



Brukarrevision RSMH/NSPH Norrköping 2017

Dalviksgatan 71E, 71H, 71D och 71G

En brukarrevision beställd av vård- och omsorgskontoret Norrköpings kommun.
Brukarrevisorer: Jonathan Dahl, Robert Farkas, Evelina Östlund och Robin Östin
Teamledare: Anna Broström och Fredrik Gothnier



Innehållsförteckning

1. Vad är brukarrevision?	2
1.2 Varför brukarrevision?.....	3
1.3 Fördelar med brukarstyrd brukarrevision	3
1.4 Uppdraget om revision på gruppbestäderna på Dalviksgatan 71	4
1.5 Metod, material och arbetsätt	4
1.6 Rapportens innehåll	5
1.7 Etiska principer och tystnadsplikt.....	6
1.8 Om serviceboende i Norrköpings kommun.....	6
2. Sammanfattning av resultat	7
2.1 Trafikljus.....	7
2.2. Boendemiljö.....	8
2.3 Aktiviteter och stöd.....	10
2.4 Planering och information	12
2.5 Bemötande och kompetens	13
2.6 Problem och konflikter	16
2.7 Övrigt.....	18
3. Brugarrevisorernas kommentarer	20
3.1 Utvecklingsförslag	20
4. Bilagor	23
4.1 Intervjuguide Dalviken	23
4.2 Inbjudan till brukare	25
4.3 Tystnadsplikt och sekretess	26



1. Vad är brukarrevision?

Brukarrevisionsprojektet 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.

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

En brukarrevision kan enligt Riksförbundet för Social och Mental Hälsa (RSMH) och Schizofreniförbundet förklaras som ”en granskning av en enhet eller verksamhet som ger vård, stöd eller service till personer med psykiska funktionshinder som utförs av brukare och/eller närstående”.

En brukarrevision är alltså en granskning av en verksamhet som utförs av personer med egen erfarenhet av psykisk ohälsa (kallade brukarrevisorer).

Dessa kommer fram till vad som ska undersökas, skriver frågor till en intervjumall, 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 kvalitativa data. Resultatet som framkommit när rapporten har färdigställts återkopplas sedan till verksamhetens ledning och personal.



1.2 Varför brukarrevision?

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

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

1.3 Fördelar med brukarstyrd brukarrevision

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

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

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

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



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

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

1.4 Uppdraget om revision på gruppbestäderna på Dalviksgatan 71

Kontrakt om brukarrevision upprättades med Norrköpings kommun om en brukarrevision på de fyra gruppbestäderna på Dalviksgatan 71 D, Dalviksgatan 71 E, Dalviksgatan 71 G och Dalviksgatan 71 H. Brukarrevisionen påbörjades med två arbetsplatsmöten (APT-möte) den 28 november samt den 7 december.

1.5 Metod, material och arbetssätt

Metoden är kvalitativ med semi-strukturerade intervjuer. Denna rapport är resultatet av totalt nio intervjuer genomförda under februari 2017 med brukare som bor på någon av de fyra gruppbestäderna på Dalviksgatan.

Brukarrevisorerna var Jonathan Dahl, Robert Farkas, Robin Östin och Evelina Östlund som alla genomfört brukarrevisionsutbildning (RSMH Utbildning). Ansvarig teamledare i brukarrevisionen var Fredrik Gothnier och Anna Broström (Brukarrevisionsprojektet NSPH/RSMH).



Första steget i revisionen: Brugarrevisorerna besökte verksamheten under december 2016 för att berätta om revisionen och se lokalerna. De träffades den 25 januari på RSMH i Stockholm för att formulera frågor och skapa en intervjumall. Mallen har fem teman och användes under samtliga intervjuer (intervjumall bifogad).

De teman som fick utgöra stommen till intervjumallen var;

1. Boendemiljö
2. Aktiviteter och stöd
3. Planering och information
4. Bemötande och kompetens
5. Problem och konflikter
6. Övriga frågor (sammanfattning)

Intervjuerna bokades in vid revisorernas besök och efterhand med hjälp av personalen på Dalviken.

Samtliga intervjuer skedde vid två tillfällen under februari 2017. Brukarna fick information om revisionen (se bifogad inbjudan) och fick anmäla sitt intresse om att bli intervjuad till personalen eller teamledare.

Intervjuerna genomfördes i brukarens lägenhet eller annan plats av två revisorer åt gången. När intervjuerna var klara sammanställde vi svaren och analyserade dem tematiskt.

1.6 Rapportens innehåll

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



1.7 Etiska principer och tystnadsplikt

De etiska överväganden som gjordes var; samtyckeskravet, informationskravet, konfidentialitets- och nyttjandekravet. Att delta i intervjuer var frivilligt, de 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 Tystnadsplikt).

1.8 Om serviceboende i Norrköpings kommun

I Norrköpings kommun finns olika typer av boenden för personer med funktionsnedsättningar.

I en gruppbostad bor man i en egen lägenhet, men har gemensamma rum för att laga mat och umgås.

På gruppboendet finns närhet och tillgång till personal dygnet runt.

Dalviksgatan 71 D är ett särskilt boende enligt LSS med 5 lägenheter för personer med psykisk funktionsnedsättning. Personalen består av skötare och behandlingsassistenter. Dalviksgatan 71 E är ett särskilt boende enligt SoL med 6 lägenheter för personer med psykisk funktionsnedsättning. Personalen består av skötare. Dalviksgatan 71 G är ett särskilt boende enligt LSS med fem lägenheter för personer med psykisk funktionsnedsättning. Kopplat till boendet finns en satellitlägenhet för en av våra boende. Personalen består av skötare och behandlingsassistenter. Dalviksgatan 71 H är ett särskilt boende enligt LSS med fem lägenheter för personer med psykisk funktionsnedsättning. Personalen består av stödassistenter och skötare.



