid?
23. Känner du att du kan ta upp problem som uppstår på boendet med personalen?  
Om nej, varför inte?

24. Om du skulle få problem med personalen på Nya Utsikten, känner du att du skulle kunna ta upp det med någon?  
Vem i så fall?

25. Lyssnar man på dig om det blir problem?

Avslutning

26. Sammanfattningsvis, vad på Nya Utsikten skulle du vilja ändra på och hur?

27. Är det något annat du vill tillägga?

### *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 enskilds 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

.....

## Bilaga 1 (tystnadsplikt)

### 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.