



Brukarrevisjon 2016

om Enheten för hemlösa



Innehållsförteckning

Inledning.	3
Kort om Enheten för Hemlösa.	3
Uppdraget.....	3
<i>Sekretess, fördjupning.....</i>	<i>4</i>
Brukarrevision.	4
Vår stolthet - Rapporten.....	6
Översikt:.....	6
Rapporten.	8
<i>Ämne - Enheten För Hemlösa</i>	<i>8</i>
<i>Ämne - Boendestöd:.....</i>	<i>10</i>
<i>Ämne - Försökslägenheten</i>	<i>11</i>
<i>Ämne - Övriga frågor.....</i>	<i>12</i>
Teamets reflektioner och förbättringsförslag.	14
Bilaga 1 -Intervjufrågor	18

Inledning.

Kort om Enheten för Hemlösa.

Stockholm stad är indelat i 14 stadsdelsförvaltningar utifrån geografiskt område. Då en familj eller enskild individ upplevs eller upplever sig behöva hjälp från samhället vänder de sig till den stadsdelsförvaltning som de tillhör.

På Östgötagatan 10, finns *Stockholms lilla joker* - Enheten för Hemlösa.

Dit kan den som är bostadslös och inte haft kontakt med något stadsdelskontor på 2 år vända sig - för att få hjälp med kortsiktiga lösningar, så som tak över huvudet för natten, pengar till mat och sjukvård. Samt långsiktiga lösningar så som deltagande i program för beroendevård, eget boende och ekonomiskt bistånd.

På plats finns en kompetent personalstyrka som är van vid att arbeta med hemlöshetsfrågor, för att kunna bemöta de problem som kan finnas i och kring klienternas sköra situation.

Enheten för Hemlösa är kopplad till Pelarbacken - en vårdcentral för hemlösa där de sökande bland annat kan motta distriktssjukvård, psykiatrisk öppenvård, fot - och tandvård.

Pelarbacken har även ett mobilt team, så att även de som inte har möjlighet att ta sig till mottagningen kan få hjälp.

- *Verksamhetens vård är tack vare ett vårdavtal med Stockholms Läns Landsting mestadels kostnadsfri.*

Uppdraget.

Brukarrevisionen beställdes av Enheten för Hemlösa och den ska granska hur individer i försökslägenhet/träningslägenhet upplever sina insatser.

I skrivande stund (dec 2016) är det första gången ett arbete som detta görs om verksamheten ifråga.

Revisionen genomförs av ett team från RSMH bestående av Fredrik Gothnier (teamledare), Elisabet Kvist (samordnare), Sheila Kazemi (brukarrevisor) och Sebastian Stehle (brukarrevisor).

Samtliga i teamet har "mångkompetens" - vilket innebär att vi både har brukarperspektivet, den egna erfarenheten (*i detta fall av psykisk ohälsa*), samt Stockholmsmodellens* Brukarrevisor-utbildning. (**Tillhandahållen kurs från RSMH och en del av NSPH-ägda Brukarrevisionsprojektet. Utbildningen finansieras av Allmänna Arvsfonden och är*

sammansatt av Fredrik Gothnier - efter konsultation med Yvonne Zätterman-Åberg, Klas Sundström och Malin Lindgren.).

RSMH's brukarrevisorer alltid kommer utifrån och är oberoende av verksamheten som de undersöker. Dessutom är det praxis på att samtliga som; direkt eller indirekt, på något vis medverkar i revisionerna skriver på avtal om sekretess och tystnadsplikt, som säkrar att allt som kommer fram under intervjuerna anonymiseras och att informanteras identiteter aldrig röjs.

Sekretess, fördjupning.

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.

Brukarrevision.

- Brukarrevision är ett sätt att granska en verksamhet/dess insatser. Vad som är bra med den/dem, samt om och i så fall var det finns utvecklingsmöjligheter.