2. Sammanfattning av resultat

En kort presentation av de intervjuade: Det var totalt nio intervjuade. Tre var i åldern 40-50 år. Tre i åldern 50-60 år och tre i åldern 60-70 år. Sex av de intervjuade var män och tre kvinnor. Sex intervjuade svarade på hur länge de bott på dalviken. 2 hade bott där 1-10 år och fyra intervjuade hade bott på Dalviken mer än 10 år.

2.1 Trafikljus

Grönt Ljus Positivt- saker som bör lyftas

- Maten fick goda omdömen
 - De gemensamma utrymmena tolkas som mysiga
 - De flesta känner sig trygga
 - Bemötandet anses som gott för det mesta även om det kan bero på person till person.
 - Den intervjuade känner i allmänhet att den får snabb hjälp om den behöver.
 - Majoriteten av de intervjuade känner sig lyssnade på.
- Majoriteten av de intervjuade känner att de får bra hjälp och stöd i vardagen.

Rött ljus Negativt, saker som kan förbättras.

- Lär i större utsträckning ut det goda bemötandet och låt personalen lära av varandra
- Sätt tassar på stolarna för att minska oljud
- Önskemål om fler aktiviteter
- Husen i boendet kan ses som lite isolerade öar. Ta hjälp av varandra med aktiviteter på sommaren.
- Sätt upp schema över tvättstugan för att göra tvätttider mer åskådliggörande
- Informera boenden om genomförandeplanen och involvera de boende mer i den. Ge alla boenden minst ett socialt boendestöd i veckan där den boende får bestämma vad som ska göras.
- Boende önskar mer samtal mer personalen
- Det kan finnas ett behov av att erfaren personal förmedlar sina kunskaper om bemötande och kännedom om den boende till vikarier i högre grad. ”Alla ska inte behöva göra samma misstag.



2.2. Boendemiljö

Vi frågade vad de intervjuade tyckte om maten på Dalviken. Alla nio intervjuade hade något positivt att säga om maten. Faktiskt var det bara en som hade något negativt att säga överhuvudtaget. Det togs upp att det är bra att maten är lagad, två personer tog upp att det är bra att maten är varierad och att det är bra att de boende slipper laga mat själva. En intervjuad uppgav att det är bra att det inte serveras matlådor på Dalviken. Och det uppgavs att det var bra och god mat som serveras på Dalviken.

Ett önskemål som framfördes var att maten är lite för fet och att det kunde vara mer potatis, rotfrukter, mer grönsaker och mindre såser. Någon uttryckte att maten var bättre för något år sedan och någon ville dricka mer mjölk.

På frågan hur den intervjuade trivdes i lokalerna i stort samt i de allmänna utrymmena så gav sju intervjuade positiva svar och två gav negativa svar. Majoriteten var positivt inställda och uppgav bland annat att de trivdes bra med lokalerna då de var lagom stora och trivsamma. Köket ansågs fint och det var flera som tryckte på att lokalerna uppfattades som sköna och fina och en uppgav att personal är lyhörda för dennes önskemål om hur lokalerna kan göras finare.

De intervjuade som var negativt inställda till lokalerna och gemensamma utrymmen menar att de störs. Det menades att det förekom mycket bråk och tjat och en person uppgav att denne inte trivdes i matsalen. Vidare sades det att det hördes för mycket när stolarna dras fram och tillbaka i fikarummet och det förekom önskemål om att det skulle vara tystare.

Vi undrade hur den intervjuade trivs i sin egen lägenhet. Fem intervjuade gav positiva svar, två intervjuade var klart negativa och en intervjuad var både positiv och negativ. Av de som var positiva svarar de flesta kortfattat att de är nöjda, att allt är bra eller bara att det trivs eller till och med trivs väldigt bra. Någon menar att de trivs relativt bra och tillägger att denne vet att det är många som klagat på storleken på lägenheten men är själv nöjd trots att denne menar att det är lite litet. Synpunkten att hur man trivs eller om man trivs i den egna lägenheten beror på dagsformen framkom.

Av de som hade en mer negativ inställning till trivseln i sin lägenhet menar en informant att denne otrivs mer än den trivs då hen blir uttråkad då han/hon har för lite att göra i lägenheten. Någon menar att denne skulle behöva mer hjälp i hemmet och menar att situationen i den egna lägenheten uppfattas som kaotisk och vill ha mer hjälp att röja upp i den egna lägenheten. Det menas också att personal ibland skjuter upp göromål i lägenheten som den intervjuade anser vara mer akut. Synpunkten att lägenheten är liten kommer upp och att någon känner sig otrygg i den egna lägenheten.



På frågan om hur den intervjuade upplever tryggheten och säkerheten på boendet så var sex väldigt positiva men några var tveksamma.

Åsikten att intervjuade känner sig trygga och säkra kommer upp. Intervjuade säger att de aldrig är rädda eller känner sig otrygga. Någon menar att denne varit otrygg tidigare men inte längre är det.

De som uttrycker att de känner sig otrygga menar att de är otrygga på grund av händelser som sker utanför boendet. Till exempel tas stemmet och bråkandet av ungdomar upp. Men åsikten att det var mer förr med festande ungdomar och väsen och så framkom. Någon menar att om de känner sig trygga beror på dennes sinnesstämning och dagsform men att det faktum att det enligt denne har begåtts brott i området är en faktor som gör att denne känner sig lite otrygg. En intervjuad som känner sig otrygg menar att logiskt inser denne att det är tryggt på Dalviken men trots det insmyger sig en känsla av otrygghet. Denne menar också att om man slår larm så kommer personalen direkt- och det gör att det bör vara tryggt.

