



BRUKARREVISION BOENDESTÖD MARIESTAD (2017)

Revisorer: Robin Östin, Mia Andreasson,
Erika Grund

Brukarstyrd
brukarrevision på
boendestödet i
Mariestads Kommun.
Utförd av
Brukarrevisionsprojektet
RSMH/NSPH.

Tova Sjödin
Teamledare
Brukarrevisionsprojektet
Värmland

Innehållsförteckning

1. Inledning	sid 2
1.1 Varför brukarrevision?.....	sid 2
1.2 Fördelar med brukarstyrd brukarrevision.....	sid 2
1.3 Uppdraget.....	sid 3
1.4 Metod, material och arbetssätt.....	sid 3
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 – 5).....	sid 6
2.4 Tema Aktiviteter och stöd (fråga 8-13).....	sid 7-8
2.5 Tema Planering och information (fråga 15 -18).....	sid 8-9
2.6 Tema Bemötande och kompetens (fråga 19-22).....	sid 9-10
2.7 Tema Problem och konflikter (fråga 23-25).....	sid 10
2.8 Tema Övrigt.....	sid 10-11
3. Brukarrevisorernas sammanfattade kommentarer.....	sid 12
3.1. Brukarrevisorernas utvecklingsförslag	sid 13
4. Bilagor	
4.1: Styrdokument Mariestads kommun, Boendestöd.....	sid 14-15
4.2 Intervjumall för brukarrevisorerna.....	sid 16-18
4.3 Tystnadsplikt.....	sid 19-20
4.4 Brukarinformation Mariestad.....	sid 21
4.5 Talong Mariestad.....	sid 22

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

1.1 Varför brukarrevison?

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

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

1.2 Fördelar med brukarstyrd brukarrevison

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

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

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

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

Eftersom brukarna garanteras anonymitet i förhållande till både kommunen och hälso- och sjukvården kan det upplevas lättare att framföra kritik utan rädsla för att drabbas av repressalier. Svaren blir mer rättvisande och förbättringsområden kan fångas upp samtidigt som personal kan stärkas av den positiva feedback som lyfts fram.

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

1.3 Uppdraget

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

Kontrakt om brukarrevision upprättades i Maj 2017, med Mariestad kommun angående det egna boendestödet i kommunen.

Den här rapporten omfattar brukarrevision på boendestödet i Mariestad.

1.4 Metod, material och arbetssätt

Metoden är kvalitativ med semi-strukturerade intervjuer. Denna rapport är resultatet av tio intervjuer genomförda under oktober och november 2017 med brukare som nyttjar boendestödet i Mariestad.

Revisorerna träffades först för att formulera frågor och skapa en intervjumall med sex teman som användes under samtliga intervjuer (intervjumallen bifogas).

De teman som fick utgöra stommen till intervjumallen var:

1. Aktiviteter och trivsel
2. Innehållet i stödet
3. Planering och samverkan
4. Bemötande och kompetens
5. Problem och konflikter
6. Övrigt.

Intervjuerna bokades in efterhand – brukarna fick information om revisionen och fick anmäla sitt intresse om att delta i intervjuer hemma eller på allmän plats. Förfrågan om deltagande gick ut två ggr då intresset i första frågeomgången var svalt.

Intervjuerna genomfördes sedan antingen hemma eller på allmän plats av två revisorer. När de tio 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 generellt sett är besvarade och presenterade tillsammans med huvudfrågan.)

1.5 Rapportens innehåll

Innehållet bygger huvudsakligen på tio intervjuer och informationen som framkom där. En annan viktig aspekt är brukarrevisorernas kommentarer som stundvis framkommer inom frågorna. 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 (Tova Sjödin, Mia Andreasson, Robin Östin, Erika Grund) 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