- Många brukarrevisioner innehåller förutom själva rapporten förbättringsförslag eller revisorernas egna reflektioner.
- Det som är unikt med dessa undersökningar är att de utförs av personer med egen erfarenhet av - eller anhörigfarenhet - av psykisk ohälsa alternativt mottagande av tjänster/insatser av landstinget eller socialtjänsten.

Från brukarrevisioner framkommer ofta annan information än från sedvanliga undersökningar. Faktorer som kan vara en bidragande orsak till detta är bland annat arbetsmiljön. Brukarrevisorernas egna brukarerfarenhet ger mötena en annan plattform. Informanterna kan känna igen sig i revisorerna liksom de i informanterna. Det i sin tur kan leda till att maktförhållandena mellan dem blir små eller obefintliga, vilket kan öppna dörrar till helt nya samtalsrum.

Brukarrevisorernas unika filter bidrar dessutom med att de ställer andra frågor, på ett annat sätt och får andra svar.

Den här typen av undersökningar varken kan eller ska ersätta sedvanliga revisioner. Dock kan de bli ett viktigt komplement i verksamhetens ständiga strävan efter att fortlöpande och systematiskt dokumentera sitt arbete. Och även i interna och externa utvecklingsprocesser.

Vår stolthet - Rapporten.

Till att börja med anonymiserades intervjuerna. All fakta som på något vis kunde slå fast en informants identitet togs bort eller justerades. Ett exempel på sådan justering är att nämna att en informant går på sysselsättningsverksamhet istället för att skriva namnet på aktivitetscentret.

Revisionens rapport baseras på de 8 intervjuer vi fick in, alla i princip kompletta. I huvudsak hade vi manliga informanter i åldrarna strax under 30 upp till 65+.

Revisionen består av 4 ämnen -

- ✓ Enheten för Hemlösa
- ✓ Boendestöd
- ✓ Försöks/träninglägenheten
- ✓ Övriga frågor

Och vände sig till den i Stockholm som varit bostadslös samt fått en tränings - eller försökslägenhet via Enheten för Hemlösa.

Översikt:

- ✓ Bemötande:

Det framkommer i rapporten att merparten av våra informanter bara har lovord gällande bemötandet från både personal på Enheten för Hemlösa samt från sina boendestöd.

Konkreta anonymiserade kommentarer om vad som kan upplevas som gott bemötande finns i rapporten.

- ✓ Information:

Även de flesta upplever att de fått tillräcklig samt begriplig information från Enheten för Hemlösa. Vissa önskar dock mer individanpassad, konkretare och/eller gedignare information.

*Samtliga kände också till vad en genomförandeplan var men en var lite osäker på hur den fungerade och en annan uppgav att h*n inte hade någon.*

Något intressant som framkom var att endast hälften som var aktuella som mottagare av boendestöd kände till att det är möjligt att välja utförare.

- ✓ Att fylla sitt syfte:

Verksamheten fyller sitt syfte. Det råder inte några frågetecken om den saken. Den som har behov får snabb hjälp - av en kompetent personal som är väl van vid hemlöshet och omkringliggande ämnen.

- ✓ **Abrupta avslut:**
Att "förlora" en handläggare eller att tvingas byte kan upplevas som besvärligt. Att inte få ett riktigt avslut kan vara ännu besvärligare. Vi har förslag på hur man skulle kunna gå tillväga för att kanske emellanåt undvika, för mer information om detta, se under rubriken "skonsamma avslut" – "brukarrevisorernas reflektioner och kommentarer".

- ✓ **Läget på försöks/träningslägenheten:**
Att det var lugnt upplevdes som viktigt för många. Samt att det var någonstans där personen passande in, rent kulturellt. Goda kommunikationer – så att det var lätt att komma "ut och iväg". Individanpassat. Någon belyste också ett önskemål om att inte bo någonstans där det är utsatta människor.

- ✓ **Livet som f.d hemlös**
De flesta av våra informanter var väldigt aktiva, och arbetade hårt med sig själva. Många var även mycket självständiga. För att öka förståelsen för vad som kan ses som att ha egenmakt och ha ett aktivt liv, har vi samlat många av de intervjuades egna kommentarer här och var.

