



**Jämtlands läns brukarråd**

# Brukarstyrd brukarrevison med reellt brukarinflytande

Boendestödet vid Vård - och omsorgsförvaltningen, Östersunds kommun 2016

**Lena Larsson (red.) Kenneth Elofsson, Fredrik Jarefors**

---

Version	Datum	Ändring	Utförd av	Datum
1.	2016-12-02	Nyutgåva	Revisionsgruppen	2016-11-25

## **SAMMANFATTNING PÅ LÄTT SVENSKA**

---

### **Vad är en brukarrevision?**

Brukarrevision är en granskning som görs av en verksamhet som erbjuds till personer med psykisk ohälsa. Idén med granskningen är att ta reda på vad de som deltar i verksamheten tycker om den. Resultatet används för att göra verksamheten bättre.

### **Var gjordes brukarrevisionen?**

Under 2016 har vi gjort en brukarrevision på boendestödet vid Vård- och omsorgsförvaltningen i Östersunds kommun.

### **Vem gjorde brukarrevisionen?**

Granskningen gjordes av personer som har egen erfarenhet av boendestödet tillsammans med en projektledare/samordnare. När rapporten var klar har anhöriga till de som har boendestöd läst och gett synpunkter på den.

### **Hur gjordes brukarrevisionen?**

Alla som hade beviljats boendestöd 2016-04-20 fick besvara 26 frågor som handlade om boendestöd. Vi skickade frågorna till 75 personer men bara 35 ville svara på dem. Alla svar har vi redovisat i den här rapporten. Vi frågade också enhetschefen för boendestöd och enhetschefen för biståndsenheten i Östersunds kommun om vad de tyckte om boendestödet och varför kommunen bestämde att det ska finnas boendestöd i Östersunds kommun.

### **Resultat**

Resultatet har vi sorterat på fyra saker; Bemötande, Tillgänglighet, Inflytande och delaktighet samt Nytt. De olika områdena är hur de som har boendestöd tycker att de blir bemötta, om boendestödjarna är lätta att komma i kontakt med, om

#### **• Bemötande**

Män och kvinnor upplever inte boendestödjarens bemötande på samma sätt. Kvinnor verkar vara något mer missnöjda än männen. Men de allra flesta är nöjda med hur de blir bemötta av boendestödjaren. Det verkar som om de yngre personerna inte är lika nöjda med samarbetet med boendestödjaren som de lite äldre.

#### **• Tillgänglighet**

De flesta är nöjda med boendestödets tillgänglighet. Men det finns önskemål om att det ska finnas mer boendestöd på kvällar och helger. Det verkar också vara svårt att nå personal på telefon.

#### **• Inflytande och delaktighet**

De flesta har svarat att genomförandeplanen följts upp men 6 personer har svarat att de inte vet om genomförandeplanen följts upp. De flesta har också svarat att de inte känner till brukarrådet inom Vård- och omsorgsförvaltningen och 5 personer är intresserade av att få veta mera om brukarrådet. I Östersunds kommun finns en aktivitetsgrupp. Det är flera som känner till aktivitetsgruppen. Men 12 personer svarade att de inte känner till aktivitetsgruppen.

#### **• Nytt**

De allra flesta upplever att de har nytta av det stöd de får.



## SAMMANFATTNING

---

Under 2016 genomfördes en brukarrevision inom Boendestödet vid Vård- och omsorgsförvaltningen i Östersunds kommun med syfte att få vetskap om vilka erfarenheter personer som beviljats boendestöd vid Vård- och omsorgsförvaltningen har av insatsen avseende tillgänglighet, bemötande, inflytande och nytta.

Brucarrevision genomfördes under 12 månader under 2016 enligt modellen Brukarstyrd brukarrevision med reellt brukarinflytande. Revisionen baseras på en enkät till de 75 brukare som var aktuella för boendestöd 2016-04-20. För att få information om hur boendestödet var organiserat och det regelverk som styr verksamheten kontaktades både enhetscheferna för boendestöd och biståndsenheten. Enhetschef på boendestöd har svarat på frågor både muntligt och skriftligt och enhetschef på biståndsenhet har svarat muntligt. Brukarrevisionen har även haft tillgång till informationsmaterial och administrativa stöddokument som används inom Boendestödet.