Tema	Positivt	Behöver utvecklas
Aktiviteter och trivsel	En majoritet upplever att de åtminstone har någon form av social kontakt med vänner/familj.	Man vill ha mer stöd kring att hitta passande aktiviteter och att komma ut mer. Vikarier ”under all kritik”.
Innehållet i stödet	De som har mer än 1 besök/vecka känner överlag att stödet är tillräckligt.	Oklarhet kring genomförandeplanen. Känsla av att den egna tiden inte används till fullo.
Planering och samverkan	Man känner (i de flesta fallen) att man får den tid man behöver och att man kan byta vid behov.	Osäkerhet kring samarbetet med t.ex psykiatrin, om det alls finns någon.
Bemötande och kompetens	Större delen av personalen upplevs som trevlig och förstående.	Man vill ha mer sakkunskap hos personalen.
Problem och konflikter	Så gott som samtliga känner att man kan prata med någon om problem uppstår.	Oklart <u>vart</u> man ska vända sig om problem uppstår.

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

2.2 Resultat

2.3 Aktiviteter och trivsel

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

Cirka hälften av de tillfrågade har formell sysselsättning.

De som saknar någon typ av formell sysselsättning uttrycker en önskan om att hitta en aktivitet som passar just dem, gärna med hjälp ifrån boendestödjarna.

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

Majoriteten av de tillfrågade har någon form av mötesplats de besöker, men det finns de som inte har det som faktiskt skulle vilja hitta någon form av aktivitetshus eller förening att besöka. Även vissa av de som redan har någon typ av mötesplats uttrycker en önskan om att hitta fler.

3. Saknar du någon form av fritidsaktivitet på dagarna?

Drygt hälften av de tillfrågade saknar fritidsaktivitet av något slag och känner därför inte att man får komma ut och interagera socialt så mycket som man hade önskat.

Brukarrevisorernas kommentar:

Vi upplever att med boendestödjarnas hjälp skulle fler av brukarna våga bege sig ut och delta i fritidsaktiviteter eftersom man menar att man antingen inte vågar prova på eventuella aktiviteter ensam eller att man inte vet vad som skulle kunna passa den egna problematiken (fysisk eller psykisk).

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

Majoriteten av de tillfrågade känner att man har tillräcklig social kontakt med vänner och familj men det finns de som önskar mer – drygt en tredjedel vill ha stöd ifrån boendestödjarna med att få bättre kontakt med vänner och familj.

Det finns också de som säger att de redan har fått hjälp av sina boendestödjare med att ta kontakt med eller uppehålla kontakten med sina närstående.

5. Hur trivs du med dina boendestödjare?

Åtta av tio känner sig bekväma med sina boendestödjare men inte med vikarierna som beskrivs som "under all kritik". Vikarierna speciellt beskrivs som rent ut sagt otrevliga i vissa situationer och man menar att de har en tendens att slänga ur sig opassande kommentarer. Man nämner också att även om ordinarie personalen är trevlig så kan de kännas väldigt stressade och därför inte helt engagerade i stödet.

Det är också för många byten i personalen menar man.

2.4 Innehållet i stödet

8. Kommer du ihåg första gången boendestöd kom på tal – upplever du att man lyssnade på dig då?

Majoriteten upplever att de blev lyssnade på men hos vissa kan utläsas en viss oförståelse för boendestödjarens roll som stöttare snarare än utövare. Man upplever alltså inte att man blev lyssnad på då man försökte påtrycka saker som inte var aktuella för just ett boendestöd.

9. Har du någon genomförandeplan?

Fem uttrycker att de har en varav minst fyra upplever att den följs. Resterande är osäkra på om de har någon och vad det innebär. Vikarierna upplevs inte följa planen.

Brukarrevisorernas kommentar:

Samtliga brukare känns väldigt osäkra på vad en genomförandeplan innebär, gäller även de som uttrycker sig positiva till att de har en – viktigt med klarhet i informationen till brukarna angående denna då den trots allt ska utgöra grunden för hela stödarbetet. Kanske bra med någon form av uppföljningar varje halvår eller så för att både vara säkra på att planen följs och att brukarna är klara med vad den innefattar? Det kan dessutom vara bra för brukaren att ha någon form av lätt info angående sin genomförandeplan i boendet.