- ✓ **Delaktighet**
Delaktigheten uppfattades ofta som god, i påverkan av insatser från både Enheten för Hemlösa och från boendestöd.

Rapporten.

Ämne - Enheten För Hemlösa

1. Hur kom du för första gången i kontakt med Enheten för Hemlösa?

På denna fråga fick vi in väldigt många olika svar. Våra informanter hade hänvisats dit från stadsdelsförvaltningar, sjukvård, polisväsendet och personal på härberge. Någon hade även tagit kontakt själv genom att ringa till verksamheten.

2. Vad anser du är bra med Enheten för Hemlösa? (Berätta..)

Att den finns och vad den erbjuder - allt från kortsiktiga till långsiktiga lösningar, till alla i behov - även de med exempelvis missbruksproblematik. Och att det går snabbt att få hjälp. Det stora utbudet av insatser från ett och samma ställe upplevs också positivt, samt att Pelarbacken finns vid sidan om och kan erbjuda somatisk distriktssjukvård, psykiatrisk öppenvård, fot - och tandvård, mobil sjukvård m.m.

Personalen på Enheten för Hemlösa får för övrigt en hel del ros från våra informanter och vi tänkte låta några kommentarer få stå här nedan som en bekräftelse på deras fina arbete:

"De har sett och samverkat med hela familjen, vilket är mycket uppskattat"

"Jag har fått nära stöd"

"De är snälla"

"Personalen på Enheten för Hemlösa vet hur det ska gå till!"

"Jag känner att de lyssnar på mig"

"De ger individanpassade lösningar"

3. Vad anser du är mindre bra med enheten för hemlösa? (Berätta..)

Det framkom att det finns 3 problemområden om Enheten för Hemlösa. Dessa är:

Frekventa byten av handläggare och sättet det kan ske på. Att en handläggare utan förvarning och utan ett riktigt avslut försvinner upplevs besvärligt. "Det hade varit trevligt om min handläggare avslutade mig innan h*ns kollega tog över."

Tillgängligheten. Ett önskemål om snabbare återkoppling och även att handläggare oftare lyssnar av sina röstbrevlådor finns.

Miljön på Enheten för Hemlösa upplevs inte trevlig/välkomnande av fler än en. En informant uppger dessutom att det är ofräscht på verksamheten.

4. Hur blir du bemött av din handläggare på Enheten för Hemlösa?

Våra informanter är positiva, de upplever sig bli bra bemötta.

Och lite vad som anses vara gott bemötande får ni ta del av i informanternas egna kommentaren här under:

"Jag bemöts varmt...förståelse finns"

"Respektfullt."

"Handläggaren är snäll"

"En engagerad handläggare betyder att det händer någonting"

En informant belyser dock variationer - att bemötandet verkar påverkas med hur denne klickar med dess handläggare och om denne är engagerad eller inte.

Matchar de och jobbar bra ihop "händer det saker". Annars är det stiltje.

5. Hur blir du bemött av övrig personal på Enheten för Hemlösa? (Ex av personalen i receptionen? Upplever du att vakterna behandlar dig respektfullt?)

Det framkommer en incident som ägt rum relativt nyligen; En sommarvikarie ska ha, utan adekvat anledning, varit otrevlig och fysisk mot en av våra informanter. Utöver detta har ingen haft något negativt att säga om varken övrig personal eller vakterna på Enheten för Hemlösa - tvärtom har fler stycken tyckt att de varit trevliga - eller till och med "bra, jämfört med vanliga vakter."

6. Känner du att du kan påverka vilka insatser du får av Enheten för Hemlösa? (På vilket sätt?)

Svarande som upplever sig ha haft behov av att göra det upplever att de kunnat göra det. En informant nämner att denne även fått stöd i sitt val av insatser då personens familj önskat någonting annat, individen har varit i fokus.