Brugarrevisorernas reflektioner:

Maten fick nästan uteslutande goda omdömen. Maten anses vara välsmakande och god.

När det gäller lokalerna så slogs vi revisorer av att det var lite olika kvalitet på de olika utrymmena i de olika husen på Dalviken. Vissa utrymmen tyckte vi revisorer var väldigt fina men något hus var lite mer slitet. Det som vi främst anser bidrog till de många positiva svaren om lokalerna och de gemensamma utrymmena var att lokalerna inte var för stora utan kunde uppfattas som gemytliga och trevliga. Likaså det faktum att det inte verkar vistas så stora grupper i de gemensamma utrymmena bidrar till att de kunde tolkas som mysiga. Det framkom också att den intervjuade vid något tillfälle fått vara med och påverka lokalens utsmyckning. Det anser vi positivt då det skänker ökad delaktighet till den boende och att få vara med och bestämma utsmyckningar i sitt hem/ boende kan bara vara positivt.

På frågan om storleken på lägenheten är de flesta nöjda med storleken på lägenheterna men de som inte var så nöjda kom mestadels från samma byggnad. Några intervjuade svarade enbart på nöjdhet med storlek på lägenheten och några vävde in mer i sitt svar såsom trygghet med medboende, aktiviteter och allmänt mående. Några tycker att lägenheterna på Dalviken är lite små.

Vi brukarrevisorer får intrycket att de flesta känner sig trygga och den otrygghet som upplevs verkar mest bero på faktorer som kommer utifrån. Några känner sig också tryggare nu än för några år sedan.



Det händer att den intervjuade känner att denne inte får tillräcklig hjälp med att röja upp hemma. Avslag på detta önskemål bör motiveras tydligare så att den boende vet varför det inte går att genomföra just nu.

När vi frågade vad de intervjuade tyckte om lokalerna och de gemensamma utrymmena sades det att stolarna i fikarummet väsnades för mycket när de drogs fram och tillbaka över golvet. Det förekom därför ett önskemål om att det skulle vara tystare. Vi revisorer menar att det skulle kunna sättas tassar på fötterna på stolarna. Det föreslås därför som ett förbättringsförslag.

2.3 Aktiviteter och stöd

Vi frågade hur den intervjuade upplever stödet från personalen i vardagen. Sju intervjuade var övervägande positiva och två intervjuade var negativa.

Från de som var positiva framkom att stödet var bra. Det var skönt att inte behöva vara ensam. Det var bra att det fanns personal att umgås med. Hur bra den intervjuade kom överens med personalen kunde dock variera beroende på personkemin. Det ansågs som positivt att personal hade koll på tider och mediciner. Åsikten att stödet personalen ger är mycket bra framkom. ”Personalen är schysst och omhändertagande”:

De som var mer negativa angående stödet man får från personalen vill ha mer hjälp med städning och tips och stöd med träning och motion. Angående att få komma ut menade någon att boendet hade mer tillgång till bilar och resurser förr i tiden. Även synpunkten att personal borde vara ute bland de boende i större utsträckning och inte bara hålla sig för sig själva framkom.

Vi frågade hur utbudet av aktiviteter ser ut? Tre intervjuade gav positiva svar och sex intervjuade gav negativa svar. De positiva svaren menar att den boende kan ha fullt upp med sig själv och inte tycker att de behöver aktiviteter och att man är nöjd med att vara hemma. Det nämns att det finns fika, tipspromenader, gym där man kan styrketräna och att man åker och handlar med bussen.

Majoriteten vill dock ha fler aktiviteter. Intervjuade menar att de har tillgång till radio och TV men att de om de vill göra något annat måste ta egna initiativ med idéer och att man ibland får hjälp att genomföra de aktiviteterna. Någon menar att när det gäller aktiviteter finns lika med noll – ”De ordnar ingenting” men det sägs också att de boende kanske inte föreslår så mycket heller. Många menar att det kan bli bättre med aktiviteter. Någon vill ha mer promenader och utflykter.

Vi frågade också om det fanns något som de intervjuade ville ändra på angående aktiviteter. Alla utom en intervjuad önskade fler aktiviteter och mer bilskjuts. Den siste uppgav att denne villa ha det



som det var angående aktiviteter. Förslag på aktiviteter som framkom var att de intervjuade ville komma ut mer än i nuläget, till exempel bada på sommaren, gå i skogen gratisaktiviteter, något kreativt som måleri och att gå på museum.

På frågan om de intervjuade får hjälp med sociala kontakter såsom närstående eller föreningar så svarade de flesta intervjuade att de inte behöver hjälp med det. ”Jag fixar det själv”. Det var bara någon som menade att denne skulle vilja ha mer hjälp på området.

Slutligen nämns det att tvättstugan alltid är upptagen och att de intervjuade då måste fråga personalen om den är ledig. Det framkommer också att det finns önskemål om fler kaffetider. Dels vill den intervjuade fika även på vardagar kl 10.00 och dels vill denne ha fler kaffetider än bara kl 10 på helgerna.

Brukarrevisorernas reflektioner:

Det verkar som de flesta är mycket nöjda med stödet som de får i vardagen. Det verkar som om det är något som fungerar bra i samtliga boenden på Dalviksgatan. Mycket positivt som sagt. Det framkom att det var skönt att slippa vara ensam och ha personal att umgås med på dagarna. Det fanns dock de som trots bra stöd och sällskap ville ha mer tid med personalen. Det anser vi som mänskligt.