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

Majoriteten är nöjda med sitt stöd, det framkom dock vissa önskemål om mer stöd:

- Mer personliga samtal (personligt intresse)
- Mer personal (personalkåren känns alltså för liten så att säga)
- Matplanering (vad som ska ätas och när)

Man nämner även missnöje med att personalen inte längre kan följa med och handla vilket i något enstaka fall gör att hela boendestödet upplevs som ”dåligt”. Personalen ska vid förfrågan om handling ha svarat med ”Vi har inte någon taxiverksamhet”.

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

Cirka hälften känner att tiden är tillräcklig, andra halvan tycker att mer tid behövs eller att tiden inte utnyttjas till fullo på grund av stress hos boendestödjarna. Man känner också i vissa fall att den egna tiden används för ”restid”, dvs att man inte får hela sin avsatta tid.

Man vill att den egna tiden verkligen ska vara egen tid och inte behöva känna att boendestödjarna är stressade. ”Det känns som att de bara vill få allt klart och åka vidare så fort som möjligt” som en av de tillfrågade uttryckte det.

Brukarrevisorernas kommentar:

Här nämner vissa själva en önskan om att få regelbundna ”återkopplingar”, kanske veckovis, för att få veta vad som kommer att ske under veckan och kunna känna att det finns en struktur runt stödet.

Det är också värt att notera här att de som känner att tiden är tillräcklig överlag har mer tid med sina boendestödjare än de som inte gör det.

12. Om ditt behov av stöd skulle ändras, om du t ex skulle behöva mer stöd eller annan typ av stöd från dina boendestödjare, vet du vem du ska kontakta ang detta?

Det finns en klar förvirring om var man skall vända sig för att göra ändringar i stödet då man uppger bland annat biståndshandläggaren, samordnaren, egna boendestödjarna, ”chefen”, socialen, eller till och med ett rakt ”vet inte” i vissa fall.

13. Hur ofta pratar du och dina boendestödjare om ifall du skulle behöva mer eller mindre stöd än det du får idag?

Det finns de som upplever att de blir tillfrågade om mer stöd men det finns en antydning om att det är mer indirekt än vad som avses i frågan, till exempel: ”De fångar upp mig men mest genom handläggaren”.

Det är totalt åtta av tio som ger uttryck för att de skulle vilja få frågan mer – fem säger helt enkelt ja rakt av, ytterligare tre låter uppgivna och menar att de försökt be om mer stöd men gett upp när det inte hände något med det. Resterande två känner att de har tillräckligt stöd och därför inte behöver tillfrågas.

2.5 Planering och samverkan

15. Får du boendestöd de tider och dagar som du vill ha?

Sju säger ja, antingen att det är precis som de vill ha det eller att boendestödet gör sitt bästa för att få det så. Resterande upplevs nöjda med tiderna i sig men är upprörda över att de inte följs efter ordning (se punkt 11.)

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

Majoriteten av de tillfrågade säger att det brukar gå bra att byta, endast ett fåtal säger nej eller är osäkra på om man kan byta. Det nämns en uppskattning om att boendestödjarna kommer med listor man kan stämma av sina tider emot.

Vid förfrågan om hur det gått när man försökt byta tid säger de flesta att det gått bra, men en del känner sig oroliga för att få bli utan sina tider om man måste byta – i ett fall upplevs att man alltid blir utan om man behöver byta.

17. Kan du påverka vilka boendestödjare som skall hjälpa dig?

Hälften av de tillfrågade har inte lagt sig i det eftersom de är nöjda med de som kommer. Av de resterande är det ungefär lika uppdelat mellan de som känner att de *kan* välja favoriter och de som känner att de *inte kan* det.

18. Upplever du att boendestödjarna och sjukvården, exempelvis psykiatrin, samarbetar för att hjälpa dig?

Nästan enhetligt negativa svar. De som inte säger nej rakt av uppger t.ex att de är osäkra men att enligt boendestödjarna själva så finns det ingen sådan kontakt. Någon menar att de två instanserna aldrig har med varandra att göra.

Brukarrevisorernas kommentarer:

Det är naturligtvis önskvärt med klarhet även här så att brukarna vet om någon kontakt med psykiatrin förekommer och isåfall hur omfattande den kontakten är. Man känner sig betydligt mycket mer delaktig i sin egen återhämtning om man upplever att man är informerad om vad som försiggår.