7. Hur får du hjälp att ta hand om din psykiska och fysiska hälsa? (Berätta)

Pelarbacken har bidragit med psykiatrisk öppenvård/distriktssjukvård, m.m. till flertalet av våra informanter som har haft behov, och det har fungerat bra. Även hänvisning till andra verksamheter har förekommit.

Många vi fått prata med har också lyckats att hjälpa sig själva genom exempelvis fysisk träning och internetbaserad självhjälp.

8. Hur upplever du att informationen du fått av Enheten för Hemlösa? (Tillräcklig? Anpassad för dig? Begriplig?)

De flesta svarande är nöjda.

Några önskar dock konkretare, enklare, eller mer bredare informationsförmedling. Samt större möjlighet att få svar på fler frågor.

Ämne - Boendestöd:

9. Har du boendestöd idag (*Hur du någon annan stödperson som du träffar regelbundet?*)

Samtliga tar emot boendestöd utom 2.

10. Upplever du att får tillräckligt med tid ditt/dina boendestöd (*/din stödkontakt*)?

De svarande som har denna insats upplever sig ha tillräckligt med tid tillsammans med sina stödpersoner.

11. Hur blir du bemött av ditt boendestöd/stödperson? (*obs - har informanten ej boendestöd - fortsätt till fråga 14*)

Informanterna som har boendestöd är nöjda.

Exempel på vad som upplevs som bra bemötande finns att läsa nedan;

"Jag blir bemött respektfullt"

"Jag får individanpassat stöd. Exempelvis extra tid när jag behöver.."

"Det är trevligt att ha någon att prata med"

"Jag uppskattar den sociala tillvaron"

12. På vilket sätt är du delaktig i genomförandet av de sysslor som du och ditt/dina boendestöd utför?

Majoriteten samtalar endast med sina boendestöd.

I fall där de genomför sysslor planerar de först vad som ska göras, tillsammans.

13. På vilket sätt är du delaktig i planerandet av de sysslor som du och ditt/dina boendestöd utför?

Informanterna som har boendestöd upplever sig vara delaktiga i de sysslor som utförs tillsammans med deras stödpersoner.

14. Vet du vad en genomförandeplan är? Har du en genomförandeplan? (*Hur pass tycker du att du är delaktig i att upprätta den?*)

En informant är lite osäker på vad det är för något och en annan uppger att den inte har något. Resterande informanter känner till vad en genomförandeplan är och känner sig delaktiga i upprättandet av den.

15. Har du haft möjlighet att välja utförare? (*för boendestöd*)

Här svarar nästan alla informanter nej. Endast två ger jakande svar.

16. Känner du till möjligheten att välja utförare? (*för boendestöd*)

Hälften av de svarande som tar emot boendestöd kände inte till att de kunde välja utförare.

Ämne - Försökslägenheten

17. Hur länge har du bott i din försökslägenhet?

Allt från ½ år upp till 2 år.

I genomsnitt 1 år.

18. Vad är bra med din försökslägenhet? (Ge gärna exempel..)

Kommentarerna är en stark röst - det verkar uppenbarligen viktigt var lägenheten ligger samt i fler fall att det är ett lugnt område.

"Den ger mig hopp. Det är långt från att bo på härberge och att bo i en riktig lägenhet..."

"Bra läge!"

"Ingen vet att jag bor här..."

"Att ha tak över huvudet"

"Det är tyst om nätterna"

"Den ligger i ett lugnt område"

"Stort!"

"Jag har fått en individanpassad bostad"

"Självständigt boende"

"Det är ett lugnt område"

"Området har bra kommunikationer"

"Området..."

19. Vad upplever du som viktigast för din trivsel i din försökslägenhet?

Som det går att läsa om i frågan 18 var det fler som upplevde det som viktigt att området som försökslägenheten ligger i var lugnt. Och att de passade in i miljön, med tanke på kultur, exempelvis.

