

**Brukarrevisionsrapport om**

**Flersteget - stödboende**

September 2014

**Utförd av:** Brukarrevisionsgruppen  
med stöd av Enheten för  
välfärd och FoU-stöd,  
Regionförbundet  
Uppsala län



## Innehåll

Inledning.....	3
Beskrivning av stödboendet samt dess syfte och mål.....	3
Brukarrevision enligt Uppsalaläns modellen – vad är det?.....	3
Förberedelser .....	4
Tillvägångsätt .....	5
Resultat av intervjuerna .....	5
Bemötande .....	5
Delaktighet/Inflytande .....	6
Kontinuitet.....	7
Personalens kompetens/kunskaper .....	8
Syssetsättning/aktiviteter .....	9
Tillgänglighet: .....	10
Samverkan mellan olika aktörer.....	10
Relationer .....	10
Sammanfattning med förslag till utvecklingsområden .....	12
Utvecklingsområden.....	12
Bilaga: Intervjufrågor Flerstegsboendet:.....	16

## *Tack!*

Inledningsvis vill vi tacka samtliga inblandade, framför allt alla som kom och delade med sig av sina erfarenheter samt övriga som underlättade vårt arbete och gjorde denna brukarrevision möjlig.

## **Inledning**

Trestegsboendet<sup>1</sup> (numera kallad Flerstegsboende) är ett stödboende för vuxna med missbruk-/beroendeproblematik från 18 år och som består av 4 steg. Verksamheten tar emot både män och kvinnor. Många av brukarna har ett långvarigt missbruk bakom sig där även våld, kriminalitet och psykisk ohälsa kan förekomma och har av olika orsaker blivit bostadslösa.

Vistelsen i boendet kombineras med olika former av behandling som sker i kommunens öppenvård eller landsting.

För att komma till flerstegsboendet krävs ett biståndsbeslut från myndighetens handläggare på Mottagningsenheten, Alkohol- eller Narkotikaenheten.

Personalen består av 14 boendeassistenter och en enhetschef.

## **Beskrivning av stödboendet samt dess syfte och mål**

Verksamhetsidén är att med stort engagemang, bred kunskap och med hög kvalitet, ge stöd åt de boende genom livet. Personalen ska ta tillvara människans egna förmågor till förändring och erbjuda verksamheter med spetskompetens.

Syftet är att verksamheten ska nå ut till de hemlösa som befinner sig i ett aktivt missbruk.

Målet med verksamheten är att ge människor aktivt stöd i boendet, till drogfrihet, att stärka den enskildes resurser, ge möjlighet till sysselsättning och ett självständigt boende.

(Källa: Verksamhetsbeskrivning Tresteget, stödboendet – Uppsala kommun vård och bildning.)

## **Brukarrevision enligt Uppsalaläns modellen – vad är det?**

Enheten för välfärd och FoU-stöd, Regionförbundet Uppsala län, har tagit del av olika modeller som utgångspunkt för framtagandet av den egna modellen (Göteborgsmodellen och modellen som används av FoU-enheten i Västernorrland, samt en modell med

---

<sup>1</sup> De olika stegen är i relation till brukarens grad av återhämtning. Steg 1 innebär att brukaren är i ett aktivt missbruk och steg 4 innebär att brukaren i stort sett är fri från sitt alkohol och drogmissbruk.

fokusgruppsintervjuer som har använts inom psykiatrin i landstinget i Uppsala län.) Revisorerna har fått en brukarrevisionsutbildning med bland annat intervjuteknik, etik, rapportskrivning, lagstiftning och regler. Gruppen revisorer består för närvarande av tio personer med egen erfarenhet av psykisk ohälsa och fyra personer som är anställda på Regionförbundet. Varje revision utförs av en grupp bestående av två till fyra revisorer samt en eller två personer från Regionförbundet. Grupperna formulerar frågeguide utifrån uppdragets art och uppdragsgivarens önskemål om att få speciella frågor belysta. Uppsalamodellen är öppen för att använda såväl kvalitativa som kvantitativa metoder i revisionen, beroende på uppdragets art. De revisioner som hittills genomförts har använt intervjuer som datainsamlingsmodell, alltså en kvalitativ modell.

Innan revisionen påbörjas ingås ett avtal mellan uppdragsgivaren och brukarrevisorerna. En uppdragsplan upprättas innehållande information om revisionens utformning och art. En tidsplan fastställs, uppgörelse om vem som ska informera de tilltänkta informanterna om revisionen samt hur återrapporteringen ska ske.