2.6 Bemötande och kompetens

19. Hur upplever du boendestödjarnas bemötande?

Svaren varierar kraftigt men man kan se antydning till att detta till största delen beror på personkemi mellan brukare och personal. Vissa beskrivs som rent ut sagt otrevliga och nonchalanta medans andra beskrivs som väldigt trevliga och engagerade.

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

I merparten av fallen klagar man på dålig sakkunskap hos personalen, man känner inte att de har tillräcklig kunskap om de egna svårigheterna. I vissa fall nämns att man klart kan se vilka som läst planen och vilka som inte gjort det.

Man menar att en del tar egna initiativ och ser när man har väldigt ont eller pushar på att komma ut mer, medans en del personal upplevs som att de skärmar av sig när man försöker förklara vad man har problem med. Man nämner återigen att det förekommer opassande kommentarer som stjälpjer snarare än motiverar.

Brukarrevisorernas kommentar:

Vi kan tyvärr inte ta upp exakta citat och så vidare på grund av anonymiteten men det framkommer att man känner sig väldigt kränkt och opersonligt behandlad under de situationer där dessa kommentarer förekommer.

21. Känner du dig förstådd av dina boendestödjare?

De flesta brukarna känner sig förstådda på ett personligt plan men det finns de som menar att det bara är vissa i personalen som gör det.

Av de som inte känner sig förstådda var det två speciella punkter som kom upp extra tydligt:

- Man känner sig onödigt ifrågasatt angående varför man har boendestöd.
- Man tycker att policyn angående vad man får och inte får göra är alldeles för strikt.

De som känner sig förstådda svarar mer generellt att man upplever att man får väldigt personligt inriktat stöd och aktiviteter som är anpassade efter de egna svårigheterna.

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

Majoriteten av de tillfrågade vill inte ha mer stöd då de antingen sköter det själva eller redan får tillräckligt med stöd. Det finns dock någon som nämner en önskan om det men som inte vågat fråga p.g.a tidigare incident där stödet uteblev.

2.7 Problem och konflikter

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

Ungefär hälften uppger att de kan det. De som inte gör det ber överlag om saker som inte ingår i boendestödets uppgifter.

Någon svarade dock med "Ibland låter jag bli att be om extra hjälp när de är här då de får skit från cheferna efteråt för det." – man känner att man inte vill eller kan be om hjälp då man upplever att personalen får det svårt med cheferna om man gör det.

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

Majoriteten känner att de kan vända sig till någon men det är väldigt olika vart man vänder sig – De flesta säger en annan boendestödjare medans övriga säger "chefen" eller "vem som helst".

Brukarrevisorernas kommentarer:

Kanske inte helt optimalt att ha en annan boendestödjare som ventilation om det uppstår problem – Det bästa vore om brukarna hade möjlighet att kontakta samordnare eller liknande om detta och vara medvetna om att det är dit de bör vända sig.

25. Vem tar du upp eventuella problem med?

En klar majoritet känner att man blir lyssnad på om man vill ta upp eventuella problem, men återigen så är det väldigt olika vart man vänder sig. (Boendestödjarna, "chefen", handläggare, etc)

De som känner att man inte blir lyssnad på när man vill ta upp problem talar återigen om stöd och aktiviteter som inte ingår i boendestödets uppgifter.

Brukarrevisorernas kommentarer:

Det är naturligtvis önskvärt med klarhet även här angående vart man ska vända sig och vad som ingår i boendestödets uppgifter.

2.8 Övrigt

26. Sammanfattningsvis, vad tycker du om ditt boendestöd i stort?

”De är guld värda – de gör allt man kan be om”

Överlag så är samtliga tillfrågade *mer eller mindre* positiva till sitt boendestöd och menar att man verkligen har nytta utav stödet och uppskattar att det finns oavsett om man haft något negativt att kommentera eller inte. Den person som citerats ovan sammanfattade det hela väldigt bra med att avsluta med att boendestödjarna ändå är guld värda.