Enkäten som besvarades av 35 personer visade att de som tar del av boendestödet vid Vård- och omsorgsförvaltningen i Östersunds kommun överlag är nöjda med insatsen. De utvecklingsbehov som brukarrevisionen kunnat synliggöra handlar om bemötande, tillgänglighet samt delaktighet och inflytande. Brukarrevisionen vill till exempel uppmärksamma vikten av att anpassa stödet utifrån den livsfas personen som beviljats boendestödet befinner sig i. Det gäller till exempel att anpassa tiderna när boendestödet finns tillgängligt, så att det även omfattar kvällar och helger. Vidare finns anledning att reflektera över förhållningssätt och bemötande avseende boendestödet som en könsneutral verksamhet. Ett fåtal av brukare som besvarat enkäten känner till att det finns ett brukarråd inom Vård- och omsorgsförvaltningen i Östersunds kommun. En förutsättning för ökat inflytande och delaktighet är att känna till de forum som finns för möten mellan brukare och utförare, därför har brukarrådet en viktig uppgift att öka information om att brukarrådet finns och vad det kan göra för enskilda brukare.

Handlingsplanen kommer att följas upp sex månader efter avrapporteringen, av revisionsgruppen och Jämtlands läns brukarråd som haft i uppdrag att genomföra brukarrevisionen.



## INNEHÅLLSFÖRTECKNING

---

<b>FÖRORD</b> .....	<b>9</b>
<b>BRUKARSTYRD BRUKARREVISION VID BOENDESTÖDET VID VÅRD- OCH OMSORGSFÖRVALTNINGEN I ÖSTERSUNDS KOMMUN</b> .....	<b>11</b>
BAKGRUND TILL BRUKARREVISIONEN .....	11
<b>BESKRIVNING AV BOENDESTÖD SOM INSATS</b> .....	<b>12</b>
BOENDESTÖDET I ÖSTERSUNDS KOMMUN .....	12
GENOMFÖRANDEPLANEN – ETT VERKTYG FÖR STÖD OCH OMSORG. ....	13
<b>BRUKARREVISIONENS GENOMFÖRANDE</b> .....	<b>13</b>
<b>RESULTAT AV BRUKARREVISIONEN</b> .....	<b>16</b>
BESKRIVNING AV MÅLGRUPPEN UPPDELAT PÅ MÄN OCH KVINNOR .....	17
INFORMATION OM BOENDESTÖD .....	17
ANSÖKAN OM BOENDESTÖD .....	17
UPPSTART .....	18
LÖPANDE KONTAKT .....	18
<i>Samarbete mellan personen som har boendestöd och boendestödjaren</i> .....	18
<i>Avsättning av tid</i> .....	20
<i>Få stöd</i> .....	20
<i>Tillgänglighet</i> .....	20
UPPFÖLJNING .....	21
NYTTAN MED BOENDESTÖD .....	21
<i>Hjälp och stöd från annan verksamhet</i> .....	22
INFLYTANDE OCH DELAKTIGHET .....	23
<b>IDENTIFIERADE UTVECKLINGSOMRÅDEN</b> .....	<b>25</b>
DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE .....	25
BEMÖTANDE .....	25
TILLGÄNGLIGHET .....	25
<b>REFERENSLISTA</b> .....	<b>27</b>

### Bilagor

- Bilaga 1. Underlag med frågor till enhetschef boendestödet, Vård- och omsorgsförvaltningen
  - Bilaga 2. Informationsbrev om brukarrevisionen inom boendestödet
  - Bilaga 3. Följebrev och enkät om boendestöd inom Vård- och omsorgsförvaltningen
-





## FÖRORD

---

Inom välfärdsområdet sker ett kontinuerligt arbete att förbättra kvalitet och effektivitet. En förutsättning för det är att brukare och närstående ges möjlighet att aktivt påverka sin egen process och medverka i verksamhetens utveckling, genom reellt brukarinflytande. I och med diskussionen om evidensbaserat arbete inom vård och omsorg har intresset för brukarrevisorer ökat. Genom brukarrevison skapas förutsättningar att reducera obalans i maktförhållandet mellan den professionella och brukaren.

Genom att göra denna brukarrevison enligt en modell som medger reellt brukarinflytande har Östersunds kommun visat intresse för att använda ett brukarorienterat perspektiv i sitt utvecklingsarbete, i det här fallet Boendestödet vid Vård- och omsorgsförvaltningen. Ett brukarorienterat perspektiv handlar bland annat om att öka brukarens inflytande genom att efterfråga egenupplevda erfarenheterna av den aktuella verksamheten i syfte att förbättra servicen.