Vikten av bra kommunikationer, läget, spelade också in; att det var lätt att komma ut och iväg.

...Och fler saker som uppskattades var givetvis möjligheten att kunna påverka sin egen bostad: Möblera själv, städa och hålla ordning. Samt att ha bra grannar och nära till livsmedelsbutik.

20. Finns det något som kan förbättras med din försökslägenhet?

Vissa vill ha det större och 2 upplever sig behöva en lägenhet i ett mer individanpassat område, en med motiveringen "med mindre utsatta människor omkring sig."

Annars kommer önskemål om mer möbler upp, och vitvaror.

21. Har du fått information om vilka regler som gäller för boende i försökslägenhet? (Är du nöjd med reglerna? Finns det någonting du önskar du kunde ändra på?)

Samtliga svarande har fått information och är nöjda.

22. Hur blir du bemött av dina grannar?

De flesta av informanternas grannar hälsar på dem, är trevliga och/eller lugna.

Den egna anonymiteten uppskattas speciellt av en.

Ämne - Övriga frågor

23. Hur ser du på ditt liv nu? (Vad är bra? Vad är mindre bra?)

Det är omöjligt att sammanställa alla värdefulla svar här, så ni får själva läsa det som har berättats för oss:

"Det är mycket bättre nu, och det tror jag märks. Jag upplever mig vara självsäkrare, visar framfötterna mer... vill och strävar efter att bli oberoende av soc - för att stå på egna ben, vara självgående."

"Jag tar det som det kommer. Det är mycket bättre nu..."

"Det är bra, jag är nöjd med vad jag har."

"Jag får ta över kontraktet på lägenheten! Jag känner att jag är på rätt väg... Har minskat mina mediciner och planerar att minska ytterligare. Det går framåt och jag känner mig hoppfull."

"Jag har kommit någon vart - jag har träningslägenhet!"

"Det mesta är bra. Det som är mindre bra är kontakten med mina anhöriga."

"Allt är bra! Nytt jobb på gång. Och jag har bra kontakt med familjen."

"Jag önskar sysselsättning."

24. Deltar du i några sociala aktiviteter? (Vilka? Sysselsättningsverksamhet? Berätta mer...)

Våra informanter är aktiva, de gör väldigt mycket. Allt från att gå på sysselsättningsverksamhet, till regelbundna religiösa träffar, besöka AMS, kursera, lagsporta, träna och utbilda sig inom egna alternativa funktionstillstånd.

25. Har du behövt hjälp med din ekonomiska situation? (På vilket sätt? Har du fått träffa en budget/skuldrådgivare?)

Några tar emot försörjningsstöd. 2 svarade har träffat skuldrådgivare och lika många har ansökt om en skuldsanering.

26. Studerar/arbetar du? (Med vad?) Eller har du planer på att börja? (Med vad?)

Över 1/3 av de svarande arbetar redan eller är på gång att börja göra det. En deltar i sysselsättningsverksamhet.

Resten, utom en, är intresserade av att börja studera/arbeta.

27. Har du upplevt dig som våldsutsatt under de senaste 2 åren? (Berätta om det känns ok...)
2 av 8 har blivit utsatta för våld under de senaste 2 år. Båda innan de fick en försökslägenhet.

"Som bostadslös ja. Då av vakter"

"På ett härbärke var vissa bråkiga och blev fysiska. Och det är inte på alla härbergen som slänger ut de som bråkar heller..."

28. Har du fortfarande kontakt med vänner/bekanta från tiden då du var bostadslös? (Hur fungerar kontakten?)

Vissa svarande har det och det fungerar bra. Andra har det inte, eller en mindre intensiv kontakt.

29. Har du fortfarande kontrakt med personal från tiden då du var bostadslös? (Exempelvis en speciell läkare från verksamheten som är kopplad till Enheten för Hemlösa)

Majoriteten svarar ja.

(Av de som talar om vilka är det främst frågan om personal på Enheten för Hemlösa, en med en boendestödjure.)