När intervjuerna är genomförda sammanfattar och analyserar revisorerna materialet samt kommer med eventuella förbättringsförslag. Återrapporteringen kan ske på olika sätt utifrån vad som överenskommit i uppdragsplanen. Uppsalamodellen innebär ett flexibelt arbetssätt som anpassas efter det uppdrag man fått. Ambitionen är att revisionsrapporten ska ha hög kvalitet, vara kortfattad och skriven på ett lättläst sätt.

## Förberedelser

I december 2013 träffade en person från Regionförbundet och en av brukarrevisorerna de verksamhetsansvariga för Flerstegsboendet för planering och för att skriva avtal. Vi läste det underlag (måldokument och verksamhetsberättelse) som Flerstegsboendet gav oss revisorer via mail och bildade oss en uppfattning om vad Flerstegsboendet är och vilka man vänder sig till.

Uppdraget var att informera om brukarrevision inför genomförandet av denna. Syftet med första mötet som vi hade med verksamhetschefen var att tillsammans planera inför genomförandet av brukarrevisionen.

Verksamhetsansvariga skickade ut brev för att få fram informanter. Men eftersom jul- och nyårshelgerna närmade sig, så blev inga intervjuer inbokade förrän en bit in på 2014. När de verksamhetsansvariga hade fått information om informanter/brukare som tackat ja till att bli intervjuade så meddelade de den huvudansvariga brukarrevisorn förslag på dagar och tider via mail. Men då några av informanterna/brukarna hoppade av, så fick de verksamhetsansvariga söka nya informanter.

Intervjuerna genomfördes utav fyra brukarrevisorer med stöd av två medarbetare på Regionförbundet. Ytterligare en brukarrevisor var med i sammanställningen av rapportskrivningen. Brukarrevisorerna har egna erfarenheter utav psykisk ohälsa. Brukarrevisorerna var också de som tog fram frågeguiden, utifrån frågor som tidigare har diskuterats under tidigare uppdrag och i samråd med två medarbetare från

Regionförbundet Uppsala län. De områden som behandlades var: bemötande, inflytande/delaktighet, kontinuitet, personalens kompetens/kunskaper, sysselsättningar/aktiviteter, tillgänglighet och samverkan mellan olika aktörer samt relationer.

Intervjuerna genomfördes under mars månad, 2014.

## **Tillvägagångssätt**

Metoden som brukarrevisorerna använde var kvalitativa individuella intervjuer med sex stycken brukare/informanter. Till sin hjälp hade revisorerna en diktafon. Diktafonen användes vid de fyra första intervjuerna, men vid de två sista intervjuerna var diktafonen ur funktion- då använde brukarrevisorerna sig av minnesanteckningar. Intervjuerna transkriberades sedan av en av brukarrevisorerna.

Den första intervjun genomfördes i informantens egna boende, de övriga fem intervjuerna genomfördes i allmänna utrymmen på Flerstegsboendet. Vid en av intervjuerna i de allmänna utrymmena fick intervjun avslutas i all hast, då det kom in en grupp människor. Intervjuerna tog cirka 30 minuter - 1 och ½ timme att genomföra. Vid några av intervjuerna deltog två brukarrevisorer och vid de andra deltog tre revisorer. Vid något tillfälle fanns inte informanten på plats då intervjun skulle genomföras och en annan av informanterna hade blivit sjuk. Revisorerna fick då lämna boendet för att återvända på eftermiddagen. Då hade personalen hittat en annan informant som ville bli intervjuad. Revisorerna upplevde det som att personalen inte hade fått tillräcklig information om brukarrevisionen då man kom dit.

Varje intervju började med att revisorerna förklarade vad en brukarrevision är, att revisorerna har tystnadsplikt, att deltagandet i intervjuerna är helt frivilligt och att informanterna inte behöver svara på alla frågorna. Även om boendet är riktat till både kvinnor och män var samtliga informanter som vi har intervjuat män. Av den anledningen använder vi oss av manligt personpronomen.

## **Resultat av intervjuerna**

### **Bemötande**

I stort sett alla informanterna upplever att personalens bemötande är bra, att de är snälla och lyssnar till de boende. "Det är lite hårdare tag på ettan och tvåan, och på trean och fyran upplevs personalen som vänligare och mjukare". En informant säger att bemötandet är "väl okej, de har ju sina regler. Man får ju inte dricka här och det accepterar man ju och på det hela taget är det bra och kanske beror bemötandet lite på en själv". Någon av informanterna upplevde ibland en förmyndarmentalitet och menade att personalen ibland försöker verka klokare än de är, att de egentligen inte har så stor koll. De flesta menar dock att personalen är bra. Det kom också fram hur värdefullt det är att även få ha sin egen "ensamma" tid trots att de bor på ett boende.

På frågan om informanten känner att personalen lyssnar på informanten och om denna kan prata med dem, svarar en informant "ja, det kan man väl. Jag har ju ingenting att säga".