Det enda negativa som tas upp på den här punkten är att man i vissa fall återigen tar upp mer sakkunskap som något som skulle gynna boendestödet i stort.

27. Är det något annat du vill tillägga?

- Man saknar verkligen möjligheten att få åka bil med boendestödjarna då inte alla av olika orsaker har möjlighet att åka kommunalt. Man är generellt sett öppen för lösningar som att betala för sig om det bara gick att lösa på något sätt så att man kunde färdas med boendestödet utan att behöva åka kommunalt.
- Man nämner en önskan om mer killar/män i personalen då man tycker att det är tråkigt att det är så ensidigt (när det inte rör sig om vikarier som tycks vara mer jämnt fördelade i kön).
- Följ tiderna understryks återigen ifrån vissa brukare.

3. Brukarrevisorernas sammanfattade kommentarer

- Det har framkommit att tydlighet saknas. Brukarna är helt enkelt inte säkra på vem man skall vända sig om det till, om det tex uppstår problem mellan de boende eller mellan de boende och personal. Man är inte heller säker på vad som ingår i boendestödjarnas uppgifter vilket lätt leder till missförstånd. Genomförandeplanen framförallt är något som brukarna behöver känna till och förstå vad den innebär.
- Något vi diskuterade som även vissa av brukarna tog upp är ett intresse för återkopplingar så man vet ”vad som händer”. Det skulle kunna vara ett bra led i att skapa mer klarhet för brukarna då man är mer medveten om sitt eget stöd.
- Problemet kring de uteblivna transporter är något som många är upprörda och oroliga över – det är givetvis inget som är lätt att lösa men om någon lösning kan komma på skulle det underlätta mycket för brukarna, som ändå är redo att göra sitt för att få möjlighet att färdas i bil med sina boendestödjare.
- Vi upplever att fler av brukarna skulle kunna delta i sociala aktiviteter av olika slag med stöd av sina boendestödjare.

3.1 Brukarrevisorernas utvecklingsförslag

Vi såg utvecklingsmöjligheter på många plan:

- Se över och göra genomförandeplaner där det saknas. Eventuellt även SIP (samordnad individuell plan) SIP står för samordnad individuell plan. Det brukar den plan kallas som det finns särskilda bestämmelser om i 2 kap. 7 § socialtjänstlagen (2001:453), SoL och 16 kap. 4 § hälso- och sjukvårdslagen (2017:30), HSL.
- Ge boendestödjarna mera utbildning/fortbildning inom aktuella diagnoser/funktionshinder.
- Se till att vikarier har aktuell information om varje brukare.
- Skicka ut en förteckning över kontaktuppgifter dit man kan vända sig vid ev problem, samt en lista på vad som ingår i specifika brukarens boendestöd.
- Anställa flera manliga boendestödjare.
- Se över hur man kan hjälpa till att transportera brukaren, tex om handling eller skogspromenader/friskvård ingår i just boendestödet, en avgift verkar vara helt ok bland brukarna om man kan få åka tillsammans med sitt boendestöd i dess bil. (självklart inte för att köra hundar osv)
- Se över varje brukares tider, räcker den ordinarie tiden till eller behöver det ges mer tid per besök.
- Göra en förteckning med vad det finns för olika typer av sysselsättning/aktiviteter, både kvälls/dagtid, privata aktörer/kommunen och vart vänder man sig för att komma i kontakt med dessa och dela sedan ut denna information till alla brukare.
- Se över etiska förhållningssätt, flera brukare känner sig ifrågasatta av sina boendestödjare om varför de har boendestöd osv, känslan att känna sig bekväm i sitt eget hem med sitt boendestöd borde vara en självklarhet, så är det inte i flera fall av de brukare vi träffat. Och då har vi bara intervjuat 10.
- Gör en genomförandeplan i miniformat, som tex kan sättas upp i städskap eller på liknande plats, i "GP-LIGHT" bör det stå vad respektive brukare har för åtgärder beviljat i sin genomförandeplan, denna kan man lätt hänvisa till vid eventuella förfrågningar om vad man inom det beviljade stödet kan göra. Detta har visat sig fungera väldigt bra vid diskussioner i andra kommuners boendestöd, samt att semestervikarier snabbt kan kolla vad respektive brukare har beviljat i sitt stöd.