Vi brukarrevisorer får intrycket att det inte verkar finnas så mycket aktiviteter. Nästan alla intervjuade ville komma ut mer och röra på sig samt få mer bilskjuts. Vi föreslår att man anställer en personal i boendet som har hand om aktiviteter i första hand så att det blir fler aktiviteter och att dessa blir av. Det är då inte heller bara upp till enskild personal att ha hand om eller att komma på aktiviteter. Vi revisorer har den erfarenheten av psykiatriska boenden att det finns en risk i boenden att den boende ”fastnar” i hemmet och inte kommer ut så mycket. Att anställa en personal som har hand om aktiviteter är ett sätt att motverka denna utveckling.

Vi revisorer slås av den tanken att det verkar som om de olika husen är lite isolerade från varandra och vi föreslår att man på sommaren gör fler aktiviteter mellan husen. En första ansats skulle kunna vara husmöten för alla boenden med fokus extra på aktiviteter. Tanken är att involvera fler boende med större möten och ha en bred planering så att man kan bolla ideer med boenden.

När det gäller aktiviteter är det bara fantasin som sätter gränser. Det går att tänka sig olika inköp av material för aktiviteter; finns billiga alternativ, eller eventuellt lite mer kostsamma till exempel: Nät o boll för badminton tennis o volleybollplan, Innebandyburar, basketredskap samt kubb eller dylikt sportredskap för bollspel och annat utomhus



Det önskades också mer bilskjuts så att det ska gå att åka och bada, gå i skogen, gratisaktiviteter, måleri, museum och finnas en möjlighet att komma ut mer på somrarna.

Eventuell terapihund att låna för promenad med personal. Hunden skulle också vara något som den boende får bry sig om och kela med. Att ha någon/något att bry sig om eller ta hand om skänker livet mer mening.

Man kan också tänka sig trädgårdsarbeten där man kan odla och göra nåt av råvarorna, alternativt grilla eller spola is på plan utanför på vinter för ishockey, bandy med mera.

Att göra om ett rum till videorum. biljardrum. snickarverkstad, datorrum med datakurser, darttavlor, sällskapsspel.

Vi har två ytterligare förslag från oss brukarrevisorer för att få mer aktiviteter: någon sorts andliga workshops el aktiviteter på boendet; kring meditation, lugn, kanske moral, m.m. Köpa in material för enkla avslappningsövningar som fylla-i-böcker/mandala, massageredskap eller kurser i dylika avslappningstekniker och metoder enskilt och i grupp. Samt att vi väcker idén att de på längre sikt kan anställa en peer support, kanske då en med extra fokus på kreativitet kring aktiviteterna i husen.

Vi upplever att det finns önskemål om mer tydlighet angående tvättstugan. Ett förslag är att det sätts upp ett schema om tvätttider så att det lätt framgår för den boende när den är upptagen respektive ledig. Det borde också lättare gå att boka tvättstugan.

2.4 Planering och information

Vi frågade de intervjuade hur de upplever samarbetet mellan boendet och vården exempelvis psykiatrin. Sju intervjuade var positiva eller neutrala till hur samarbetet fungerade och två var negativa.

De positiva svaren menade att samarbetet fungerade bra. ”Jag tycker att det är bra”. Andra menar att de gör mycket själva ”Det fixar jag själv”. Några menande att det inte visste riktigt om boendet och vården samarbetade. Vissa tolkade frågan så att som rent medicinsk och hänvisade till att personal hämtar medicin åt den intervjuade.

Det fanns dock de som menade att det ibland är lite dålig kontakt mellan psykiatrin och boendet. Dels kan det vara avsaknad av information om den boende. Dels kan det vara att personal får för mycket information om saker som den intervjuade menar får för stor betydelse. Det kan leda till missförstånd. ”Det är lite för energiskt stöd, det är för mycket information om detta pumpas ut mellan personal.



Vi frågade om den intervjuade kände till att de hade en genomförandeplan och om de kände att de varit delaktiga i upprättandet av genomförandeplanen. Det visar sig att nästan ingen av de intervjuade vet vad en genomförandeplan är för något. En intervjuad menar att det finns en sådan och att den följs men att den är uppsatt av personal och den intervjuade hade inte något inflytande över den.

Brukarrevisorernas reflektioner:

Det är positivt att så många upplever samarbetet mellan boendet, vården och psykiatrin som fungerade så bra. Detta är något som boendena på Dalviksgatan lyckats bra med.

Vi slås av den stora andel som inte vet vad en genomförande plan är för något. Vi föreslår att personal informerar bättre om vad en genomförandeplan är och att personal och boende sätter sig och gör en genomförandeplan tillsammans. Genomförandeplanen är ändå ett viktigt dokument som ska vara drivande för vilken hjälp och stöd som den boende ska få på boendet. Vi brukarrevisorer anser att genomförandeplanen bör innehålla även intressen och styrkor då det är lika viktigt för den boende att få jobba med sina intressen och styrkor så att denne inte bara blir en passiv mottagare av hjälp. Likaså uppfattar vi brukarrevisorer att det finns en risk med att bo i ett boende. Om personen i boendet har blivit LPT:ad några gånger så finns en risk att personen skulle behöva hjälp att få sitt självbestämmande tillbaka. Vi föreslår därför att varje boende ska få ett socialt boendestöd minst en gång i veckan där den boende bestämmer vad som ska göras. Som ett sätt att få komma ut och göra roliga saker och dels som en hjälp att öka självbestämmandet hos den boende. Vi föreslår att personal hjälper de boende med att formulera drömmar och mål så att även dessa kan skrivas in i genomförandeplanen.

2.5 Bemötande och kompetens

Vi frågade hur den intervjuade upplever personalens och vikariers bemötande?

Hur man ser på personalens bemötande varierar ganska mycket ifrån brukare till brukare, men man ser ett mönster beroende på vilken byggnad brukaren bor i – I vissa byggnader är bemötandet bra, i andra inte så bra. Brukare som befunnit sig i flera byggnader upplever en stor förändring i bemötande efter sitt byte. Totalt var fem utav nio tillfrågade positivt inställda till personalens bemötande.