En informant nämnde hur bra bemötandet var även på chefsnivå och att även vikarier och annan personal var bra och positiv. Personalgruppen beskrivs som stor om man räknar med vikarierna. Många nya ansikten, upplevs av de vi intervjuade, som något positivt men som en av informanterna sade: "Det tar tid att lära känna dem alla".

Ytterligare en informant upplever personalens bemötande som att de är snälla och på frågan på vilket sätt de är snälla svarar informanten: " De gör bara sitt jobb". Samma informant säger sig aldrig prata med personalen och kan därför inte avgöra om personalen lyssnar på denne om vederbörande behöver prata. Informanten vill ha så lite kontakt som möjligt med personalen då för mycket kontakt kan leda till att informanten får svårt att slappna av. Informanten vidareutvecklar svaret med: " Man vet aldrig när de kommer. Alla hem som man varit på, det är exakt likadant här. Du får aldrig vara i fred, du får aldrig andas ut."

En annan informant anser att personalen är snälla och vänliga och att kontakten med personalen har förändrats till "mjukare och vänligare". Samma informant tycker sig också ha fått ett bra bemötande vid minst ett ärende i en specifik fråga hos de sociala myndigheterna i kommunen.

För övrigt när det gäller bemötandet från andra aktörer som socialtjänst etc. så upplevdes det väldigt olika. Vi går därför inte närmare in på det, eftersom det är personer som sitter på olika myndigheter och kontor och inte är relevant i detta sammanhang.

Flera av informanterna lever lite mer självständigt i egna små lägenheter och har inte så väldigt mycket att göra med personalen. De verkade vara nöjda med att sköta sig själva. De som vill prata verkar ha möjlighet att göra det.

### **Delaktighet/Inflytande**

Delaktighet och inflytande rör de flesta områden i vardagslivet. Det som framförallt tas upp här handlar om delaktighet och inflytande vad gäller bostaden.

De flesta som har flyttat in i Flerstegsboendet har inte haft några andra alternativ. Ibland har valet endast varit att bo i detta boende eller att bo på Sagahemmet<sup>2</sup>. Information om eventuella andra möjligheter har inte tagits upp och den information informanterna har fått om Flerstegsboendet har de i första hand fått från kompisar och i andra hand från socialtjänsten. Beslut om förflyttningar mellan de olika stegen tas av socialtjänsten, men om någon skulle vilja "stanna kvar" så tvingas inte personen att flytta vidare till nästa steg. Det är m.a.o. socialtjänsten som bestämmer boendet och i allra sista hand är det den öppna bostadsmarknaden som gäller, där kön är mycket lång.

---

<sup>2</sup> Stödboendet är både ett stödboende och ett natthärbärge. Stödboendet har 27 platser och natthärbärgen har 10 platser och vänder sig i första hand till människor som p.g.a. missbruk eller andra psykosociala orsaker har blivit bostadslösa. (Källa: [www.fralsningsarmen.se/Sagahemmet](http://www.fralsningsarmen.se/Sagahemmet))

När det gäller om informanterna själva har varit delaktiga i valet av boendet på Flerstegsboendet berättar en av informanterna att denne inte hade fått välja boende utan att det hade kommit som förslag från annan aktör. Tre informanter antydde att de egentligen inte hade så mycket annat att välja på medan en informant gjorde eget val då alternativet som hade getts inte var något bättre alternativ enligt honom.

Information är viktigt ur många perspektiv. Det ger möjlighet till kunskap, förberedelse och även trygghet. Information kan ges på många olika sätt utöver den muntliga eller skriftliga vägen. Vi frågade informanterna bl.a. om de hade fått någon information om boendet innan man flyttade hit och på vilket sätt?

Fem tillfrågade informanter hade inte fått någon reell information angående Flerstegsboendet. Samtliga av dessa fem hade fått informationen via omvägar, genom till exempel tidigare boende och familjemedlem. En informant angav dock att information gavs från sociala myndigheter men att den informationen var ganska otillräcklig. Han fick bara veta att kriteriet var att nykterhet råder på boendet och att det för denna informant endast fanns Flerstegsboendet som alternativ att välja på.

På frågan om informanterna tycker att de får det stöd som de behöver så svarar de lite olika. För en del räcker det med praktiskt stöd. Merparten upplevde verkligen att de fick stöd.

En informant upplever att han får det stöd som behövs även om det kan ta tid. En informant anser att inte denne inte får något stöd eftersom det inte finns något behov. Informanten säger i så fall till.

