



Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa



**Eskilstuna  
kommun**

Brukarstyrd brukarrevision av socialpsykiatrins boende i Eskilstuna kommun 2017. Utförd av Brukarrevisionsprojektet RSMH/NSPH.

**Tova Sjödin**  
Teamledare Värmland

# BRUKARREVISION ESKILSTUNA (2017)

Brukarrevisorer:  
Nettan Wall och Katariina Heiskanen

## Innehåll

Brukarrevisorer: Nettan Wall och Katarina Heiskanen.....	0
<b>Tova Sjödin / Teamledare Värmland Brukarrevisionsprojektet.</b> .....	0
1. Inledning.....	2
1.1 Varför brukarrevison? .....	2
1.2 Fördelar med brukarstyrd brukarrevison .....	2
1.3 Uppdraget.....	3
1.4 Metod, material och arbetssätt .....	3
1.5 Rapportens innehåll .....	4
1.6 Etiska principer och tystnadsplikt.....	4
1.7 Notering angående respondenternas återkoppling .....	4
2. Sammanfattning av resultat .....	5
2.1 Sammanfattning av resultat i tabell .....	5
2.2 Bakgrundsfrågor .....	6
2.3 Boendemiljö.....	6
2.4 Aktiviteter/Sysselsättning .....	8
Brukarrevisorernas kommentarer .....	8
2.5 Stöd av personalen.....	9
Brukarrevisorernas kommentarer .....	11
2.6 Bemötande .....	11
2.7 Information och regler .....	12
Brukarrevisorernas kommentarer .....	13
2.8 Delaktighet.....	14
2.9 Trygghet .....	14
Brukarrevisorernas kommentarer .....	16
2.10 Nöjdhet i stort .....	17
3. Brukarrevisorernas sammanfattade kommentarer.....	19
3.1 Brukarrevisorernas utvecklingsförslag.....	19
3.2 Slutord .....	20
4. Bilagor .....	21
4.1: Verksamhetsplan (delar).....	21

4.2 Intervjumall för brukarrevisorerna .....	22
4.3 Tystnadsplikt.....	25

## 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 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 eller anhörig 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, personal, och brukarna i boendet.

### 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.

Brukarrevisorerna som är ansvariga för denna rapport har erfarenhet av att bo på olika boenden, arbeta på boenden, ha anhöriga på boenden och har varit med om tidigare brukarrevisoner och även utvecklingsarbete på boenden.

### 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 med att vetot att återhämtning är möjlig även för brukarna.

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 brukarrevisorer 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 löper från januari 2015 till februari 2018.

Avtal upprättades med Eskilstuna kommun om en brukarstyrd brukarrevisorer på socialpsykiatrins boende på Nyforsgatan den 2/5 2017.

Den här rapporten omfattar brukarrevisorer på Nyforsgatan.

### 1.4 Metod, material och arbetsätt

Metoden är kvalitativ med semi-strukturerade intervjuer. Denna rapport är resultatet av åtta intervjuer genomförda 20-21 september 2017 på Nyforsgatan.

Revisorer startade med ett besök på Nyforsgatan där vi mötte personal, brukare, och orienterade oss i lokalerna. Målet med mötet var att förankra idén om brukarrevisorer, berätta om projektet och ta del av Eskilstuna kommuns styrdokument gällande bostad med särskild service för personer med psykisk funktionsnedsättning enligt Socialtjänstlagen (SoL) och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).

Därefter träffades revisorererna för att formulera frågor och skapa en intervjumall med nio teman som användes under samtliga intervjuer (se bilagor). De teman som fick utgöra stommen till intervjumallen var:

1. Bakgrundsfrågor
2. Boendemiljö
3. Aktiviteter/Sysselsättning
4. Stöd av personalen
5. Bemötande
6. Delaktighet
7. Trygghet

8. Nöjdhet i stort

9. Vad gör en brukare nöjd?

Intresse för intervjuer bokades delvis in med hjälp av personalen på Nyforsgatan. Brukarna 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. Då väldigt få anmälde intresse så bestämde sig brukarrevisors teamet att åka dit för spontanintervjuer vilket fungerade bra. 8 av 15 brukare på boendet medverkade till intervju.

Intervjuerna genomfördes på boendet, i sällskapsrummet eller i brukarens lägenhet. Några gånger av en revisor och några gånger av två revisorer åt gången. När de åtta intervjuerna var klara sammanställde vi svaren och analyserade dem tematiskt.

## 1.5 Rapportens innehåll

Innehållet bygger huvudsakligen på åtta intervjuer och informationen som framkom där. En annan viktig aspekt är brukarrevisorernas kommentarer och synpunkter som tas med. 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 närsomhelst. 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).

## 1.7 Notering angående respondenternas återkoppling

Brukarrevisorernas uttalade ambition har varit att få fram så mycket information som möjligt, både positiv och negativ. Men trots det är återkopplingen tunnare när boende är nöjda än när de är missnöjda.

Det kan vara så att om man inte får ett av sina avgörande behov tillfredsställt, som till exempel att kunna kommunicera med personal på ett för brukaren bekvämt sätt, så färgar det av sig på allt annat som gäller boendet.

## 2. Sammanfattning av resultat

### 2.1 Sammanfattning av resultat i tabell

<b>Tema</b>	<b>Positivt</b>	<b>Behöver utvecklas</b>
Boendemiljö	Tre brukare svarar att de är nöjda med mottagandet. En brukare berättar att det kändes bra att för första gången få en egen lägenhet.	Flera uppger att de har blivit tvingade att flytta till Nyforsgatan. Några blir störda av grannar.
Aktiviteter/Sysselsättning	Sex brukare deltar i aktiviteter. Tre brukare har sysselsättning.	Fem brukare har inte sysselsättning för tillfället. Övervägande antalet av brukarna önskar fler aktiviteter.
Stöd av personalen	Fyra av brukarna svarar uttryckligen att de får hjälp när de behöver det, dygnet runt. Tre brukare är nöjda med hur kommunikationen fungerar med personalen.	Fem brukare är missnöjda med personalens kompetens. Flera brukare är missnöjda med personalens tillgänglighet.
Bemötande	Ett par brukare är nöjda.	Majoriteten anser att det brister i bemötandet, att det inte är någon interaktion.
Information och regler	Brukarna är nöjda med reglerna. Det kom en person och informerade om de tidigare bränderna.	Reglerna följs inte alltid. Informationsspridningen sker lite hur som, ibland muntligt, ibland skriftligt, ibland inte alls.
Delaktighet	Majoriteten har en genomförandeplan.	Några har inte själva varit med och skrivit genomförandeplanen.
Trygghet	Tre känner sig trygga. Tre har inte blivit illa behandlade av personal, andra boende eller utomstående. När det gäller störande grannar och de allvarliga brotten verkar personalen ha agerat.	De flesta känner sig otrygga. Grannar som stör. Boende trakasseras utanför boendet. Fem uppger att de blivit kränkta eller illa behandlade av personal. Önskemål om teckenspråk är otillfredsställt.