30. Har du någonting att tillägga?

"Ja. Förslag om att kunna ansöka om försörjningsstöd via internet - med e-leg - det skulle underlätta mycket för många."

"Önskemål om att Enheten för Hemlösa ska fråga vad folk kan. Exempelvis språk. Vad har de för kvalifikationer? Samt ge fler råd och tips."

"Att fler stadsdelskontor än Enheten för Hemlösa blir mer lyhörda gällande sina klienter och deras önskemål"

"Jag är tacksam för hjälpen från psykiatrin och Enheten för Hemlösa."

"Enheten för Hemlösa gör ett bra jobb."

31. Vad tycker du om intervjun? (Var antalet frågor lagom till exempel?)

De svarande ansåg att den var bra. Samtalen uppskattades av fler än en och att slippa pappersenkäter som kan vara jobbiga att fylla i.

○

Teamets reflektioner och förbättringsförslag.

1

Ojämn könsfördelning på våra informanter.

Vi kom i kontakt med främst män och undrar därmed hur det kommer sig. Kan det vara så att kvinnor oftare har ett bredare socialt nätverk och därmed ouppmärksammat kan leva i indirekt hemlöshet (ex. tillfälligt inneboende hos bekanta/vänner/släktingar)? Hur når man dem?

2

KASAM

En informant hade inte mycket sociala kontakter och uppskattade verkligen vår påringning. Det fick oss att fundera på i vilken utsträckning samt hur klienter på Enheten för Hemlösa erbjuds mänskligt stöd.

Som hemlös är det inte ovanligt att man kan ses som "svag" och bekräftas detta kan det bli en riskfaktor till att bli ännu mer utsatt. Med tanke på detta kan det vara svårt för denna grupp att be om, eller ta emot hjälp.

Kan en stödgrupp, mansgrupp, kvinnogrupp vara någonting att erbjuda? Gruppens styrka skulle kunna ge deltagarna KASAM - ett känsla av sammanhang, vilket kan vara livsnödvändigt på vägen ur hemlöshet.

Allt är nämligen inte positivt. Vissa personer mister eller väljer bort hela alternativt stora delar av det umgänge som de kanske haft i år. Och det tomrum detta lämnar efter sig behöver ofta fyllas med någonting annat; med några andra.

Samtliga informanter utom en arbetade/ville arbeta alternativt studera. En gick i sysselsättningsverksamhet och en annan ville börja.

Att aktivt hjälpa f.d hemlösa att hitta passande sysselsättning verkar särskilt angeläget - tid som kanske tidigare gått åt att hitta sovplats och mat för dagen, få låna tvättmaskin på ett ställe och dusch på ett annat - kan och ska nu gå åt någonting annat. Det blir många timmar per vecka och vi befarar att den som varit långt ifrån en normal vardag kan få svårt att anpassa sig utan (väldigt) konkret stöd och konkreta insatser.

3

Olika bemötande beroende på handläggare och stadsdelskontor.

Det framgick att bemötandet kunde skilja beroende på vilken handläggare en klient fick, eller vilket stadsdelskontor som besöktes. Och det har vi inte bara snubblat över i denna undersökning, utan i fler.

Därmed blir vi nyfikna på informationsutbytet mellan handläggare och verksamheter. När någonting fungerar bra någonstans - delar man då med sig av ev. funderingar på ev. faktorer till detta? Ges feedback både när det går bra och när det går mindre bra? Rapporeras risker och tas de om hand? Blir allas röster hörda?

4

Rädsla?

Vi kom i kontakt med 2 personer som inte ville medverka i brukarrevisionen på grund av att Enheten för Hemlösa var beställarna. En med motiveringen av att "det går inte, förstår du väl? Jag får mina pengar därifrån." Eftersom merparten av våra informater var positiva undrar vi om någon som var negativ till Enheten för Hemlösa helt enkelt inte vågade delta. Trots att de fick information om att de var anonyma. Och trots att vi kom utifrån.