En annan informant tror sig tycka få det stöd som behövs. En tredje informant berättar att denne blev tilldelad två kontaktmän. "Och de är ju jättegoa!" En informant tycker att denna har haft inflytande över det stöd som ges och tycker sig få bra kontakt med sin kontaktperson. Han anser dock att han inte har kontakt med övrig personal utan ser dem endast vid korta stunder som vid fikastunder. De går då förbi och ser om man mår bra. Ingen av personalen beskrivs ha varit otrevlig.

Ett stöd som beskrivs som viktigt av en informant är att få hjälp att få perspektiv på sitt missbruk p g a dålig självbild. Ett annat stöd som beskrivs som viktigt är att få stöd/hjälp i planering av hur man ska klara sig själv i fråga om att få egen lägenhet. Informanterna kan tycka det känns jobbigt att tänka på den dagen då de ska flytta till egen bostad eftersom de inte känner sig tillräckligt förberedda inför en sådan flytt. Förutom stödet Flertegsboendet nämns ett stöd som finns att få på en träffpunkt, där finns det också någon att prata med.

### **Kontinuitet**

Vi ansåg att en fråga som berörde kontinuitet var av värde och ställde därför frågor om kontinuitet som berörde främst kontakten med kontaktpersonen. Träffar de sin kontaktperson, hur ofta, vem planerar mötena etc.? De flesta informanterna verkar ha två kontaktpersoner. Oftast förekommer det inte några regelbundna möten utan informanten kan prata med sin kontaktperson när han eller hon arbetar och det verkar fungera bra. Här såg vi att informanterna naturligtvis har lika men också och olika erfarenheter.



På frågan om kontinuitet svarar en informant att denne har en kontaktperson. På frågan om han träffar kontaktpersonen regelbundet svarar informanten "Nej, jag träffar honom när han jobbar och nej, jag har inte behövt träffa honom regelbundet". Vidare kommer det fram att det inte finns några direkta möten där de båda sitter ner och diskuterar informantens situation. På frågan om han skulle vilja detta dvs. sitta ner med sin kontaktperson blir svaret: "Nej, han kan ändå inte lösa det. Det mesta fixar jag själv."

En informant påpekar att det kan börja ny personal med kort varsel och att vikarierna slutar ganska snart: "Kanske något år. Sen får de något annat att göra eller så studerar de." Detta är uppenbarligen ändå inget som har någon större påverkan på informanten. "Nej, det spelar ingen roll". På frågan om det känns positivt eller negativt att det kommer ny personal svarar informanten "Det blir inte samma, samma hela tiden".

En annan av informanterna svarar att denne har en och samma kontaktperson som informanten träffar regelbundet då han/hon jobbar. Hjälpen som informanten får av kontaktpersonen är inte så mycket då informanten inte har begärt mycket stöd. Samma informant tycker att det är lagom antal av personal och att det är många vikarier "olika från vecka till vecka". Även denne informant tycker det är bra med omsättningen av vikarierna för att de är trevliga. "De vill inte ställa sig in och de verkar vara hyggliga."

Ytterligare en informant anser att denne träffar sin kontaktperson regelbundet även om de inte har några fasta tider, "men något sådant där blir det och det är ganska regelbundet ändå."

En informant önskade få mera praktisk hjälp av kontaktpersonen, men gav inget exempel på vad det kunde gälla.

Många informanter träffar sina kontaktpersoner när personerna arbetar på Flerstegsboendet, medan någon träffar sin regelbundet var fjortonde dag. En informant berättar att han själv får säga till när han vill prata och verkar kunna få prata då det behövs.

De av informanterna som är missnöjda med någon av sina kontaktpersoner vet inte om det går att byta kontaktperson och vet heller inte vart man i så fall vänder sig.

### **Personalens kompetens/kunskaper**

Att de boende upplever att personalen men även vikarierna har kunskap och kompetens om psykiatrivård och missbruk var tydligt. Några av informanterna kände till att personalen får gå på kurser och utbilda sig, vilket de menade är värdefullt för att personalen på bästa möjliga sätt ska kunna ge stöd, kunskap och information till de boende.