Nöjdhet i stort/Vad gör en brukare nöjd?	Fem av brukarna trivs i stort sett bra inomhus på boendet. Två av de brukare vill bo kvar.	Två brukare är missnöjda. Flera brukares framtidsdrömmar är att få flytta till ett annat ställe.
--	---	---

## 2.2 Bakgrundsfrågor

Frågor vi ställde:

1. Kön
2. Ålder
3. Hur länge har du bott på Nyforsgatan?  
\* \* \*

Vi har intervjuat åtta personer mellan 30 till 70 år. 4 män och 4 kvinnor. Tidsrymden de intervjuade bott på Nyforsgatan varierar mellan ett till fem år.  
Kursiv text inom ” ” är brukarnas egna citat.

## 2.3 Boendemiljö

Frågor vi ställde:

4. Hur blev du mottagen när du flyttade in här? (eventuell följdfråga: Hur hade personalen kunnat göra det bättre?)
5. Hur trivs du med din lägenhet? Något som är bra eller något som är dåligt?
6. Hur sover du? Är det något eller någon som stör din sömn?
7. Hur trivs du med utomhusmiljön?
8. Vad tycker du om de gemensamma lokalerna på boendet? Något som är bra eller något som är dåligt? Hur fungerar det att dela tvättstuga och sällskapsrum?  
\* \* \*

Tre brukare svarar att de är nöjda med mottagandet, en att hen inte fick någon information om flytten till Nyforsgatan, en att flytten skedde under tvång, en att hen inte hade fått information om boendet och var tvungen att fråga om allt och en säger ”*Det var lite dåligt. Personalen kunde inte teckenspråk. Så de kunde inte kommunicera med oss*”.

En brukare berättar att det kändes bra att för första gången få en egen lägenhet.

Flera uppger att de blivit tvingade att flytta till Nyforsgatan, någon berättar att hen bara hamnade på boendet, flera känner rädsla för att bli inlåsta och flera upplever att inflyttningen och mottagandet var bra men att informationen var bristfällig. Många upplevde ofullständig information inför flytten och om boendet. Det verkar som att rutiner vid nyinflyttningar inte alltid följs.

Flera trivs mycket bra – tillgång till egen toalett och sovalkov är skälet för en. Flera trivs okej, ”*varken mer eller mindre*”. Flera tycker att det är för litet. Någon är missnöjd med att ugn saknas, någon med att det gick nio månader innan frys kom på plats, någon med att ett elfel inte blivit åtgärdat, någon med att undermålig ventilationen medför dålig lukt

och någon med att miljön är ”steril, vitt överallt, institutionskänsla”. Fler tycker att det är en massa bråk, någon trivdes i början men inte efter att ha lärt känna de andra på boendet.

Två brukare sover bra. Sex brukare sover dåligt. Några blir störda av grannar: ”På våningen ovanför gapar de och skriker och hoppar och slår kastruller i golvet.” Det anges också att det på helgerna är mycket liv från biografbaren, vilket gör det svårt att sova. Vissa brukare stör de andra på boendet på nätterna genom att banka på dörrar och tugga cigaretter. En brukare anger specifikt det nattliga knackandet som otrygghetsskapande: ”när de knackar på min dörr blir jag jätterädd och orolig för jag kan inte lita på dem”.

Det är positivt att det finns en privat utemiljö på boendet - den privata uteterrassen uppskattas av så väl rökare som icke-rökare. Dit går man för att röka och snacka eller för att titta på natthimlen.

Några brukare är nöjda med de gemensamma lokalerna medan andra är kritiska. Det är frustrerande att inte ha tillgång till dagrummet när som helst och att personalen vistas för lite tid med brukarna.

En brukare säger: ”Dagrummet är öppet bara ibland mellan sex till sju. Vi spelar kort, tittar på teve och man pratar om man vill. Sen ska det vara öppet på kvällen också nio till tio men det är inte alltid det. Det ska vara öppet, men det är inte alltid någon i personalen kommer ut.”

En annan berättar: ”Vi har köpt in saker; gardiner, dukar och soffkuddar, det har vi gjort, men sedan är det så att vi har fått ta personalens gamla grejer och de har köpt nytt till sig själva. Vi får ta det gamla helt enkelt.”

Boendet har sina grupperingar vilket skapar dålig stämning. Ett par brukare deltar inte alls i gemenskapen på boendet, en känner sig hotad, en annan känner sig utanför. Den sistnämnda förklarar: ”Brukarna som är här kan inte teckenspråk och personalen kan inte teckenspråk, så jag har slutat vara med i de här gemensamma lokalerna.”

Flera av brukarna är nöjda med tvättstugan, men reglerna följs inte. Flera påpekar att torktummlaren varit trasig länge. Det innebär att man drar över på tvättiden som i sin tur skapar irritation.

Brukarrevisorernas kommentarer.

Föst tar vi in brukarnas egna utvecklingsförslag.  
”Alla i personalen bör vara snälla, omtänksamma, engagerade och empatiska”.

Brukarna anser att terrassen skulle kunna göras finare och trevligare. Visserligen har man satt upp lampor som tänds när det blir mörkt, men man skulle kunna göra ytterligare förbättringar: ”Vi har de där jävla fåglarna här. Jävla duvor. De har bosatt sig här. De skiter och de låter” och ”Möblerna står ute året om. Ingen som rensar rabatterna. Händer inget nytt. Det är ingen ordning”. Man påtalar också resterna efter tidigare brand inte har sanerats. Brukarna är också kritiska till att man inte får ta med gäster ut på terrassen.

Brukarrevisorerna funderar på om rutiner för nyinflyttningar finns, om inte så borde



såna formuleras och implementeras. Brukarrevisorernas förbättringsförslag är också: att man får bättre information om boendet och att man får komma på visning av boendet innan man skriver kontrakt.

Brukarrevisorerna anser vidare att det märkligt att det finns snäva öppettider på ett dagrum. För meningen är ju att brukarna ska kunna träffas och umgås när de vill. Följaktligen är brukarrevisorernas förbättringsförslag att sällskapsrummet bör vara öppet hela dagarna och personalen bör vistas där och sitta ned med brukarna så mycket som det bara är möjligt.

För att motverka känsla av eftersatthet bör sanering efter branden göras omgående. Dito gäller om något går sönder, då ska det repareras omgående. Det är inte okej att man bara låter saker och ting bero på, som fallet med torktumlaren. Detta skapar bara missnöje.

Brukare som är intresserade bör ges möjlighet till att förbättra sin boendemiljö, att renovera och restaurera sällskapsrum, uteplats, korridorer. Brukare kan bistås av personalen med lämplig handledning men också möbler, lampor, målarfärg och annat som förvandlar institutionskänslan till hemkänsla.

Uteplatsen är som sagt uppskattad men nedgången och bör rustas upp. Ingen rensar ogräs i de befintliga planteringarna. Man skulle kunna tänka sig en trädgårdsgrupp med brukare och trädgårdsintresserad personal som tar tag i en upprustning. Kanske en rabatt med frukt/bär? Tänk vad det skulle göra gott för gemenskapen och självkänslan att kunna njuta av nybakad paj på egenodlad bär/frukt.

## 2.4 Aktiviteter/Sysselsättning

Frågor vi ställde:

9. Har du något arbete, studier, praktik eller annan liknande sysselsättning? I så fall vad? Om nej, skulle du önska någon sysselsättning? I så fall vad?

10. Deltar du i de aktiviteter som boendet anordnar?

Om ja/nej, vad tycker du om dessa?