De som ställer sig negativa till bemötandet säger att personalen aldrig har tid, utan ska alltid prata med någon annan först. Man tycker också att det kan vara svårt att få tag i personalen ibland, då de har en tendens att väldigt snabbt försvinna till sina ”kontor” eller personalrum.



Åsikterna kring vikarier är lika varierade då man anser att vikarierna är mer ”alerta” och närvarande samtidigt som man känner sig tveksam till huruvida de vet vad de gör eller känner till de boendes problematik. Särskilt sommarvikarierna upplevs som besvärliga och okunniga i sitt arbete.

Vi frågade om den intervjuade känner att personalen lyssnar på dig?

Fem av nio är positiva medan resterande är antingen tveksamma eller öppet negativa – de positiva svarar generellt bara ”ja” eller ”ja det gör de”. De som svarar tveksamt eller negativt menar dock att personalen inte alltid tar sig tid att lyssna eller glömmer bort vad de har sagt och att de därför inte lyssnar så mycket som de önskat.

Hur upplever du personalens kunskap om dig och dina behov?

En majoritet av de tillfrågade är positiva till personalens kunskap om deras problem och behov, speciellt de som bott där en längre tid eftersom de anser att de har haft tid att lära sig. Många av de positiva uppger dock att det blivit en klar förbättring på senare år som man inte riktigt kan definiera, okänt om det rör sig om att man haft tid att lära sig om de boende eller om det faktiskt skett en förändring i verksamheten.

De som är negativa (tre av nio) upplever att personalen har bra teoretisk kunskap men att de inte vet hur det yttrar sig, att de inte riktigt förstår dem som personer.

Vi frågade om hur hjälper personalen dig att ta hand om din kroppsliga hälsa? (så som kost, sömn, träning)

Fyra av de tillfrågade är positivt inställda och menar att personalen hjälpt dem med hälsofrågor av olika slag, till exempel träning, eller med hygienfrågor som duschandet.

Ytterligare fyra säger rakt av att de sköter alla hälsofrågor på egen hand och inte behöver hjälp från personalen. Bara en av de tillfrågade önskar mer hjälp med hälsan, träning för att vara specifik, än vad den fått/erbjudits.

Brugarrevisorernas reflektioner:

Bemötandet anses av en majoritet som gott.

Många intervjuade önskar dock mer samtal av personalen. Det händer att intervjuade anser att personalen om man ber om något måste fråga någon annan innan något händer. Det uppfattades också att personalen kan försvinna in på sina rum ibland och lämna de boende för sig själva. Det önskades också att personalen ska vara mer lyssnande av några. Några intervjuade menade också att personalen



har en bra teoretisk kunskap om psykiatri men inte riktigt förstår några av de intervjuade som personer.

Bemötandet anses för det mesta gott men menar att det varierar från person till person. Vikarier anses mer aktiva på avdelningen men också mer okunniga. Kanske är det något att tänka på att personal kan dela med sig av sina erfarenheter till vikarier i t ex kunskap om patienter och bemötande i högre utsträckning så att man kan lära av vad som görs bra och att inte alla ska behöva göra samma misstag.

Önskemål om mer engagerade vikarier förekommer. Det finns enligt oss brukarrevisorer några enkla saker att göra vid möten med boenden. Att hälsa när man ses samt bara behandla personen som en medmänniska kommer man långt med. Boendena är inga ”konstiga” människor som man måste behandla på ett visst sätt. Omtanke och intresse för individen samt att vara förstående är ofta tillräckligt. Kunskap om individen är också viktig.

Vi brukarrevisorer har den erfarenheten att brukare med psykisk ohälsa uppskattar när personalen engagerar sig och uppmuntrar dem till ett socialt liv, oavsett om det faktiskt leder till konkret aktivitet.

Vi brukarrevisorer får intrycket i vissa av intervjuerna att de boende skulle vilja ha en mer kompisaktig relation med personalen. Det är trots allt en skillnad mellan personalen och de boende i och med att personalen är där för sitt arbete och kan gå hem i slutet av dagen, vilket de boende inte har möjlighet att göra. Den här skillnaden känns av utav de boende, som ofta inte har något betydande socialt liv utanför boendet.

Någon föreslog fler kaffetider under ett annat tema. Förslaget anser vi brukarrevisorer ha uppkommit inte främst för att den intervjuade vill dricka mer kaffe utan för att denne vill ha mer social gemenskap. Det är möjligt att det finns några som känner sig ensamma på Dalviken och önskar mer social samvaro. Det är något att tänka på.

Vi tror alltså att de boende dels skulle må bättre om de fick hjälp till aktiviteter utanför boendet, till exempel att gå med i en förening av något slag, men att även personalen har möjlighet att göra deras situation bättre bara genom att vara närvarande. En negativ kritik som framkom är att personal kan uppfattas som att de ”håller sig på sina rum”. Att sätta sig och dricka kaffe med de boende ibland istället för i personalrummet kan till exempel göra både närvarofrågan och den sociala frågan bättre.



Det var någon som ville ha mer hjälp och stöd att kunna röra sig fysiskt till exempel med motion. Vi brukarrevisorer förstår att även om man som boende vill röra på sig mer så kan det anses som tråkigt att gå själv. Att få komma ut med sällskap av personal i uppstartsfasen anser vi brukarrevisorer är ett bra förslag.