Vi frågade samtliga informanter om deras erfarenhet av personalens kompetens och kunskaper. Någon tyckte det var svårt att svara på frågor om personalens kompetens och kunskaper. "Nä, jag har inte haft så mycket med dem att göra. Jag sköter mig mest själv. De kan nog det mesta." En informant upplevde dock att personalen lyssnar på dennes önskemål men är lite osäker på om personalen tar till sig det som sägs. Några uppehöll sig vid att de märker att personalen deltar i utbildningar. Flera pratade om personalens

utbildningar och erfarenheter: "De är ju vårutbildade och det finns någon som jobbar inom psykiatri". Det sågs som positivt att personalen och de som kommer som vikarier har erfarenhet av att antingen ha jobbat inom psykiatrivården eller inom missbruksvården. Någon informant uttrycker att det viktigaste är att personalen är schysst, inte vilken kunskap de har: "Och majoriteten av personalen är ju schyssta. De är ju mer offer för reglerna men jag tycker om dem." En informant menar att personalen saknar medicinsk kompetens, vilket innebär problem för informanten. En informant önskade att han, när han var inne i sitt missbruksproblem, fick mer stöd av personalen. På vilket sätt framkom inte. En informant konstaterade att det finns ett fåtal personal som inte bryr sig men att de flesta bryr sig och berättar också att han får mycket beröm och positiv feedback från personalen för sitt arbete med sig själv.

Vi ställde också frågor om personalen lyckas hantera svåra situationer som kan uppstå. En informant gav exempel på en situation som uppstod vid något tillfälle där personalen enligt informanten lyckades hantera situationen skapligt. "Vad ska de göra? De måste ju ringa till polisen. De har ju sådana där larm." En annan informant sa: "Personalen behöver dock lära sig konflikthantering."

På frågan om personalen lyssnar på informanterna när det gäller önskemål om praktiska saker svarar informanten att de gör det. Samtidigt finns det saker som behöver åtgärdas med lägenheterna som informanterna påtalat. Men det händer ingenting "Det är samma helvete med kontakterna vid spisen – så får man inte ha det. Det har vi sagt till om. Vi har ju tagit upp detta på månadsmötena, men det händer ingenting. Cheferna kontaktar Rikshem."

### Sysselsättning/aktiviteter

Informanterna berättade mest om de aktiviteter som äger rum i anslutning till Flerstegsboendet och mindre om aktiviteter eller sysselsättning utanför boendet.

De flesta av informanterna hade önskemål om arbete/sysselsättning nu eller i framtiden, men det verkar som att det är något som de får lösa själva. En gång per vecka har brukarna möjlighet att vara med och handla, men en del föredrar att klara av det på egen hand. På söndagarna är det gemensamma middagar och man har husmöten en gång i månaden.

Ibland gör man resor och utflykter. Sommartid gör man det cirka två gånger i månaden. Ibland är det på initiativ av personalen och ibland kan det vara något som brukarna har föreslagit. Det finns en lista med aktiviteter som brukarna kan skriva upp sig på, men många stryker sig efter hand och många gånger rinner det hela ut i sanden.

Att bara vara på boendet hela dagarna upplevs som "dötid" och många av brukarna åker in till stan ett par timmar, där de träffar sina vänner. Träffpunkter verkar vara en viktig mötesplats för flera av brukarna. Att se fram emot att något händer, var viktigt för en av informanterna. En av informanterna var väldigt nöjd med en utflykt till Fjällnora som man har haft.

### **Tillgänglighet:**

Det är inga problem för de boende att komma till Flerstegsboendet dagtid när de varit ute på stan. De som bor på steg tre och fyra kan, när de vill, vara borta en eller två nätter. Det fungerar bra. Vid längre permissioner är det socialassistenten som ska bevilja permissionen. Det verkar också fungera bra.

Det ska finnas två telefonnummer till boendet där personal kan nås. Det är viktigt att personal verkligen svarar på dessa nummer, tycker flertalet informanter. En informant uppger att när han inte fick svar på det ena numret tog han sig en fylla.

De flesta av informanterna hade två kontaktpersoner. Man träffas när kontaktpersonen arbetar om brukaren vill och behöver det. Bara en av informanterna sa sig ha lite mer regelbundna möten med sin kontaktperson. En informant säger att han inte har diskuterat sin situation med kontaktpersonen: "Det är ändå inget som kontaktpersonen kan göra åt situationen."

En informant har valt att ha så lite kontakt som möjligt med sin kontaktperson.

En annan informant säger att han har kommit så pass långt att han mest behöver lite praktisk hjälp, t ex med myndighetskontakter. Ännu en informant säger att han inte vet vilket stöd han kan få av en kontaktperson.

### **Samverkan mellan olika aktörer**

Förutom socialtjänsten, som är en viktig aktör finns också psykiatrin och beroendemottagningen. Informanternas åsikter gällande samverkan mellan, för dem viktiga aktörer, går isär.

En av informanterna säger att han ordnar alla myndighetskontakter själv men tror att personalen skulle kunna hjälpa honom om han bad om det. Näste informant vet inte om han tycker att samverkan mellan socialtjänsten och personalen fungerar bra. På frågan om hur han skulle vilja att det fungerade säger han: "Det är väl socialtjänsten som bestämmer över det." Han har inga regelbundna möten med socialtjänsten men skulle gärna vilja ha det.