5

Boendet.

Tanken att de hemlösa ska bli en "del" av grannskapet som de flyttar till är utmärkt. Därmed är det av stor vikt att området påverkar klienten positivt.

En av de som vi kom i kontakt med under våra intervjuer uppgav att denne bodde i ett grannskap med många utsatta. Jag kan själv, efter att tagit del av informationen om vart detta var, bekräfta att det stämmer.

Vårt förslag är att ev. klarlägga bättre och sämre områden och kanske undvika att matcha vissa klienter med vissa grannskap. Att klienter som inte trivs kan få en bättre kö-plats i en önskad bostadskö kanske också kan vara en idé? Har klienterna några egna förslag på vad de kan göra om de inte är nöjda?

6

Mer om boendet.

Vi funderar också på möjligheterna att köpa möbler eftersom någon gärna ville ha fler. Får de f.d. bostadslösa en engångssumma till möbler vid inflytt eller finns det redan det nödvändigaste där? Vi slås av tanken att det kanske kan vara svårt att bara komma på, vad man behöver, efter en kortare eller längre tid med i princip ingenting.

Alla har ju också sin personliga smak, så i den mån det går, är det säkert roligt och intressant för den blivande hyresgästen att få vara med och möblera sitt hem.

7

Information.

Några klienter upplevde sig inte ha fått tillräcklig/individpassad information. Och alla var inte säkra på exakt vad en genomförande plan är. Kanske kan det vara en idé att se över att se att individerna äger kunskaper som de får genom att exempelvis gå igenom dessa tillsammans, med andra ord?

Att även berätta om möjligheten att välja utförare av boendestöd - samt vad det innebär - kanske för övrigt är någonting personal på Enheten för Hemlösa kan bistå med i arbetet att öka vissheten om denna möjlighet?

8

Tillgänglighet och återkoppling.

Ibland är det svårt att få tag på den man vill. Då är det viktigt att röstbrevlådan fyller sin funktion. Både för personal och klienter.

När möjlighet ges – kan då återkopplingar tänkas ske till klienters röstbrevlådor om de inte svarar i telefonen? Meddelandet behöver inte innehålla något sekretessbelagt – ett ”jag ser att du ringt, ring gärna igen” med namn och ev, profession kan räcka långt.

9

Skonsamma avslut.

Att byta handläggare upplevs ofta som besvärligt, själva sättet det sker på verkar dock vara ännu mer laddat. Vårt förslag är att klienterna ”avslutas” av deras handläggare, exempelvis genom en påringning där handläggaren tackar för tiden som har varit samt berättar om/vem som tar över klienten nu.

10

Datorisering

Vi går i samhället en väg mot ökad datorisering. Det finns mobiler, datorer, surfplattor, Internet och appar. I framtiden blir nog allt mer uppkopplat och datoriserat. En informant föreslog att det borde gå att ansöka om försörjningsstöd via Internet med en e-legitimation. Det tycker vi kan vara något att fundera på. Att få dokument på mobilen, surfplattan och sedan kunna spara dessa i en app för framtida bruk som ska gå att använda i ansökningsprocesser skulle kunna minska beroendet av att hålla reda på papper för någon som är hemlös och saknar lagringsmöjligheter. Vi rekommenderar att man på enheten för Hemlösa jobbar med frågan.

11

Den hemlöses egen kompetens.

Att vara hemlös kan säkerligen kännas illa nog. Att då uppleva ett behov av att försvara sig, för att man exempelvis inte har någon utbildning, kan kanske bli för mycket. Dock hade fler av våra informanter kunskaper som kunde komma samhället till nytta...

Brukar era klienter tillfrågas om utbildning? Ett konkret neutralt sätt att fråga på kan vara...
"Har du någon utbildning som du läst eller levt dig till?"

Alla som kommer till Enheten för hemlösa har trots allt någon form av utbildning - kunskaperna om hur det kan vara att vara - förhoppningsvis framöver att ha varit - bostadslös. Och alltid kan väl det komma till nytta i alla fall någonstans. Även om det endast blir i form av en bekräftelse för personen och dess historia.