Bilaga 1. Verksamhetsbeskrivning Boendestöd

Vad är Boendestöd

- ✓ Boendestöd är en insats som man kan ansöka om hos handläggare på Socialtjänsten . Krävs alltid ett bistånd för att få insatser beviljade
- ✓ Boende stöd är ett individuellt anpassat stöd som utgår från den enskildes behov och ska ge en förbättrad livssituation.
- ✓ Personer som kan ansöka måste ha någon slags funktionsnedsättning. Handläggare ansvarar för att beslutet följs upp. Verkställheten ansvarar för att påkalla behov av uppföljning
- ✓ Nya Boendeinsatser beviljas ej efter 65 års ålder
- ✓ Vi jobbar alltid för att behålla klientens förmågor. Vi tar aldrig bort det som fungerar .

Målgrupper

- ✓ Personer med psykisk funktionsnedsättning.
- ✓ Personer med missbruk och beroende
- ✓ Personer med Samsjuklighet
- ✓ Personer som tillhör LLS personkrets(Som ej har behov av LSS insats)

Vad händer när Boendestöd fått till sig Beställningen

- ✓ Beställningen tas upp på en Teamträff. Där man tar ett beslut om vilket Team som ska jobba med ärendet.
- ✓ Ett överlämningsmöte sker där boendestöd, handläggare och klient träffas
- ✓ När det beslutats vilket Team som tar ärendet, återkopplar någon Boendestödjare till klienten om en träff, där man tillsammans går igenom hur insatsen skall utföras. Man gör en Genomförandeplan. Den utgår från Beställningen från Handläggaren.
- ✓ När boendestöd fått in Beställningen har man 2 veckor på sig att planera, innan insats startar. Finns det tid kan insatsen starta tidigare.

Hur jobbar Boendestöd

- ✓ Boendestöd jobbar alltid med Relationer. Boendestöd kräver samspel, förtroende, och personalens kunskaper om den enskildes livssituation. För att kunna bedriva motivationsarbete är det viktigt att man bygger upp och upprätthåller en tillitsfull relation till den enskilde.

- ✓ **Boendestöd är alltid en frivillig insats.** Ett förändrings arbete börjar alltid hos klienten. Det är oerhört viktigt att insatsen är förankrad hos klienten
- ✓ **Tvångsinsatser åligger inte Boendestöd.** Då krävs andra insatser.
- ✓ Boende stöd jobbar med hög flexibilitet i vardags stödet. Det är alltid den enskildes specifika behov som avgör hur insatserna för boendestöd skall se ut
- ✓ Boendestöd jobbar med praktiska saker i hemmet, socialt som pedagogiskt stöd för att engagera, uppmuntra och motivera den enskilde till delaktighet och ansvarstagande.
- ✓ Man påbörjar alltid arbetet där klienten befinner sig "just nu" Stödet anpassas efter det
- ✓ Man jobbar alltid mot ett självständigt liv.
- ✓ Viktigt att man inte identifieras med sin diagnos alla är unika på sitt sätt. Man utgår alltid från det friska och tar tillvara på deras förmågor för att lyckas.

Hur gör Boendestöd

- ✓ Boende stöd syftar till att stötta klienter på olika sätt
- ✓ Allt måste ha ett mål och syfte i vårt arbete
- ✓ Om man inte ser framsteg under en längre tid, så är stödet troligvis fel .Boendestöd återkopplar till Handläggare för en utvärdering.