Är det någon aktivitet du önskar att boendet anordnade?

\* \* \*

Tre brukare har sysselsättning, fyra har inte det för tillfället men har något på gång där omfånget varier, från en gång i veckan till heltid. En brukare vill inte ha sysselsättning.

Sex brukare deltar i aktiverna, en kan inte på grund av annan sysselsättning och en är osäker på hur mycket aktiviteter som erbjuds. Uppskattade aktiviteter är korvgrillning på sommaren, besök på Parken Zoo och yoga. Den sistnämnda avvecklades dock på grund av för få deltagare.

### Brukarrevisorernas kommentarer

Övervägande antalet av brukarna önskar fler aktiviteter. De nämner friskvårdspromenader, gruppträning, bastubad, bowling, bio, fika, café, och kurs i tex målning. Behovet är stort: *”Jag önskar lite mer interaktion till exempel grillning och sitta ner o talas vid och samvaro för jag vet egentligen inte vilka personer det är som man har att göra med så det är en osäkerhetsfaktor där.”*

Brukarrevisorernas utvecklingsförslag är att låta brukarna själva komma med aktivitetsförslag som läggs i en förslagslåda och att aktiviteterna är återkommande, kanske varje vecka eller månad, och riktar sig till olika åldersgrupper.

Låt en grupp frivilliga boende jobba med att förbättra miljön, såväl utom- som inomhus. Se till att de får de resurser och förutsättningar som krävs för att skapa en trivsam boendemiljö. Hemkänsla är viktig för alla människor. Vår omgivning påverkar oss mycket och är viktig för hälsa och välbefinnande. När brukare får vara med och utforma boendets allmänna utrymmen, är det en väg till ökad delaktighet. Att arbeta mot ett gemensamt mål kan bygga upp en fungerande sammanhållning, samtidigt som det stärker individen.

## 2.5 Stöd av personalen

Frågor vi ställde:

11. Vilka saker får du hjälp med av din kontaktperson/ övrig personal?
  12. Får du hjälp av personalen/kontaktpersonen när du behöver det? Dygnet runt? Om nej vad vill du ha hjälp med?  
Vilken ytterligare hjälp är du i behov av som idag inte erbjuds?
  13. Hur fungerar kommunikationen med personalen för dig? (med tanke på svårigheterna)
  14. Hur tycker du att ditt mående är överlag? Till exempel när det gäller hälsan, fysiska måendet?  
Ditt psykiska mående?  
Missbruk/beroendeproblematik?  
Sociala kontakter/närstående/vänner?
  15. Känner du att personalens kompetens är tillräcklig för att kunna hjälpa dig?
  16. Känner du att personalen samarbetar med till exempel vården, psykiatrin, socialtjänsten?
- \* \* \*

Brukarna får hjälp med medicinering, matlagning, inköp, städning, promenader och förflyttning till och från möten. Personalen erbjuder också brukare samtal och hjälp när det blir krisigt. Någon boende vittnar om allomfattande stöd: *"Sen skadade jag mig och då fick jag all hjälp man kan tänka sig av personalen här, dom ställde upp till etthundra procent: dusch, matlagning, handling, då var de mycket bra."* Men alla är inte lika nöjda. En brukare behöver hjälp med medicinen: *"Jag fick ligga på personalen 'Ge mig min medicin'. Personalen kom aldrig ihåg."*

Fyra av brukarna svarar uttryckligen att de får hjälp när de behöver det, dygnet runt, men två brukare har en annan uppfattning: *"Nää det kan jag inte säga. Ibland får man höra 'Vi har inte tid', 'Vi kan inte'. Det är mycket stopp. De säger helt enkelt att de inte hinner. Även när de är fyra."*

En brukare lyfter vissa i personalen och kritiserar andra. En annan brukare säger: *"Vissa i personalen är jättebra, de kommer själva och erbjuder hjälp när de ser att man mår sämre. Men det rör sig om två av femton i personalen. Man längtar tills vissa jobbar. När andra jobbar stänger man in sig en hel dag istället."*

Angående personalens tillgänglighet säger samma brukare: *"Personalen har arrangerat tider då man inte får knacka. Tänk om det händer något då. Sen förstår jag inte det där 'Vi öppnar inte om ni knackar, men om ni ringer'. Vi har döva här också. Jag förstår*

*inte hur personalen tänker. Man blir upprörd för andras del också, inte bara för sin egen. Jag menar, man bor här för att det ska finnas någon tillgänglig hela tiden.”*

Tre brukare är nöjda med hur kommunikationen fungerar med personalen: *”Det funkar bra jag har två kontaktpersoner här.”*

Fem brukare är i varierande grad missnöjda. En av dem säger: *”Jag är ju döv och behöver teckenspråk och de kan ingenting. Det är skit! De har inte teckenspråkskunnig personal och personalen har inte lärt sig teckenspråk heller. De försöker skriva lappar istället och det tycker jag är jättejobbigt. De tittar på vad jag skrivit, men säger bara jaha typ, och så går de därifrån. Vi kommunicerar liksom inte. De tittar på vad jag skrivit, rycker på axlarna och så är det inget mer med det. Tycker boendet ska anställa någon som kan teckenspråk.”*

En annan säger: *”Skitdåligt, om man får säga så.”* En tredje säger: *”När man klickar med någon, blir kommunikationen bättre med den personen. När det sedan kommer annan personal vill man helst fråga efter den där personen, men då blir man orolig att de ska tro att man tycker illa om dem. Det är bara det att det inte funkar med alla i personalen.”* En fjärde säger: *”De är inne på sitt rum mycket och man ser dem inte i korridoren så ofta, mer än när de springer hos några andra boende som behöver hjälp annars är de alltid i (personal) rummet och vi ska knacka. Jag vill ha omtanke inte bara ekonomisk och medicinsk-hjälp.”* En femte säger: *”De gör det de vill tycker jag, det känns inte som de vill så mycket egentligen, de går korridorerna fram och tillbaka och delar ut lite tabletter och sen tycker de att det räcker, jag vet inte det är nog olika policy på olika boenden tror jag. Jag önskar lite mer interaktion.”*

Det allmänna måendet överlag varierar från ”bra” till ”inte så värst vidare”. När det gäller det fysiska måendet uppger ungefär hälften att de mår bra, hälften inte så bra.

Det psykiska mående skiftar, en del säger att de mår bra och en del att det inte gör det. En brukare säger: *”För mig hänger det psykiska måendet ihop med det fysiska måendet. Är en blandning. Knepigt. Tycker att jag har fel dosering när det gäller medicinen. Allting drar ut på tiden innan man får rätt hjälp.”*

En del brukare har problem med missbruk: *”Jag har inte missbruket helt under kontroll. Det kan hända lite nu, men jag börjar bli av med missbruksproblemen. Man springer som en jag vet inte vad, vet inte vart man ska ta vägen.”*

Socialt är det bekymmersamt för de flesta, man har ett begränsat nätverk eller så saknar man det helt, en uttrycker *”Mamma, bara hon kvar”*, en annan *”Sociala kontakter, närstående och vänner. Det kan man säga är bortblåst. Förlorat med tiden”* och *”Socialt har alla bra kontakter försvunnit när jag flyttade hit.”* Många upplever en dålig stämning på boendet vilket förstås försvårar vänskapsetablering med de andra brukarna.