Vi vill passa på att tacka Catharina Höijer från Mitt i Bydalen för råd och stöd under brukarrevisonens alla faser. Ett särskilt stort tack riktas till dej som besvarat enkäten och dej som generöst delat med dej av information och besvarat frågor om hur boendestödet är organiserat inom Vård- och omsorgsförvaltningen i Östersunds kommun. Utan er medverkan hade denna revision inte varit möjlig.

Vi vill passa på att understryka betydelsen av utformande av en handlingsplan och uppföljning av revisionens resultat inom ett halvår. Anledningen är att resultatet av brukarrevisonerna i sig, inte bidrar till att öka brukares direkta inflytande. Däremot är det ett viktigt underlag för kommunens möjlighet att förstå brukarens behov, i det här fallet personer som får boendestöd. Det är genom den handlingsplan som nu kommer att tas fram som möjliggör att kommunens förmåga att ytterligare utveckla en redan bra och angelägen verksamhet.

Lena Larsson, projektledare och samordnare för brukarrevisonerna

Östersund i december 2016



## **BRUKARSTYRD BRUKARREVISION VID BOENDESTÖDET VID VÅRD- OCH OMSORGSFÖRVALTNINGEN I ÖSTERSUNDS KOMMUN**

---

I och med diskussionen om evidensbaserat arbete inom vård och omsorg har intresset för brukarrevisorer ökat. Det finns flera olika modeller för hur brukarrevisorer kan genomföras. Graden av reellt brukarinflytande varierar i de olika modellerna. Den modell som här kallas ”Brukarstyrd brukarrevison med reellt brukarinflytande” genomförs av brukare med egen erfarenhet från den aktuella verksamheten. På det sättet innebär modellen hög grad av reellt brukarinflytande.

### ***Bakgrund till brukarrevisonen***

I samband med att olika metoder för brukarinflytande diskuterades i brukarrådet inom vård- och omsorgsförvaltningen i Östersunds kommun, väcktes 2013 en idé om att genomföra en brukarrevison inom Vård- och omsorgsförvaltningen i Östersunds kommun.

Brukarrådet inom vård- och omsorgsförvaltningen i Östersunds kommun utgörs av brukare och anhöriga som är representanter för RSMH Gnistorna, Attention, Föreningen Autism och Asperger samt representanter från ledningen från Vård- och omsorgsförvaltningen.

Efter att brukarrådet presenterat förslaget för ledningen för Vård- och omsorgsförvaltningen inleddes en diskussion med ledningen om vilken verksamhet inom förvaltningen som kunde bli aktuell. Diskussionen mellan brukarrådet och ledningen för Vård- och omsorgsförvaltningen om var det skulle genomföras en brukarrevison, pågick ett par år. Under 2015 föreslog ledningen inom Vård- och omsorgsförvaltningen, att det skulle vara bra om en brukarrevison kunde genomföras på Boendestödet, som var en relativt nystartad verksamhet. I slutet av 2015 fick Jämtlands läns brukarråd (JLB) i uppdrag att utföra en brukarrevison inom boendestödet vid Vård- och omsorgsförvaltningen i Östersunds kommun med syfte att få vetskap om vilka erfarenheter personer som beviljats boendestöd vid Vård- och omsorgsförvaltningen har av insatsen avseende tillgänglighet, bemötande, inflytande och nytta.

## BESKRIVNING AV BOENDESTÖD SOM INSATS

---

Boendestödet beskrivs av Socialstyrelsen (2016) som en insats i form av stöd i det dagliga livet riktat till särskilda målgrupper i eget boende. Till särskilda målgrupper räknas bland annat personer med funktionsnedsättning och missbruk. Boendestödet avpassas till den enskildes behov för att kunna leva ett normalt vardagsliv.

### **Boendestödet i Östersunds kommun**

Texten i detta avsnitt, där inget annat anges, baseras dels på frågor som ställdes till enhetschefen för boendestödet (bilaga 1) dels övrig skriftlig kommunikation med enhetschef boendestödet dels personlig kommunikation i samband med lägesrapporteringen som skett kontinuerligt under arbetet med brukarrevisionen.

Socialtjänsten i Östersunds kommun är uppdelad i två nämnder och förvaltningar, här omnämns Vård- och omsorgsnämnden och Vård- och omsorgsförvaltningen som berör boendestödet riktat till personer med psykisk funktionsnedsättning.