Vad är pedagogiskt stöd

- ✓ Man hjälper till med att strukturera upp vardagen och hitta rutiner och strategier för att förenkla , planera och träna vardagliga sysslor

Social träning

- ✓ Vi ger klienten möjlighet att delta i sociala sammanhang tex kontakter med familj och vänner, Hitta arbete och sysselsättning olika föreningar allt för att bryta en isolering. Träningen går ut på att övervinna rädsla och de hinder som finns. Viktigt att komma ihåg Boendestöd ska inte bara vara ett sällskap, i dessa fall skulle en kontakt person vara ett alternativ

Stöd vid transporter

- ✓ Ge klienten stöd vid transporter
- ✓ Man tittar på möjligheter att förflytta sig (Buss ,Tåg, Cykel etc)
- ✓ Man kan hjälpa till med stöttning att ansöka om färdtjänst eller arbetsresor.
- ✓ Boendestöd kan vid svåra situationer använda verksamhetens bil, dock kortare tidsbestämd period och med ett syfte. Vi är ingen Taxi verksamhet

Pedagogiskt Stöd

- ✓ Stöd med inköp, städ, matlagning , klädinköp, hygien samt enklare myndighetskontakter.
- ✓ Allt arbete ska utföras tillsammans med klienten. Det viktiga här är att se vad klienten klarar själv och inte ta ifrån klienten dessa funktioner

- ✓ **Man kan som boendestöd under en tid utföra en insats om klienten av någon anledning tappat förmågan. Om problemet kvarstår under en längre tid måste handläggare informeras om man kan lösa insatsen på annat sätt.**
- ✓ **För att klienten ska kunna få en meningsfull vardag och ett självständigt liv, krävs nära samarbete mellan handläggare och Boendestöd**
- ✓ **När klienten uppnått satta mål är det viktigt att avsluta insatsen. Skulle klienten på nytt få behov av stöd får en ny bedömning göras**

Bilaga 2. Brukarrevisorernas intervjumall för brukarrevison på Boendestöd Mariestad 2017

Intervjuguide Mariestad

Vi vill börja med att berätta att vi kommer från Brukarrevisionsprojektet som drivs av RSMH. [Namn] kommer att vara den som ställer frågorna och [Namn] kommer enbart att föra anteckningar. Den här intervjun är till för att ta reda på vad du tycker om ditt boendestöd och för att kunna förbättra vardagen för just dig. Vi vill därför prata om sådant som fungerar bra, men också sådant som fungerar mindre bra. Vi har avsatt en timme för intervjun, så du behöver inte känna någon stress. Du kommer att vara helt anonym och ingen kommer att kunna knyta det du säger till just dig.

A. Aktiviteter och trivsel

1. Har du arbete, studier, praktik eller någon annan typ av formell sysselsättning?
 - 1b. Om inte: skulle du vilja ha någon formell sysselsättning?
2. Brukar du besöka något aktivitetshus, förening eller liknande mötesplats?
 - 2b. Om inte: skulle du vilja göra det?
3. Saknar du någon form av fritidsaktivitet på dagarna?
 - 3b. Om ja: vad för typ av aktiviteter?
 - 3c. Skulle du behöva någon form av stöd för att genomföra de aktiviteterna?
4. Har du så mycket social kontakt som du önskar, t ex med vänner eller familj?
 - 4b. Om inte: skulle du vilja att boendestödjarna söttar dig mer för att få mer social kontakt?
5. Hur trivs du med dina boendestödjare?

5b. Vad är det som fungerar bra eller mindre bra?

B. Innehållet i stödet

1. Kommer du ihåg första gången boendestöd kom på tal – upplever du att man lyssnade på dig då?
2. Har du någon genomförandeplan?
 - 2b. Om ja: upplever du att personalen följer den?
3. Får du det stöd från boendestödet som du behöver i vardagen?
 - 3b. Om inte: vad saknar du?
4. Känner du att tiden som boendestödjarna är hos dig är tillräcklig?
 - 4b. Om inte: vad saknar du?
5. Om ditt behov av stöd skulle ändras, om du t ex skulle behöva mer stöd eller annan typ av stöd från dina boendestödjare, vet du vem du ska kontakta ang detta?
6. Hur ofta pratar du och dina boendestödjare om ifall du skulle behöva mer eller mindre stöd än det du får idag?
 - 6b. Skulle du vilja att ni pratade om detta oftare?