Ett par brukare är uttryckligen nöjda med personalens kompetens, andra inte. Ett stort problem är att personalen inte har teckenspråkskompetens. Angående personalens kompetens berättar en brukare om bristande omsorg: *”Det är lite från och till känner jag, de har varit lite sjuka och vikarier och de är ju inte så lätt för vikarierna heller de kanske inte har så mycket erfarenhet. Jag använder ju stödstrumpor och de kan jag inte få på själv så en dag fick jag hjälp och då märkte jag på kvällen att jag hade fått hälen på vaden så det hade blivit en stor blå ond utbuktning på vaden.”* Viss personal är kaxig och har en hård ton. En brukare uttrycker *”De har väl socionomutbildning eller*

*nåt sånt och det ska väl egentligen räcka men det fungerar lite knapphändigt, det är väl inte vad man förväntat sig riktigt.”*

Fyra brukare svarar att personalen samarbetar med vården, psykiatrin, socialtjänsten, en säger att personalen endast samarbetar på mötena. Men att personalen deltar i mötena är speciellt uppskattat: *”Jättebra att personalen är med på SIP-mötena tycker jag. Så att personalen också är delaktiga.”* En boende säger: *”Personalen följer inte med, men de kommunicerar via epost istället. Jag vill ju inte ha med mig två personal som två föräldrar (skrattar). Klarar mig själv. Ett exempel på när samarbetet inte fungerat är att det blir otydligt med medicinen.”*

#### Brucarrevisorernas kommentarer

Generellt är det mycket bra att boendets personal är med på möten med andra aktörer, detta uppskattas av flertalet av brukarna. Det ger personalen möjlighet till en helhetssyn på brukarens situation. (Det är också något som vi själva uppskattat när vi varit inkvarterade på motsvarande boende).

Vi anser att personalens knacktider, alltså det att brukarna endast får knacka på kontoret vissa tider är olämpligt. Det upplevs som otillgängligt och avvisande, och det påverkar brukarnas uppfattning av personalens arbetsinsats negativt.

Uppenbart är att vissa brukare saknar ett gemensamt språk med personalen och att det färgar av sig på hur man upplever andra företeelser på boendet (teckenspråk). En del brukare önskar också mer intresse, kanske också mer empati, från personalens sida.

Det är viktigt att kontaktpersoner och annan personal har tillräcklig kompetens för att förstå brukarnas problematik i frågor om beroende, fysisk hälsa, psykiskt mående och det sociala och att brukaren får tillräckligt med stöd.

Vi rekommenderar att personalen på boendet ges fortbildning och verktyg så att de kan ge rätt hjälp och stöd.

Vi skulle gärna se att personalen har dörren öppen in till personalrummet de perioder de uppehåller sig där och inte har någon speciell arbetsuppgift att utföra. Det skulle underlätta för brukarna att komma och få hjälp och även få stöd med det sociala, kunna småprata. Ännu bättre vore om personalen, då de reguljära arbetsbestyren är avklarade, öppnar dagrummet och sätter sig där så att de boende kan söka sig dit. Vi efterlyser helt enkelt större personalnärvaro i boendets gemensamma delar.

Till saken hör att även vi brukarrevisorer upplevde att personalen stängde in sig, var otillgänglig. Och vid skiftbytet hälsade inte ens personalen på oss brukarrevisorer.

## 2.6 Bemötande

Frågor vi ställde:

17. Vad anser du om personalens bemötande?

18. Vad är ett gott bemötande för dig?

\* \* \*

Ett par brukare är nöjda men majoriteten anser att det brister i bemötandet, att det inte är någon interaktion, att det inte existerar något samarbete och att personalen bara delar ut mediciner. En boende uttrycker *”Oftast säger de bara hej. De frågar inte hur jag mår, bemötandet är obefintligt!”* en annan *”Jag tycker inte att de är speciellt*

omtänksamma”, en tredje ”Vissa har dåliga dagar och så kommer de hit och man blir en drabbad person av deras mående. Då brukar jag säga ’Om du mår sådär kan du ju vara hemma”

Svaren på fråga 18 motiverar oss att redovisa dem rakt av:

”Att kommunicera bra. När vi har KP-samtal (kontaktperson-samtal) är det bra om kontaktpersonen skriver upp grejer. Man kan ta olika steg på det sättet och utveckla grejer. Möten där man går igenom hur det funkar är viktigt. Till exempel SIP-möten. Matlådor är bra. Att få bättre information. Känner att jag inte riktigt förstår. Vet inte vem som gör vad. Svårt anpassa mig. Jag gör fel och vet inte varför. Svårt förstå och jag är ny i Eskilstuna. Är ensam här i Eskilstuna ... Hänger inte med. Det är inte roligt.”

”Ett gott bemötande är att vara snäll, trevlig, lyssna och förstå. Viktigt att verkligen kunna ta in vad folk säger. Inte bara nonchalera bort det.”

”Att de gör så gott de kan.”

”Lite grillning, lite information till exempel om aktiviteter i Eskilstuna, det får man alltid fråga om, man vill ju att de håller sig informerade om det och berättar för oss.”

”Ja det är respekt och tillit.”

”Att man kan teckenspråk. Kan man det skulle det mesta ge sig.”

”De ska lyssna. Man ska känna att de tar det man säger på allvar. Inte bara vända på det så man blir mer okoncentrerad än man redan är. Ett dåligt bemötande sätter ju käppar i hjulet på ens eget mående. Jag tror det är mest det att man vill att de ska lyssna. Personalen ska synas också tycker jag. Här syns de ju typ två gånger om dan. Inte mycket. De ska kunna sätta sig ner med en. Det ska inte bara handla om medicinering och sånt. De ska ta en som en medmänniska och inte som jag upplever det att jag är ett psykfall. Och inte få nån dum kommentar. (Citerar personal) ’Om du behöver hjälp kontakta psykolog’. Jag menar man bor ju här av en anledning. Annars blir det den här dåliga stämningen. Man vill att det ska finnas en tillit.”

”Vill att personalen ska vara glad och positiv, komma med glädje när de till exempel kommer med kvällsmedicinen.”

## 2.7 Information och regler

Frågor vi ställde:

19. Hur blev du informerad om boendets regler? (i samband med inflyttning?)
20. Hur upplever du att reglerna följs? (av de boende/personalen)
21. Har du några synpunkter på reglerna?
22. Vad tycker du om husmötena?
23. Hur får du viktig information om boendet/dess aktiviteter och andra aktiviteter i Eskilstuna? Hur skulle du vilja få viktig information?