Att hjälpa boenden att sätta mål. Då flera intervjuade uppvisade känsla av att ej få tillräcklig kontakt, feedback och stöd från personalen föreslår vi mer tydliga motivationssamtal mellan boende och personal där man bollar och diskuterar kring målsättningar och utmaningar den boende upplever i sitt boende och generellt, samt även däri ger ett läge för personalen att ge tröst och peppa boenden till att förverkliga mål. Detta skulle kunna utföras av en peer support el annan egenerfaren men även generellt bra att utöka bland personalen i bred bemärkelse.

2.6 Problem och konflikter

Vi frågade: Hur ser möjligheterna ut att snabbt få hjälp från personalen när du behöver?

Återigen så är en majoritet av de intervjuade positiva, man menar att personalen kommer väldigt snabbt om man behöver hjälp och att det oftast går att lösa problemet utan komplikationer. Dessa positiva brukare känner sig även säkra på att det alltid finns någon där som kan hjälpa till. Något speciellt vi revisorer ville ta upp var att en brukare uttryckte det som att ”de finns där när allting snurrar”, vilket tyder på att denna brukare även anser att personalen kan hjälpa till med personliga problem.

Ett par av de intervjuade sade dock det motsatta – att personalen inte hjälper till med ”mitt kaos” eller att man känner sig ensam för att personalen inte kommer när man ber dem. Intressant är dock att dessa intervjuade tar upp att ”personalen måste vara hårdare när det är någon som stör”

Vi undrade om den intervjuade Vet vart du kan vända dig om du får problem och konflikter på boendet?

Den här frågan gav väldigt blandat respons ifrån de intervjuade – många kände sig trygga med att vända sig till den närmaste personalen, eller andra personer i sin närhet som till exempel en sjuksköterska. Någon nämner till och med ”kontaktmän” i personalen som de är specifikt avsedda att ta kontakt med om det uppstår problem, något som de övriga tillfrågade inte har tagit upp.



Några av de intervjuade har dock ingen aning om vart de borde vända sig om det uppstår problem, ytterligare någon säger att de "säger till någon" om det uppstår problem vilket troligtvis återigen hänvisar till den närmaste personalen.

Slutligen så ställer sig ett par helt neutrala med utgångspunkten att "det är inte så mycket konflikter" eller "det där bryr jag mig inte om".

Om du får problem med någon i personalen, vet du vem du ska vända dig till? En stor majoritet av de intervjuade uppger sig veta vem de ska vända sig till om det blir problem med personalen eller kan åtminstone göra ett rimligt antagande om var man borde börja om sådana problem uppstår. Flera uppger att de skulle vända sig till enhetschefen om det uppstår problem med personal på boendet eller nämner IVO (Inspektionen för Vård och Omsorg), men ett par känner sig trygga med att ta upp problemen med någon annan i personalen eller med sina "kontaktmän".

Ett par av de intervjuade ställer sig neutrala till frågan antingen genom att avfärda det som oviktigt, eller påpekar att det bara är att gå undan en stund om man blir sur på personalen. Man saknar även en utökad ambulerande assistans, vilket man uppger har försvunnit på senare tid.

Någon är dock helt osäker på vart den borde vända sig eftersom man inte vill gå över huvudet på personalen, vilket kan tyda på att det kan behövas mer information om hur man bör gå tillväga om det uppstår problem med personalen.

Brugarrevisorernas reflektioner:

En majoritet av de tillfrågade menar att personalen kommer väldigt snabbt om man behöver hjälp och att det oftast går att lösa problemet utan komplikationer.

Det finns dock de som tycker att det är kaos i lägenheten och skulle vilja ha lite hjälp att röja upp där. Det kan hända att den intervjuade känner att de inte blir helt lyssnade på då.

Det fanns några som ansåg att personal inte gjorde tillräckligt om någon var störande. Det kan vara så att den upplevda bristen på hjälp beror på att man tycker att personalen är för mjuk emot andra boende som upplevs som störande snarare än en faktisk brist på hjälp. Det tror vi kan ha att göra med att den boende om denne inte mår så bra gärna vill ha tyst omkring sig.



Det fanns några intervjuade som inte visste vart de skulle vända sig till om det blev problem med boende eller personal på boendet. Mer information om det vore önskvärt. De flesta hade dock en god aning vart man ska vända sig om det uppstår konflikter.

2.7 Övrigt

Hur trivs du på Dalviken överlag? Är det något du vill tillägga?

Återigen så är många positiva överlag med kommentarer som ”jag är nöjd här”, ”jag känner mig trygg” och ”maten är ju väldigt bra”. Ett par passar även på att återigen påpeka hur mycket bättre boendet har blivit under senare år jämfört med tidigare.

Andra positiva saker som tas upp är tillgången till medicin på boendet och att man får eventuella injektioner utan problem, samt att man *för det mesta* blir bekräftad och lyssnad på av personalen.

Man passar dock på att på den här punkten ta upp vissa synpunkter och förslag som kanske inte tagits upp tidigare under intervjun eller som man vill förstärka ytterligare:

- Man skulle vilja ha en väktare eller ordningsman på området så ofta som möjligt som kan hjälpa till att skapa trygghet och hålla ordning medans personalen fokuserar på det övriga arbetet.
- Man vill att vikarier ska vara mer engagerade i de boende som individer och vara trevliga när de kommer dit. Att hälsa till exempel är något som de intervjuade tar för givet att vikarierna ska göra, vilket det tydligen är långt ifrån alla som gör. ”De sitter mest som tysta mumier”, säger en av de intervjuade angående deras beteende.
- Man vill ha mer samarbete än det finns nu mellan boendet och andra instanser som är relevanta för den intervjuade, till exempel läkare och ekonomiansvarige.
- Mer uppmärksamhet på uppdelningen av de boende – vissa upplever att det blir sämre social kontakt boende emellan eftersom man placeras i så varierade grupper. Någon som är relativt ung och frisk tillsammans med äldre och sjukare boende kan lätt leda till ensamhetskänslor.
- Någon anser att det bör finnas mer ”moraliska och konstruktiva kompasser” för både brukare och personal, och anser att det nuvarande arbetet är väldigt prestigebetingat.