Det blir lite som att signera en bok, plötsligt blir den en del av bokhavet på biblioteket och kanske många många vill läsa just den historien...?



TACK! Till den som läste.

*Mvh; Teamet
Elisabet Kvist
Fredrik Gothnier
Sebastian Stehle
Sheila Kazemi*

Bilaga 1 -Intervjufrågor

Frågor

Förnamn:

Ålder:

Kön:

Ämne - Enheten För Hemlösa

1. Hur kom du för första gången i kontakt med Enheten för Hemlösa?
2. Vad anser du är bra med Enheten för Hemlösa? *(Berätta...)*
3. Vad anser du är mindre bra med Enheten för Hemlösa? *(Berätta...)*
4. Hur blir du bemött av din handläggare på Enheten för Hemlösa?
5. Hur blir du bemött av övrig personal på Enheten för Hemlösa? *(Exempelvis av personalen i receptionen? Upplever du att vakterna behandlar dig respektfullt?)*
6. Känner du att du kan påverka vilka insatser du får av Enheten för Hemlösa? *(På vilket sätt?)*
7. Hur får du hjälp av personalen att ta hand om din psykiska och fysiska hälsa? *(Berätta..)*
8. Hur upplever du informationen du har fått av Enheten för Hemlösa? *(Tillräcklig? Anpassad för dig? Begriplig?)*

Ämne – Boendestöd

9. Har du boendestöd idag? *(Har du någon annan stödperson som du träffar regelbundet?)*
10. Upplever du att du får tillräckligt med tid med ditt/dina boendestöd (/din stödkontakt)?
11. Hur blir du bemött av ditt boende/din stödperson? *(obs – har informanten ej boendestöd, fortsätt till fråga 14)*
12. På vilket sätt är du delaktig i planerandet av de sysslor som du och ditt/dina boendestöd utför?
13. På vilket sätt är du delaktig i genomförandet av de sysslor som du och ditt/dina boendestöd utför?
14. Vet du vad en genomförande plan är? Har du en genomförandeplan? *(Hur pass tycker du att du är delaktig i att upprätta den?)*
15. Har du haft möjlighet att välja utförare?
16. Känner du till möjligheten att välja utförare?

Ämne - Försökslägenheten

17. Hur länge har du bott i din försökslägenhet?
18. Vad är bra med din försökslägenhet? (*Ge gärna exempel..*)
19. Vad upplever du som viktigast för din trivsel i din försökslägenhet?
20. Finns det något som kan förbättras med din försökslägenhet?
21. Har du fått information om vilka regler som gäller för boende i försökslägenhet? (*Är du nöjd med reglerna? Finns det någonting du önskar du kunde ändra på?*)
22. Hur blir du bemött av dina grannar?

Ämne - Övriga frågor

23. Hur ser du på ditt liv nu? (*Vad är bra? Vad är mindre bra?*)
24. Deltar du i några sociala aktiviteter? (*Vilka? Sysselsättningsverksamhet? Berätta mer*)
25. Har du behövt hjälp med din ekonomiska situation? (*På vilket sätt? Har du fått träffa en budgetrådgivare/skuldrådgivare?*)
26. Studerar/arbetar du? (*Med vad?*) Eller har planer på att börja? (*Med vad?*)
27. Har du upplevt dig som våldsutsatt under de senaste 2 åren? (*Berätta om det känns ok..?*)
28. Har du fortfarande kontakt med vänner/bekanta från tiden då du var bostadslös? (*Hur fungerar kontakten?*)
29. Har du fortfarande kontakt med personal från tiden då du var bostadslös? (*Exempelvis någon speciell läkare från verksamheten som är kopplad till Enheten för Hemlösa..*)
30. Har du någonting att tillägga?
31. Vad tycker du om intervjun? (*Var antalet frågor lagom till exempel?..*)