\* \* \*

Informationsspridningen sker lite hur som, ibland muntligt, ibland skriftligt, ibland inte alls. En enhetlig strategi för informationsöverföring gällande boendets regler verkar saknas. Brukarna uttrycker saken så här:

*"Jag fick vetskap om reglerna ganska fort. Muntligen."*

*"Det va det som var lite dåligt. De visade mig runt men de sa inte så mycket, det kom lite långt efter."*

*"De sa vilka regler som gäller. Fick informationen på papper också."*

*"Allt muntligt. Ingen skriftlig information."*

*"När jag flyttade hit sa de inget direkt."*

*"De berättade inga regler mer än övernattningsregler."*

Efterlevnaden av reglerna varierar, till exempel röker vissa inomhus. Några brukare anser att personalen ser till att reglerna följs, några anser inte det. Det har varit en del tjafs om tvättstugotider, hur ofta man får boka. En brukare säger: *"Personalen vet inte om att reglerna inte följs. Ingen vill skvallra på någon. Skulle personalen få reda på det så skulle de säga till de som inte följer reglerna."* En annan brukare säger: *"Dåligt att personalen inte ser till att reglerna följs. Det är nästan som att man trots att man själv mår dåligt får vara som en hönsamma. Vi boende får arrangera allting själva."*

Brukarna är nöjda med reglerna, men det gäller att de följs.

Fyra brukare är nöjda med husmötena, tre är missnöjda. Man upplever att det är stressigt, det ältas och att mötena spårar ur. Personalen förklarar inte på ett sätt så att alla förstår vad mötena handlar om. En boende säger: *"Det pratas bara om fel på de mötena, vi förstår inte vad de pratar om vi bara sitter där och fikar, personalen förklarar inte på ett bra sätt vad mötet handlar om utan säger sin sak o sen får vi gå."*

Brukarna får information genom anslagstavlan, på lappar, genom sin kontaktperson och sin dagliga sysselsättning. Ibland kommer informationen för sent. En brukare menar att om personalen skulle ha bättre framförhållning och informera i god tid skulle det bli större uppslutning kring aktiviteter. En annan brukare säger att viss information är felriktad (information om seniorträffar): *"Kan ni inte hitta något som gäller andra åldrar också, där alla kan umgås?"* Sakuppgifter är viktiga för tryggheten: *"Man vill ju ha informationen från personalen, det var lite knapphändigt vid bränderna, men sen var det en kille här och berättade, man funderar ju på det fortfarande och det är en oro."*

Brukarna på boendet önskar få information på pappersblad, men på ett ställe där det syns, inte som nu, på ett mindre frekventerat ställe. Andra önskemål är att få information via sms och genom samtal. Ett par brukare lyfter också fram betydelsen att få informationen i god tid, *"så att man kan planera och tänka hur det ska gå till"*.

#### Brukarrevisorernas kommentarer

Förslag från några brukare är att dela upp husmötena i mindre möten, att ha en fast plats där all information samlas, att det delas ut lappar eller skickas sms till alla boende i god tid. Inte spontant. Det passar ofta inte personer med psykisk funktionsvariation. Ofta behöver dessa individer förberedelse, från någon dag till flera veckor för att mäta med en aktivitet.

I samband med introduktionen vid inflyttning, bör en genomgång av regler ske och dessa bör även ges skriftligen. Tydliga regler och information om dessa minskar risken för konflikter. Brukarna på boendet är nöjda med reglerna, det gäller bara att de efterföljs och detta bör personalen kontrollera. Låt det även vara ett återkommande ämne på de gemensamma mötena. Att alla vet vad som gäller och att alla respekterar reglerna ger trygghet för alla på boendet.

## 2.8 Delaktighet

Frågor vi ställde:

24. Har du en genomförandeplan?

Om ja - Hur gick det till när ni gjorde genomförandeplanen? Hur delaktig kände du dig i arbetet med genomförandeplanen?

\* \* \*

Majoriteten har en genomförandeplan, någon har en SIP med en slags genomförandeplan inbakad. En brukare minns inte om hen var delaktig men säger att *"De skrev en grej som jag tyckte var kränkande. De ljög."* Två informanterna har inte själva varit med och skrivit genomförandeplanen. En av dem säger: *"De (personalen) har skrivit en själva på datorn en massa ljug och påhitt för att jag ska vara kvar här."*

## 2.9 Trygghet

Tema trygghet har vi valt att redovisa fråga för fråga.

25. Känner du dig trygg på Nyforsgatan och närliggande område? /Med personalen? Om inte, i vilka situationer känner du dig otrygg?

*"Inte direkt. Varken i området, på boendet eller med alla i personalen, och tillägger bränder, mord, misshandel. Sexuella övergrepp och inbrott"*.

Av intervjuerna framgår att de flesta informanter i mer eller mindre utsträckning känner sig otrygga. Känslan av otrygghet råder på såväl boendet som i det närliggande området.

Tre brukare känner sig trygga, varav en endast på dagen. Fem känner sig otrygga med boendet, närliggande områden och med vissa i personalen. En brukare svarar: *"Nej, häromdagen hörde jag sex skott här utanför, dom parkerar bilar här utanför, och polisen är här ofta, nästan varje dag, ibland inne i huset också. Jag känner mig inte trygg i min egen lägenhet heller. Känner mig otrygg här för att vi inte känner varandra, vi vill inte umgås med varandra och jag är orolig för deras diagnoser."*

Utöver skottlossning anger man som orsak till otrygghet misshandel, sexuella övergrepp, inbrott, försök till mordbrand. *"Nyfors i allmänhet är känt för att vara otryggt."* Eftersom det hänt så mycket fick de boende nyligen ett tithål i dörren.

Området Nyfors beskrivs som dåligt och allmänt känt för att vara otryggt. Flera brukare vittnar om grannar som stör och trakasserier de utsatts för på gatan utanför boendet.

*"På dagen känner jag mig trygg, känner mig inte trygg på nätterna. På helgerna är det ganska så mycket liv på biografbaren här så man blir störd, sen är det nån granne ovanför som väsnas men jag har inte sagt till personalen."*

Flera av brukarna berättar om saker som hänt på boendet som påverkat tryggheten. *"Ett tag var det väldigt oroligt. En person tände eld på en soffa och alla blev skiträdda. Den personen blev vräkt och förflyttad, då kändes det tryggare."*

*"Jag känner mig inte trygg i min egen lägenhet heller. Känner mig otrygg här för att vi inte känner varandra, vi vill inte umgås med varandra och jag är orolig för deras diagnoser."*

*”Folk kommer och knackar på halv två på natten. Man vet inte vem det är som står där och bankar på dörren. Nyligen fick vi ett tithål på dörren för att det har hänt så mycket. Det tog sju, åtta månader innan vi fick det där. Den tiden var det ett spönt läge. Man visste ju aldrig om man skulle våga öppna dörren.”*

*”Boendet är inte det tryggaste stället. Det har hänt ganska mycket här under bara ett år, till exempel försök till mordbrand och såna saker. Varje gång det går ett jävla larm så blir ju folk skitträdde och vet inte om det är på riktigt eller inte.”*

*”Trygghet... sådär. Man är på sin vakt. Man är där man känner sig trygg helt enkelt.”*

Dessvärre vittnar flera av brukarna om att de blivit illa behandlade och i vissa fall till och med utsatta för kränkningar av andra brukare på Nyforsgatan, personal som arbetar där och grannar i samma bostadshus, vilket har stor inverkan på tryggheten.

26. Har du någon gång känt dig kränkt eller illa behandlad av Personal på boendet?  
Andra brukare på Nyforsgatan?  
Utomstående personer på besök?

Fem av brukarna vi har intervjuat uppger att de blivit kränkta eller illa behandlade av personal.

*”Kränkt av personalen, absolut, de trycker ner mig”,* säger en brukare.