C. Planering och samverkan

1. Får du boendestöd de tider och dagar som du vill ha?
2. Får du lov att ändra dina tider när du behöver det?
 - 2b. Har du försökt ändra dina tider någon gång? Hur gick det?
3. Kan du påverka vilka boendestödjare som skall hjälpa dig?
4. Upplever du att boendestödjarna och sjukvården, exempelvis psykiatrin, samarbetar för att hjälpa dig?

D. Bemötande och kompetens

1. Hur upplever du boendestödjarnas bemötande?
 - 1b. Vad är det som fungerar bra eller mindre bra?

2. Upplever du att boendestödjarna har tillräcklig kunskap om dina behov för att kunna hjälpa dig?
 - 2b. Hur visar det sig?

3. Känner du dig förstådd av dina boendestödjare?
 - 3b. Om nej: kan du ge något exempel på situationer när boendestödjarna inte förstår dig?
 - 3c. Om ja: hur visar det sig?

4. Skulle du vilja att boendestödjarna stöttar dig mer i att ta hand om din kroppsliga hälsa än vad de gör idag?

E. Problem och konflikter

1. Upplever du att du kan be boendestödjarna om annan/extra hjälp när du behöver det?
 - 1b. Om inte: i vilka situationer känner du så?

2. Om du får problem med dina boendestödjare, känner du att du kan ta upp det med någon?
 - 2b. Om nej: varför inte?

3. Vem tar du upp eventuella problem med?
 - 3b. Upplever du att de lyssnar på dig då?

F. Övriga frågor

1. Sammanfattningsvis, vad tycker du om ditt boendestöd i stort?
2. Är det något annat du vill tillägga?

Då vill vi tacka för oss och för att du ville delta i denna intervju. Som tack för din tid får du ett presentkort laddat med 100 kr att handla för på Ica. Vi vill också berätta att vi utmanar verksamheten att åtgärda minst två punkter på vår slutliga rapport, och vi följer upp detta efter 6 månader.

Bilaga 3. Tystnadsplikt

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

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

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

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

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

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

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

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

.....

Ort och datum

.....

Uppdragstagares namn och namnteckning

.....

Uppdragstagares personnummer Bevitnat 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.



Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa

Bilaga 4. Brukarinformation Mariestad



Vad tycker du om ditt boendestöd?

Det vill vi gärna veta! Vi ska göra en brukarrevision på boendestödsverksamheten i Mariestad Kommun. En brukarrevision går ut på att ta reda på vad som fungerar bra, vad som fungerar mindre bra och om det finns förslag på hur boendestödet kan förbättras.

Din åsikt är viktig!

Vi skulle vilja intervjua dig och veta vad du tycker. Intervjun kan ske på en neutral plats eller hemma hos dig och tar cirka en timme. Alla svar behandlas anonymt och vi har tystnadsplikt. Resultatet kommer att sammanställas och presenteras i en rapport.

Vi som gör brukarrevisionen har alla egen erfarenhet av psykisk ohälsa och/eller är anhöriga.

Din medverkan är frivillig och du kan när som helst avbryta intervjun.

Intervjuerna bokas in efter överenskommelse, vi bjuder på fika, och du får ett presentkort på 100 kr på Ica som tack för din medverkan.

För att boka en intervju, prata med din boendestödjare eller kontakta teamledare för Brukarrevisionen: Tova Sjödin.

Tel 08-12008063 (vidarekopplas till mobiltelefon) eller tova.sjodin@rsmh.se

Tack!

Bilaga 5. Talong Mariestad

Vad tycker du om att ha boendestöd?

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

Vi som ska göra de här intervjuerna jobbar för RSMH/NSPH i Brukarrevisionsprojektet. Vi har alla egen erfarenhet av psykisk ohälsa. Dina svar är mycket viktiga för oss och kommer att presenteras i en rapport om boendestödet i Mariestad. 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 i telefon.

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

Anmäl ditt intresse på ett av detta sätt:

- Ring Tova Sjödin (teamledare) 08-1200 80 63/kopplas till mobiltelefon.
- Ring/smsa direkt mobil 0704-208263 (teamledare)
- Mejla 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

Annan plats: _____