Näste informant säger att samverkan är dålig mellan socialtjänsten och psykiatrin. Till exempel vägrar beroendemottagningar på landstinget att lämna ut svar på urinprov till boendena. För övrigt vet han inte hur det är men misstänker att samverkan är dålig överlag.

### **Relationer**

Informanterna verkar ha en bra relation till varandra i det stora hela. Det finns gemensamma utrymmen där de kan umgås.

De flesta har vänner på stan som de umgås med. Under intervjuerna nämndes både träffpunkten "Portalen" och "Grottan" som viktiga mötesplatser. För en del av brukarna kan det vara en utmaning att ge sig av till något speciellt ställe då det ibland finns gamla

kompisar där som gärna vill att brukaren "delar ett glas" med dem. Då gäller det att ha strategier och en bra dag.

Framför allt på sommaren kan brukarna få besök på boendet. Ofta kommer besökarna per cykel. Besökare som kommer med bil måste blåsa och misstänkliggörs då automatiskt, vilket kan upplevas som kränkande.

De flesta av brukarna har inte så mycket kontakt med sin familj och sin släkt. För en del känns det bra men för andra är det ofrivilligt.

Någon eller några av informanterna nöjer sig i stort sett med telefonkontakt. De flesta av de som vi intervjuade tycker att de får träffa familjen tillräckligt ofta. En av informanterna uppgav under intervjun att han upplever alla byten (buss, tåg, t-bana) när han besöker sin släktning som jobbiga.

Två av informanterna säger klart att kontakten med de övriga på boendet är bra. En annan menar att det inte är någon djupare kontakt utan mer på ett ytligt plan. En av informanterna håller sig mest för sig själv. Det beskrivs som självvalt.

En informant säger att han för det mesta åker in till stan själv. En informant säger att han tycker att han får träffa sina vänner tillräckligt ofta, medan en annan informant inte säger speciellt mycket om sina vänner förutom att alla han känner använder droger. Ytterligare en informant säger att han inte har något stort socialt liv medan en informant träffar några kompisar utanför flerstegsboendet som är nyktra och de träffar han varje vecka.

När det gäller familj och släkt säger en del informanter att de har regelbunden kontakt med olika personer i sin släkt, medan andra saknar att ha kontakt med nära släktingar. En del träffar släktingar, andra pratar med dem i telefonen. Någon vill vänta med att ha kontakt tills det finns en egen bostad och ytterligare en informant tror att han skulle kunna ha ett större umgänge om han ville.

## Sammanfattning med förslag till utvecklingsområden

Verksamhetsidén vid Flerstegsboendet handlar om att med stort engagemang, bred kunskap och med hög kvalitet ge stöd åt de boende genom livet. Vi har bland annat ställt frågor till brukarna om hur de blir bemötta, vilken kontinuitet det finns i verksamheten och om personalens kunskaper och kompetens. De flesta informanter menar att de blir väl bemötta av personalen, även om det finns en del regler som gör att vissa känner att de inte kan få det privatliv de önskar. När det gäller kontinuiteten i kontakten med kontaktpersonerna fungerar det också i stort sett bra. Många har två kontaktpersoner och har inte regelbundna fasta tider för möten, utan har kontakt när kontaktpersonerna arbetar på boendet. Många informanter är också nöjda med den kompetens personalen har, och påpekar att det är särskilt värdefullt när personalen har erfarenhet från missbruksvård eller psykiatri. Förutom den kunskap personalen har är det viktigt att personalen är schysst. Det finns dock önskemål om tillgång till mer medicinsk kompetens vid boendet.

Vi har också ställt frågor om vilket stöd man får när det gäller sysselsättning, hur tillgängligt boendet är liksom vilka relationer man har och kan ha med vänner och släkt. De flesta tillfrågade trivs med sina boendegrannar. Många beskriver hur de träffar vänner, gör egna turer under dagtid till stan och även träffar släktingar ibland. Men få berättar om något egentligt stöd de får att närma sig sysselsättning eller arbetsliv och flera beskriver en känsla av "dötid" under vardagarna på dagtid. De resor och utflykter som görs vid boendet uppskattas, men ibland rinner sådana planer ut i sanden. Om verksamheten syftar till att ge stöd till de boende genom livet och för att de ska kunna delta i sysselsättning och så småningom få tillgång till en egen bostad är detta ett område som behöver utvecklas ytterligare. För att nå dithän är också de boendes inflytande och delaktighet centralt. En del av de förslag till utvecklingsområden som kommer nedan tar bland annat fasta på detta.