Andra brukare har känt sig kränkta av sårande kommentarer, saker som personal sagt eller skrivit om dem som de anser vara lögner.

Har du någon gång känt dig kränkt eller illa behandlad av andra brukare på Nyforsgatan?

Hälften av de vi talar med uppger att de blivit kränkta eller illa behandlade av en eller flera av brukarna som bor på boendet. Några har som svar på tidigare frågor redan påtalat problem med andra brukare. Det handlar om allt från dålig stämning på boendet till allvarliga brott som sexuella trakasserier, misshandel och mordbrand.

*”Det var helt chockartat att komma hit, de kastade grejer på mig.”*

*”Inte direkt kränkt, men det är jävligt dålig stämning här på boendet. Alla här på boendet tycker likadant. Vi säger inte ens hej till varandra. När någon går ut, går andra personer in. Det är som mobbning.”*

Har du någon gång känt dig kränkt eller illa behandlad av utomstående på besök?

En av brukarna påpekar att det inte är så många utomstående som dyker upp på boendet, att gäster endast får vistas i brukarnas lgh/rum och att det är väldigt stängt på det viset.

Däremot nämns problemen med grannarna i huset. En brukare uttrycker det såhär:

*”Eftersom det här är ett vanligt bostadshus blir man kränkt av grannarna. Dem kan vi bli väldigt kränkta av. Utpekade och sådana saker. Om någon har gjort något konstigt så är vi alla helt dumma i huvudet det kastas glåpord och sånt. Det händer ganska ofta. Det är något vi ofta klagar på. Särskilt vissa i en lägenhet högre upp i huset, de ropar: ”Vill du ha en cig?” och så kastar de en fimp på oss. De jävlas om man säger så. Det är inte roligt att gå ut när någon står och skriker något. Man känner ”Herre Gud, vi är ju vanliga människor”. Det är ju bara det att vi har funktionshinder. Så jag förstår inte. Vi har inte valt det här helt enkelt. Man blir ledsen.”*



Tre av de som intervjuas svarar att de varken blivit illa behandlade av personal, andra brukare eller utomstående.

Vi frågar de som uppgivit att de har blivit illa behandlade eller kränkta om de fått hjälp av någon efter det inträffade.

När det gäller grannarna är svaret glädjande.

*”Ja, faktiskt. Vi har tagit upp det här med personalen. Man får stöd för det i alla fall och det är ju jättebra.”*

En av dem som känner sig kränkt av personal, berättade det för någon och fick hjälp. En annan fick hjälp av sin biståndshandläggare. En av brukarna som pratade med kvällspersonalen upplever att de gav ursäkter för de andra. När det gäller de allvarliga brotten verkar personalen ha agerat. Den dåliga stämningen på boendet och grupperingarna har dock pågått i snart ett års tid.

En av de boende uttrycker uppgivenhet: *”Hur skulle de kunna lösa det här? Liksom de andra skulle säga såhär ’Du kan inte tvinga mig att säga hej till någon, inte tvinga mig att prata med den människan.’ Ett möte om det skulle bli kaos. Det är för infekterat. Gått för långt. Vi har sagt till personalen att det är så. De vet om det, men jag vet inte hur de skulle kunna lösa det. Dåligt som det är nu.”*

27. Om du skulle få problem med personalen på boendet, skulle du då kunna ta upp det med någon? I så fall vem?

Samtliga informanter har någon att vända sig till om de skulle få problem med någon i personalen. Sex svarar att man skulle vända sig till någon i personalen som man har förtroende för, en skulle vända sig till sin kontaktperson och en skulle vända sig till andra utanför boendet.

28. Känner du att dina önskemål om språk, traditioner och religionsutövande respekteras och tillmötesgås?

Även på den här punkten upplever ett par brukare att deras önskemål om språk inte tillmötesgås; personalen kan inte teckenspråk. *”Det har känts väldigt ensamt här. Det finns ingen i personalstyrkan som kan teckenspråk. Det är en dålig språklig miljö för mig.”* Även andra brukare på boendet lägger märke till detta: *”Jag uppmärksammar mer andras problem här på boendet. Många blir orättvist behandlade av personalen. Vi har till exempel döva här och inga som kan tolka.”*

#### Brukarrevisorernas kommentarer

Nyfors är en stadsdel i Eskilstuna som vi förstår, genom åren ofta pekats ut som ett utsatt område. I polisens trygghetsmätning är Nyfors ett av de områden som sticker ut. Där märks en växande oro att bli överfallen, misshandlad och ofredad av berusade personer.

En individs hälsa påverkas av hela den omgivande miljön. Trygghet är en förutsättning för att vi ska orka med saker. Är vi otrygga går mycket tid och kraft åt att hantera de känslor som följer med otryggheten: oro, rädsla, ångest och kanske till och med skräck.

Vi revisorer betonar hur viktigt det är att brukarna känner sig trygga och bekväma i sitt eget hem och i den omgivande miljön.

När brukarna upplever närmiljön som otrygg kan det föranleda att områden inte nyttjas, vilket kan leda till inaktivitet, isolering och stress. En av brukarnas citat illustrerar detta: ”Man är på sin vakt. Man är där man känner sig trygg helt enkelt”.

Vad kan verksamheten bidra med för att öka brukarnas känsla av trygghet? Vissa åtgärder har redan vidtagits, som att diskutera problemen under husmötena och sätta tithåll på dörrarna till lägenheterna.

Fler trygghetsskapande åtgärder behövs. Faktorer i den sociala miljön, såsom att brukarna känner varandra och upplever en gemenskap, skapar trygghet. Vi föreslår därför fler gemensamma aktiviteter på boendet.

För att lösa de problem som finns mellan brukarna kan man behöva ta in någon utomstående. Personalen bör också vistas mer i de gemensamma lokalerna och i korridorerna. Det kan diskuteras om en lösning kan vara att omfördela personalens arbetstid, så att fler personal arbetar kvällar och nätter. Personalen kan också bli bättre på att sätta gränser och se till att brukarna inte stör varandra nattetid.

Som läget är nu med oroligheter i närområdet och grannar som trakasserar de boende, kanske det bästa vore att flytta hela boendet till ett lugnare område.

De boendes nuvarande levnadssituation anser vi är oacceptabel.

## 2.10 Nöjdhet i stort

Frågor vi ställde:

29. Hur trivs du i stort sett på boendet? Hur ser dina framtidsdrömmar ut, vill du bo kvar här?

Om nej var skulle du annars vilja bo? Har du blivit erbjuden någon annan lösning gällande boendet?

30. Vad gör en brukare nöjd?

31. Förslag på förbättringar?

32. Är det något du vill tillägga?

\* \* \*

Fem brukare trivs i stort sett bra inne på boendet: ”Även om det är så som jag berättat att det är här, så tycker jag att det är ganska bra. Jag är nöjd med vissa i personalen, det är de som gör att jag står ut. Jag står på mig. När det har varit problem som det här med andra brukare som kommer och knackar och tigger och vill låna fika hit och dit och man tröttnar så förstår de det”, en annan säger: ”Jag trivs bra, blir så bra omhändertagen så, de kan inte göra mer för mig än de redan gör, jag vill bo kvar här.” En brukare trivs bara lite: ”Åh, nåt medelbra.” Och två brukare är missnöjda: ”Jag vill flytta härifrån jag trivs inte bra här”.