Brukarrevisorernas reflektioner:

Några intervjuade anser att det blivit bättre på boendet under senare år. Om det beror på förändringar hos personalen eller om personalen har ”lärt sig den boende” och anpassat sig till denne i högre utsträckning låter vi dock vara osagt.



Vi brukarrevisorer vill uppmärksamma på uppdelningen av de boende – vissa upplever att det blir sämre social kontakt boende emellan eftersom man placeras i så varierade grupper. Någon som är relativt ung och frisk tillsammans med äldre och sjukare boende kan lätt leda till ensamhetskänslor. Återigen kan det vara värt att tänka på möjligheten till ökad kontakt mellan boende i de olika husen.

Önskemål framkom om en väktare eller ordningsman på området så ofta som möjligt som kan hjälpa till att skapa trygghet och hålla ordning medan personalen fokuserar på det övriga arbetet.

Önskemål om mer samarbete än det finns nu mellan boendet och andra instanser som är relevanta för den intervjuade till exempel läkare och ekonomiansvarige finns i några fall. Majoriteteten är dock nöjd.

Datorer, Ipads och mobiltelefoner samt möjligheten att vara uppkopplad blir allt mer viktigt. Personer i boenden har ofta en dålig ekonomi. Att boendet därför köper in t ex en Ipad som de boende kan använda med hjälp är en idé. Likaså kan man ofta streama film och annat på dessa medier som man kanske med en enkel uppkoppling skulle kunna se på TV vid TV-kvällar.



3.Brugarrevisorernas kommentarer

De intervjuade på Dalviksgatan verkar överlag mer nöjda än missnöjda. Bäst betyg fick maten och kvalitén på den hjälpen och stödet de boende fick. Lokalerna fick också många positiva omdömen. Samarbetet mellan boende, psykiatri och somatik ansågs också som bra. Bemötande är svårt. Det är omöjligt att alltid bemöta rätt. Det bemötande som passar den ene passar inte den andre. Vi fick dock uppfattningen att bemötandet för det mesta var gott. Några intervjuade ville att personal skulle ha bättre kunskap om deras problem och vi revisorer ser ett förbättringsområde i att i högre grad inom personalgruppen tala med varandra om bemötande och även lära ut kunskap om personens problematik till vikarierna i högre utsträckning. Det som fick mest kritik från de intervjuade var bristen på aktiviteter. Alla utom en intervjuad hade förslag på aktiviteter som de ville göra och som inte fanns eller som de tyckte fanns för lite av. Vi brukarrevisorer undrar om det inte tål att fundera på att samarbeta lite mellan de olika boendena i till exempel aktivitetsfrågan?

Sammantaget fick vi revisorer uppfattningen att boendena på dalviksgatan fyller sin funktion. De flesta intervjuade trivs mycket bra med sitt boende. Alla i boendena har inte kunnat göra sin röst hörd i vår revision. Vi hoppas dock att tillräckligt mycket har framkommit för att boendena ska kunna ha nytta av rapporten och vi revisorer hoppas att vi gett de boende en röst som leder till större förståelse av de boendes livssituation.

3.1 Utvecklingsförslag

1. Fikarummet. Sätt tassar på fötterna på stolarna.
2. Vill motionera men vill inte gå ensam. Det var någon som ville ha mer hjälp och stöd att kunna röra sig fysiskt till exempel med motion. Vi brukarrevisorer förstår att även om man som boende vill röra på sig mer så kan det anses som tråkigt att gå själv. Att få komma ut med sällskap av personal i uppstartsfasen anser vi brukarrevisorer är ett bra förslag.
3. Aktiviteter: Vi föreslår att man anställer en personal i boendet som har hand om aktiviteter i första hand så att det blir fler aktiviteter och att dessa blir av. Det är då inte heller bara upp till enskild personal att ha hand om eller att komma på aktiviteter.



Genomför fler aktiviteter på sommaren gemensamt för de olika husen. Håll husmöten där aktiviteter diskuteras och där aktiviteter som de boende vill genomföra föreslås. Gärna någon gång ett gemensamt husmöte för alla husen.

Exempel på aktiviteter som går att genomföra är bada, gå i skogen, gratisaktiviteter, museum, bollspel, kubb, terapihund, odling, dart och eventuellt att göra om något rum till aktivitetsrum.

4. Delaktighet. Det händer att den intervjuade känner att denne inte får tillräcklig hjälp med att röja upp hemma. Avslag på detta önskemål bör motiveras tydligare så att den boende vet varför det inte går att genomföra just nu.

5. Tvättstugan. Vi upplever att det finns önskemål om mer tydlighet angående tvättstugan. Ett förslag är att det sätts upp ett schema om tvättider så att det lätt framgår för den boende när den är upptagen respektive ledig. Det borde också lättare gå att boka tvättstugan.

6. Genomförandeplanen: Informera om vad en genomförandeplan är och gör en genomförandeplan tillsammans med den boende. Det är viktigt att drömmar, mål, intressen, önskningar och styrkor finns med. Vi föreslår också att varje boende ska ha minst ett socialt boendestöd i veckan där den boende bestämmer vad som ska göras som ett sätt att öka självbestämmandet.

7. Att hjälpa boenden att sätta mål. Då flera boende uppvisade känsla av att ej få tillräcklig kontakt, feedback och stöd från personalen föreslår vi mer tydliga motivationssamtal mellan boende och personal där man bollar och diskuterar kring målsättningar och utmaningar den boende upplever i sitt boende och generellt, samt även däri ger ett läge för personalen att ge tröst och peppa boenden till att förverkliga mål. Detta skulle kunna utföras av en peer support el annan egenerfaren men även generellt bra att utöka bland personalen i bred bemärkelse.