### Utvecklingsområden

Genom intervjuerna har ibland informanterna själva uttryckt förslag på förbättringar av verksamheten. Det har också kommit fram vad som är bra och vad som verkligen fungerar i verksamheten. Vi revisorer har vidare under intervjuerna fått idéer till förbättringar som kan göras i verksamheten, som vi förmedlar i detta avsnitt. Här nedan finns dessa att tillgå utifrån brukarperspektiv.

#### *Förbättringsförslag bemötande:*

- mer konsekventa regler när det gäller droger och alkohol och skilj i möjligaste mån på brukare med alkoholmissbruk och de med drogmisbruk.
- vid provtagningar är det bara de positiva proven som uppmärksammas. De negativa resultaten borde förstärkas på något sätt.
- rusta upp boendena. Måla om, laga trasiga spisfläktar i lägenheterna. I enklare upprustning skulle man kunna involvera de boendena.

- bättre rutiner när det gäller städning av allmänna utrymmen för att undvika att fusk förekommer.

- lika och rättvisa regler för alla vad gäller de gemensamma utrymmena.

### ***Förbättringsförslag delaktighet/inflytande***

- husmötena i den form man har idag ger inte så mycket, enligt informanterna. Vårt förslag är att fråga de boende vad de vill diskutera. Gör gärna en gemensam dagordning tillsammans med de boende någon vecka före varje husmöte. Alternativt kan man ha en förslagslåda där de boende får lägga ned sina önskemål. Deltagandet är också lågt vid husmötena, enligt informanterna. Personalen behöver uppmuntra deltagande i husmötena och skapa en struktur så att eventuella synpunkter, problem och oenigheter kan bidra till förbättringar.

- föreslår även att man i framtiden informerar brukare om boendet innan de flyttar dit samt mer information om alternativ till detta boende.

- en av informanterna skulle vilja ha regelbundna möten med socialtjänsten. Dessutom finns önskemål om mer regelbundna besök av socialsekreteraren och att de boende i god tid innan det är dags för nästa möte, får information om detta.

- informera brukarna om att det går att byta kontaktperson och i så fall hur man ska göra.

### ***Förbättringsförslag personalens kompetens/kunskaper***

- det kan bli konflikter när brukare har missbruksproblem, dels mellan olika brukare, dels mellan personal och brukare. Vårt förslag är en kurs i konflikthantering för personalen. De som gått kursen kunde sedan via föreläsningar lära ut konflikthantering till brukarna med jämna intervall eftersom kunskap måste underhållas och att det ständigt flyttar in nya brukare på boendet.

- vid långvarigt missbruk kan det även bli psykiatriska problem, liksom somatiska problem. Går det att samarbeta mer med andra professioner? Kan man bjuda in t ex arbetsterapeuter, sjukgymnaster och sjuksköterskor till boendet?

### ***Förbättringsförslag sysselsättning/aktiviteter***

- det finns ingen form av aktiviteter på området och informanterna upplever det som "dötid" att bara vara på boendet. Det kanske borde finnas möjligheter till styrketräning, avslappning, meditation och tillgång till sjukgymnast. Sommartid skulle det kunna finnas möjlighet till trädgårdsarbete kanske i form av en kolonilott som brukarna själva skötte.

- det finns en aktivitetslista där brukarna kan skriva upp sig vid intresse. Tyvärr verkar det som om många sedan stryker sitt namn så att det rinner ut i sanden. Man kan kanske ta reda på varför brukarna skriver på listan och sedan stryker sig?

- under intervjuerna framkom det önskemål från informanterna om andra aktiviteter som de skulle kunna åka på. Till exempel Gröna Lund, Skansen och Cosmonova.

### ***Förbättringsförslag tillgänglighet***

- när man anordna utflykter – tänk på tillgängligheten! Ta hänsyn till de som har svårt att röra sig, som går med rullatorer och dylikt. (Se ovan).

- ett förslag till förbättring är att de boende får tillgång till Internet. Detta för att kunna söka arbeten, söka och hitta blanketter på Försäkringskassans hemsida, söka bostad och så vidare.

- se till att de boende i förväg får veta tidpunkten när socialassistenten kommer till boendet. Förbättra framförhållning och planering.

- det verkar finnas två telefoner eller telefonnummer till boendet som brukarna kan nå personal med när de är ute på permission. Det är verkligen viktigt att brukarna når någon personal när de ringer något nummer så att de inte i ren frustration får ett återfall.

- socialtjänsten bör tillhandahålla skriftlig information om Flerstegsboendet. Flerstegsboendet bör förse socialtjänsten med aktuell skriftlig information om verksamheten. Både brukare och anhöriga bör få informationen.

### ***Förbättringsförslag framtidsplanering:***

- information om vad SIP är för något samt vem/vilka som har rätt att få en SIP. Vi föreslår att ni har ett sådant informationsmöte på något av era husmöten.