Två brukare vill bo kvar, en i sin nuvarande lägenhet och en vill flytta till en satelitlägenhet inom boendet. En brukare säger: ”Ja, men vill klara mig själv så gott jag kan och få hjälp när man behöver.” Flera brukares framtidsdrömmar är att få flytta till ett annat ställe med större självständighet, att kunna flytta till sin hemstad och att få bo med sin familj eller partner. En del har erbjudanden på gång, men inget är klart, de boende som vill flytta står i kö eller har möten med sin handläggare för att hitta ett annat alternativ.

Brukarna svarar att praktiska saker och ting ska fungera, att man kan kommunicera med personalen (alltså, att personalen kan teckenspråk), att det erbjuds aktiviteter och att personalen har tid att sitta ner och samtala över tex en kopp kaffe. Med brukarnas egna ord:

*”När allt funkar.”*

*”Om personalen kunde teckenspråk. Det är så enkelt!”*

*”Grillning, friskvårdspromenader, gruppaktiviteter, gruppträning, gemenskap, personalen verkar ha psykiatrins synsätt att man inte får vara så privat, att man inte får säga ’hej hur mår du? hur mår frugan?’ till dem, jag vet inte om det är strikt policy här.”*

*”Att det går bra. Att man får hjälp med att städa och handla.”*

*”Att allt ska fungera till ett hundra procent, omhändertagande, information, att ändra sånt som inte fungerar, till exempel torktummlaren och det orsakar ju bråk.”*

*”Maten (skrattar). Nej men jag skulle vara mer nöjd om personalen ägnade mer tid åt oss. Jag har inga meningar om andra brukare, men vi sitter här och pratar om våra problem hela tiden och sitter här och grubblar – tycker personalen ska ge oss mer tid bara. Göra mer roliga saker. Ofta. Här händer ingenting. Det är väldigt dött här.”*

*”Mer omtanke från personalen. Vill umgås med personalen mer, dom stoppar bara händerna i fickan och sitter i sitt rum och umgås och skrattar och fikar med varandra. Här finns ingen interaktion.”*

*”Anställ personal som kan teckenspråk. De måste bli bättre på att slussa ut människor till eget boende.”*

*”Nu är vi tillbaka till det där med samlingsen igen. De måste göra något åt husmötet. Personalen måste säga till dem som håller på att lugna ner sig. De säger till de som missköter sig men lyckas inte stoppa störande personer. De måste göra något åt den dåliga stämningen på boendet.”*

*”Jag förstår att det är svårt att anställa teckenspråkig personal, så jag har inga bra förslag på lösning.”*

*”Nej, det är bra som det är.”*

*”Som vi sa innan; grillning, friskvårdspromenader, gruppaktiviteter, gruppträning, gemenskap, veckoplanering till exempel. Det får en annan brukare, hen skriker till och så får hen hjälp och då känner man sig kränkt faktiskt, att de får mycket mer än andra. Vill ha ett mjukare sätt från personalen, det är mycket vi och dom. Dock har inte jag så lång tid kvar här för jag ska ju flytta snart.”*

*”En ny torktummlare! Och mer aktiviteter här på boendet till exempel yoga, gruppträning, ut o gå, avslappningsövningar, tai chi är roligt, jag är väldigt spänd i leder o muskler. De skulle ju kunna göra mer mysigt i vardagsrummet, sen dom som spelar kort blir ju störda av att andra tittar på tv.”*

*”Det enda jag tänker på när det gäller boendet är att vi måste få bort institutionskänslan. Vad fan, det är ju vitt överallt. Det är katastrof. Lite tapeter, lite färgglatt. Det är miljön som påminner hela tiden om vart man är. Visst var jag dålig när jag flyttade hit, men jag känner att jag har blivit sämre av att vara här och när man umgås med sjuka hela tiden kan det bli svårt att greppa om vad som är vad. Så har jag tänkt i alla fall, det sista året.”*

*”Mer interaktion med personalen. Alla kan ju inte spela kort, men hitta på något annat, yoga, måla, rita, bada bastu, gå promenader, handla tillsammans. Ibland känns det som att personalen skäms över mig och inte vill vara ute med mig. Det behövs en ny torktumlare”.*

### 3. Brukarrevisorernas sammanfattade kommentarer

Flertalet av de intervjuade trivs överlag på boendet dock inte området det ligger i, men det vi såg som tydliga önskemål är rätt språkkompetens i detta fall teckenspråkskunnig personal, mer aktiviteter och mer personalnärvaro.

#### 3.1 Brukarrevisorernas utvecklingsförslag

Vi såg utvecklingsmöjligheter på många plan:

1. Ett problem bland de boende är den sociala isoleringen. Ett stort önskemål från brukarnas sida är mer interaktion med personal. Det handlar om organiserade aktiviteter som att grilla, friskvårdspromenera, träna och att sitta ner och bara ta en kopp kaffe. ”
2. Ytterligare strukturerade aktiviteter som brukarskola där man lär sig matnyttiga saker som balkongodling, svampplockning och matlagning.
3. Flera av de boende har sin hemort på annat håll än Eskilstuna. Ordna boende på brukarens hemort, mycket angeläget för att bygga upp, behålla och förstärka det sociala nätverket.
4. Fel såsom elfel och problem med ventilationen måste åtgärdas omgående! Köp in en ny torktumlare.
5. Sömn är jätteviktig. Alla har rätt att sova lugnt och tryggt i sitt hem om natten. Nattpersonalen bör ta en runda i korridoren då och då och se till att de boende inte stör varandra. När det gäller höga ljud från biografbaren och tvättstugan mm bör man undersöka om det går att isolera bättre. De grannar som medvetet trakasserar de boende måste man anmäla och ta krafttag emot tills man kommer tillrätta med problemet.
6. Flytta boendet till en tryggare del av Eskilstuna.
7. Personalens ansvar är att lyssna på de boende, inte bara låta dem få säga sitt och sedan gå. Personalen bör efter att ha lyssnat agera och lösa problemen. Det är inte okej att inte ens hälsa.

8. Ett gemensamt kök skulle kanske kunna locka en del brukare att laga mat tillsammans. Det skulle vara ett sätt att öka den social samvaron, att lära sig att äta näringsriktig kost och att stimulera sinnen med goda råvaror som får puttra till ljuvliga matsymfonier. Om detta uppfattas som ett stort steg så skulle kanske en början kunna vara pedagogiska måltider, att brukare och personal äter tillsammans.
9. Sällskapsrummet bör vara öppet hela dagen, så att de som vill kan äta tillsammans där.
10. Förslagslåda där de boende kan lägga lappar med synpunkter.
11. Husmöten med struktur, där personalen har punkter som kommit upp om ev problem, konflikter eller kommande aktiviteter. Fråga de boende själva innan husmötena vad som är viktigt just nu, vad har de för önskemål om aktiviteter osv?

### 3.2 Slutord

Vi i Brukarrevisionsprojektet RSMH/NSPH är glada och tacksamma för att vi fick genomföra denna brukarrevison.

Vi vill tacka alla inblandade chefer och personal för hjälpen med att göra denna brukarrevison möjlig.