8. Ensamhetskänslor. Vi brukarrevisorer får intrycket i vissa av intervjuerna att de boende skulle vilja ha en mer kompisaktig relation med personalen. Några intervjuade vill ha mer social gemenskap. Att sätta sig och dricka kaffe med de boende ibland istället för i personalrummet kan motverka ensamhetskänslor.

9. Bemötande. Bemötandet anses för det mesta gott men menar att det varierar från person till person. Vikarier anses mer aktiva på avdelningen men också mer okunniga. Att tänka på är om personal kan dela med sig av sina erfarenheter till vikarier i t ex kunskap om patienter och bemötande i högre utsträckning så att man kan lära av vad som görs bra och att inte alla ska behöva göra samma misstag.



Vi revisorer anser att det är viktigt att hälsa när man ses samt bara behandla personen som en medmänniska. Omtanke och intresse för individen samt att vara förstående är ofta tillräckligt. Kunskap om individen är också viktig.

10. Vart vänder man sig om det uppstår konflikter? Det fanns några intervjuade som inte visste vart de skulle vända sig till om det blev problem med boende eller personal på boendet. Mer information om det vore önskvärt.

11. Trygghet. Önskemål framkom om en väktare eller ordningsman på området så ofta som möjligt som kan hjälpa till att skapa trygghet och hålla ordning medan personalen fokuserar på det övriga arbetet.

12. Samarbete med vården. Önskemål om mer samarbete än det finns nu mellan boendet och andra instanser som är relevanta för den boende till exempel läkare och ekonomiansvarige finns i några fall. Majoriteteten är dock nöjd.

13. Datorer. Datorer, Ipads och mobiltelefoner samt möjligheten att vara uppkopplad blir allt mer viktigt. Personer i boenden har ofta en dålig ekonomi. Att boendet därför köper in t ex en Ipad som de boende kan använda med hjälp är en idé. Likaså kan man ofta streama film och annat på dessa medier som man kanske med en enkel uppkoppling skulle kunna se på TV vid TV-kvällar.



4. Bilagor

4.1 Intervjuguide Dalviken

Ålder:

Kön:

Hur länge du bott på Dalviken:

1. Boendemiljö

1. Vad tycker du om maten på Dalviken?
2. Hur trivs du i lokalerna i stort och de allmänna utrymmena?
3. Hur trivs du i din egen lägenhet?
4. Hur upplever du trygghet och säkerhet på boendet?

2. Aktiviteter och stöd

5. Hur upplever du stödet från personalen i vardagen?
6. Hur ser utbudet på aktiviteter ut på boendet?
 - a. Finns det något du skulle vilja ändra på?
 - b. Förslag på aktiviteter du vill göra?
7. Upplever du att personalen hjälper dig med sociala kontakter så som närstående eller föreningar?
8. Är det någonting du skulle vilja ändra på?

3. Planering och information

1. Hur upplever du samarbetet mellan boendet och vården exempelvis psykiatrin?
2. Har du och personalen gjort någon genomförandeplan ihop? (En plan för dina personliga mål som du och personalen gör tillsammans).
 - a. Hur upplever du att planen fungerar och följs?

4. Bemötande och kompetens

1. Hur upplever du personalens (och vikariers) bemötande?
2. Känner du att personalen lyssnar på dig?
3. Hur upplever du personalens kunskap om dig och dina behov?



4. Hur hjälper personalen dig att ta hand om din kroppsliga hälsa? (så som kost, sömn, träning)

5. Problem och konflikter

- 2 Hur ser möjligheterna ut att snabbt få hjälp från personalen när du behöver?
- 3 Vet du var du kan vända dig om du får problem och konflikter på boendet?
- 4 Om du får problem med någon i personalen, vet du vem du ska vända dig till?
6. Övrigt

1. Hur trivs du på Dalviken överlag? Är det något du vill tillägga?



4.2 Inbjudan till brukare

Vad tycker du om verksamheten på Dalviksgatan?

Det vill vi gärna veta!

Vi är fem personer från Riksförbundet för social och mental hälsa, RSMH, som ska göra en brukarrevision på Dalviksgatan. Revisionen går ut på att ta reda på vad som fungerar bra, vad som fungerar mindre bra och om ni har förslag på förbättringar.

Din åsikt är viktig!

- Vi som gör brukarrevisionen har egen erfarenhet av psykisk ohälsa
- Intervjuerna är anonyma med frågor om t ex personalens bemötande, maten och aktiviteterna på Dalviken
- Vi har tystnadsplikt. Ingenting som sägs kommer att kunna kopplas till dig.
- Din medverkan är frivillig och du kan närsomhelst avbryta och dra tillbaka dina svar.

Intervjun kan ske på neutral plats eller hemma hos dig och tar cirka en timme. Vi tar paus om det behövs. Resultatet kommer att sammanställas i en rapport efter några månader. Som tack får du ett presentkort.

Vi kommer till Dalviksgatan den 8 februari mellan klockan 13 – 17 och den 19 februari klockan 13–17

Om du har frågor kan du kontakta teamledare:

Anna Broström

anna.brostrom@rsmh.se

070-420 82 63



4.3 Tystnadsplikt och sekretess



Tystnadsplikt och sekretess

Riksförbundet för Social och Mental Hälsa

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

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

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

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

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

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

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

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

.....

Ort och datum

.....

Uppdragstagares namn och namnteckning

.....

Uppdragstagares personnummer

Bevittnat av företrädare för RSMH

Bilaga 1



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.