- separata möten med varje boende och dennes kontaktpersoner för att prata om framtiden, framför allt om arbete/sysselsättning, men även om eget boende.

- hjälp att ställa sig i bostadskö

### ***Framtidsplanering***

Avslutningsvis lyfter vi ett område som vi brukarrevisorer tror kan utvecklas. Det rör stöd i framförhållning och framtidsplanering när det gäller eget boende samt arbete/sysselsättning. Det är viktigt att ha mål att sträva mot och också vara förberedd när det är dags att bo i egen lägenhet. Självklart kan framtidsplanering också innehålla annat än boendet och arbete/sysselsättning.

Samordnad individuell plan (SIP) kan vara ett bra redskap för brukarinflytande där rimliga mål kan sättas upp för varje brukare och som även är bra för ökad samverkan mellan olika aktörer. Det är viktigt med samverkan mellan aktörerna för den enskilde. Här upplevde vi att det kan göras mer. De flesta informanterna kände inte till SIP, men blev intresserade av det då revisorerna förklarade vad en SIP är för något. Informanterna uttryckte en önskan om att få mer information om detta. Någon informant sade att det fanns en planering, men att han själv inte hade deltagit i den planeringen.

De flesta brukarna på boendet är medelålders eller äldre och har haft missbruks/beroende-problematik länge, och behöver därför få hjälp med planering och att skapa ett hopp inför framtiden. Att ha ett arbete/en sysselsättning är viktigt för återhämtning och för att hålla sig drogfri/nykter. En av informanterna menar att om denne bara fick en egen lägenhet så skulle han kunna kureras sin psykiska ohälsa. Någon menade att när man har varit på behandling, så finns det inga bostäder att bo i.



## **Bilaga: Intervjufrågor Flerstegsboendet:**

Hur länge har du bott här?

### **BEMÖTANDE:**

Hur upplever du personalens bemötande? Beskriv!

Vilka andra aktörer har du kontakt med utanför boendet?

### **INFLYTANDE/DELAKTIGHET:**

Fick du själv välja att bo just här? Om nej – vad tror du det beror på?

Fick du någon information om boendet innan du flyttade hit? Om ja - vilken sorts information?

Vilket stöd får du här?

Upplever du att du har något inflytande (delaktighet) i detta stöd? Berätta!

Hur fick du informationen kring stödet t.ex. (muntligt, skriftligt etc)?

### **KONTINUITET**

Träffar du samma kontaktperson regelbundet? Om nej – vad tror du det beror på?

Vad får du för stöd/hjälp av kontaktpersonen?

Hur ofta träffar du din kontaktperson? Tycker du det är lagom , för lite eller för mycket?

Vem bestämmer när ni ska ses?

Vem bestämmer hur ofta ni ska ses?

Hur ofta görs kontroller kring nykterhet och drogfrihet? Hur upplever du det?

### **PERSONALENS KOMPETENS/KUNSKAPER:**

Tycker du att det finns tillräckligt med personal på detta boende? Om nej - hur många tycker du att det skulle vara?

Upplever du att personalen är tillräckligt kompetenta? Om nej – vad saknas?

Lyssnar personalen på dig och dina önskemål/behov? Om nej – vad tror du det beror på?

Upplever du att personalen kan hantera eventuella svåra situationer som uppkommer? På vilket sätt? Om nej- beskriv!

Vad kan bli bättre?

### **SYSSELSÄTTNING/AKTIVITETER:**

Har du någon sysselsättning/något arbete? Om ja – kan du beskriva vad du gör? Om nej - har du och din kontaktperson pratat om detta inför framtiden?

I vilken omfattning har du sysselsättning/arbete?

Får du något stöd från personalen när det gäller aktiviteter utanför boendet? Om nej – vad tror du det beror på? Om ja – på vilket sätt?

### **TILLGÄNGLIGHET:**

Hur kom du i kontakt med den här verksamheten/boendet?

Hade du några förväntningar innan du kom hit?

Motsvara detta boendet dina förväntningar tycker du?

### **SAMVERKAN MELLAN OLIKA AKTÖRER:**

Hur upplever du att samverkan mellan de olika aktörerna fungerar, t.ex. socialtjänsten och psykiatrin?

Hur skulle du vilja att samverkan fungerade?

Finns det en Individuell samordnads plan för dig? Om inte - vet du att du har rättighet till information om denna Individuella samordnads plan?

### **RELATIONER:**

Hur ser ditt sociala liv ut?

Får du träffa din familj och dina vänner tillräckligt ofta? Om nej – hur ofta skulle du vilja träffa dem?

### **TACK FÖR DIN MEDVERKAN!**