Vi vill också tacka alla er som ställde upp på intervjuerna. Vi uppskattar att ni svarade så ärligt och utförligt på våra frågor och vågade framföra kritik. Era åsikter är värdefulla. Brukarrevisorerna anser att det är viktigt att lyssna på de boende, de som verksamheten är till för. Ha alltid respekt för de kritiska rösterna.

Vi hoppas att vår brukarrevison kan bidra till ökat inflytande för de boende och förändringar till det bättre.

Vi tror på fortsatta aktiva diskussioner på husmöten mellan personal och de boende och att de boendes synpunkter tas på allvar. Det är viktigt att de boende är delaktiga i utvecklingsarbetet och genomförandet av förbättringsåtgärder på boendet.

Fotnot, flera brukarrevisorer har deltagit i brukarrevisonerna än de namngivna, det är inom Brukarrevisionsprojektet valfritt att delta med sitt namn i rapport, namngivna och inte namngivna revisorer har lika stort ansvar och inflytande över den producerade rapporten.

## 4. Bilagor

### 4.1: Verksamhetsplan (delar)

Brukarna bor enskilt i egna lägenheter med särskild service och har tillgång till personalstöd. Insatserna skiljer sig utifrån vilket ärendebeslut de har ifrån biståndshandläggarna. Brukarna har eget hyreskontrakt och det är inget korttidsboende.

De boende har tillgång till tvättstuga, teverum, sällskapsrum. Det finns tillgång till internet i sällskapsrummet, men i lägenheterna får de ordna med ett eget abonnemang.

Vad gäller maten så ser det olika ut beroende på deras ärendebeslut. Gemensamma aktiviteter kan vara att besöka Parken Zoo, grilla och yoga.

För mer information hänvisas till uppdragsbeskrivningen Bostad med särskild service för personer med psykisk funktionsnedsättning enligt SoL/LSS publicerad av Eskilstuna kommun, Uppdragsenheten Vård- och omsorgsförvaltningen.

## 4.2 Intervjumall för brukarrevisorerna

Intro 5 min

Presentation av de som utför intervjun.

Brukarrevisionen 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 ditt boende och för att kunna utveckla boendet 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?

### **Brukarrevisorernas intervjumall för brukarrevison på Nyforsgatan i Eskilstuna 2017**

#### **Bakgrundsfrågor**

1. Kön
2. Ålder
3. Hur länge har du bott på Nyforsgatan?

#### **Boendemiljö**

4. Hur blev du mottagen när du flyttade in här?  
(eventuell följdfråga: Hur hade personalen kunnat göra det bättre?)
5. Hur trivs du med din lägenhet? Något som är bra eller något som är dåligt?
6. Hur sover du? Är det något eller någon som stör din sömn?
7. Hur trivs du med utomhusmiljön?
8. Vad tycker du om de gemensamma lokalerna på boendet? Något som är bra eller något som är dåligt? Hur fungerar det att dela tvättstuga och sällskapsrum?

### **Aktiviteter/Sysselsättning**

9. Har du något arbete, studier, praktik eller annan liknande sysselsättning?

I så fall vad? Om nej, skulle du önska någon sysselsättning? I så fall vad

10. Deltar du i de aktiviteter som boendet anordnar?

Om ja/nej, vad tycker du om dessa?

Är det någon aktivitet du önskar att boendet anordnade?

### **Stöd av personalen**

Vilka saker får du hjälp med av din kontaktperson/ övrig personal?

12. Får du hjälp av personalen/kontaktpersonen när du behöver det? Dygnet runt? Om nej vad vill du ha hjälp med?

13. Hur fungerar kommunikationen med personalen för dig? (med tanke på svårigheterna) ”Skitdåligt, om man får säga så.”

13. Hur tycker du att ditt mående är överlag? Till exempel när det gäller

- Hälsan, fysiska måendet?
- Ditt psykiska mående?
- Missbruk/beroendeproblematik?
- Sociala kontakter/närstående/vänner?

15. Känner du att personalens kompetens är tillräcklig för att kunna hjälpa dig?

16. Känner du att personalen samarbetar med t.ex. vården, psykiatrin, socialtjänsten?

### **Bemötande**

17. Vad anser du om personalens bemötande?

18. Vad är ett gott bemötande för dig?

### **Information och regler**

19. Hur blev du informerad om boendets regler? (i samband med inflyttning?)

20. Hur upplever du att reglerna följs? (av de boende/personalen)

21. Har du några synpunkter på reglerna?

22. Vad tycker du om husmötena?

23. Hur får du viktig information om boendet/dess aktiviteter och andra aktiviteter i Eskilstuna? Hur skulle du vilja få viktig information?

### **Delaktighet**

24. Har du en genomförandeplan?



Om ja - Hur gick det till när ni gjorde genomförandeplanen? Hur delaktig kände du dig i arbetet med genomförandeplanen?

### **Trygghet**

25. Känner du dig trygg på Nyforsgatan, närliggande område och personalen?

Om inte, i vilka situationer känner du dig otrygg?

26. Har du någon gång känt dig kränkt eller illa behandlad av:

- Personal på boendet?
- Andra boende på Nyforsgatan?
- Utomstående personer på besök?

Om Ja, berätta om vad som hände. Kände du att du fick hjälp av någon?

27. Om du skulle få problem med personalen på boendet, skulle du då kunna ta upp det med någon? I så fall vem?

28. Känner du att dina önskemål om språk, traditioner och religionsutövande respekteras och tillmötesgås?

### **Nöjdhet i stort**

29. Hur trivs du i stort sett på boendet? Hur ser dina framtidsdrömmar ut, vill du bo kvar här?

Om nej var skulle du annars vilja bo? Har du blivit erbjuden någon annan lösning gällande boendet?

30. Vad gör en brukare nöjd?

31. Förslag på förbättringar?

32. Är det något du vill tillägga?

### 4.3 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 Bevitnat 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.

## Vad tycker du om ditt boende?

Det vill vi gärna veta och skulle därför vilja intervjua dig om vad du tycker är bra, mindre bra och om det finns saker som kan förbättras inom ditt boende på Nyforsgatan?

Vi som ska göra de här intervjuerna jobbar för RSMH/NSPH i Brukarrevisionsprojektet och har alla egen erfarenhet av psykisk ohälsa. Dina svar är mycket viktiga för oss och kommer att presenteras i en rapport efter avslutade intervjuer. Du är anonym och vi som intervjuar har tystnadsplikt.

En intervju tar inte mer än en timme och kan utföras hemma hos dig, på allmän plats eller telefon.

Som tack för din medverkan får du ett presentkort efter avslutad intervju.

Anmäl ditt intresse på ett av dessa sätt:

- Ring Tova Sjödin (teamledare) 08-1200 80 63/kopplas till mobiltelefon
- Ring/smsa direkt mobil 0704-208263 (teamledare)
- Mejla [tova.sjodin@rsmh.se](mailto:tova.sjodin@rsmh.se)
- Fyll i talongen och posta med det förfrankerade kuvertet

---

Ja, jag vill gärna bli intervjuad och berätta om boendestöd

Underskrift

---

Telefon

---

Namnförtydligande

Hur vill du intervjuas

Hemma

Telefon

Sida 27 av 27  Annan plats: \_\_\_\_\_