Boendestödet startades upp i efter beslut av Vård- och omsorgsnämnden (Östersunds kommun, 2012a). Personer med Psykisk funktionsnedsättning hade tidigare fått hjälp i bostaden som var först och främst anpassat till äldre brukare. Där den mest vanliga utföraren var hemtjänst. Inom vård- och omsorgsförvaltningen uppmärksammades behovet av ett mer anpassat stöd till personer med psykisk funktionsnedsättning (Östersunds kommun, 2012b).

Det övergripande ansvar över Vård- och omsorgsförvaltningen i Östersunds kommun har en Förvaltningschef. Det finns en funktion i förvaltningen som ansvarar över allt det organisatoriska och som kallas Ledningsstöd. Boendestödet är organiserat under sektor Hemtjänst. I den sektorn finns en sektorschef för sektor Hemtjänst, enhetschefer för varje enhet, en kvalitetsansvarig och en verksamhetsutvecklare person före både hemtjänst och boendestöd. Det finns även en samordnare för boendestödet. Samordnarens uppgift är att samordna personalen med bland annat schemaläggning och kalla in vikarier. Boendestödet var våren 2016 indelat i tre grupper, Torvalla, Frösön och City.

Det är tre till åtta personal i varje grupp. Totalt arbetar 15 personer med boendestöd varav fem är män. Kommunen planerar att utöka boendestödet med två personer, men dessa tjänstetillsättningar var ännu (våren 2016) inte klara. De flesta i arbetsgruppen är undersköterskor men det finns även socionomer, behandlingspedagoger och vissa har utbildningar inom psykiatri och rehabiliteringsvetenskap.

Under tiden som verksamheten med boendestödet bedrivits har det kommit fram att behovet av var större än man kunnat anat. Enhetschefen på boendestödet ger uttryck för att ”behovet är så stort och personalen räcker inte till” (Skriftlig kommunikation med enhetschef boendestödet, 2016-03-08). Det krävs engagemang och kunskap för att arbeta som boendestödare eftersom ”det är mycket svårt att arbeta med personer med psykisk ohälsa” (Personlig kommunikation enhetschef på biståndsenheten, Östersunds kommun, 2016)

Personal vid boendestödet arbetar utifrån programmet Ett självständigt liv (ESL). Det är det mest använda och utforskade programmet för social färdighetsträning. Programmet heter i original, Independent Living Skills program. ”Syftet med social färdighetsträning är att ge patienten möjlighet att leva ett mer självständigt liv, minska antalet återfall, öka förmågan och utbytet av att umgås med andra, bli mer kunnig om egna psykologiska reaktioner, minska kvarstående symtom och få bättre förmåga att samarbeta med vården. Åtgärden kan ges individuellt eller i grupp och kännetecknas av individuell målsättning med fokus på utveckling av social förmåga”. (Flyckt, L. m.fl. (2011).

Boendestödet vid Vård- och omsorgsförvaltningen arbetar inte dygnet runt. Det är möjligt att få beviljat boendestöd på vardagar mellan 7.00-19.00 och på helgen 8.00-17.00. På helger är personalstyrkan mindre. Det finns inte boendestöd på senare delen av kvällen och på nätter. Brukarna hänvisas då till Område Psykiatri eller mobila teamet. ”Men vi har behovsschema så det är brukarna som styr våra tider och behovet”( Skriftlig kommunikation enhetschef, Boendestödet, 2016-03-08).

### **Genomförandeplanen – ett verktyg för stöd och omsorg.**

I genomförandeplanen ska det framgå hur, när och på vilket sätt insatsen ska utföras utifrån brukarens önskemål avseende fysiska, psykiska och sociala behov. Genomförandeplanen ska innehålla all information som kan behövas även vad som personalen ska göra om personen inte öppnar dörren. Genomförandeplanen ska följas upp och förvaras hos brukaren.

## **BRUKARREVISIONENS GENOMFÖRANDE**

---

JLB som fått i uppdrag att genomföra brukarrevisjonen är både ett fristående brukarråd och en paraplyförening för flera olika brukarorganisationer inom psykisk ohälsa, missbruk och beroende. De brukarorganisationer som deltar i JLB är RSMH Gnistorna, RSMH Jämtland – Härjedalen, Räddningsplankan (IOGT), Attention, Föreningen Autism och Asperger, Shedo, FMN (Föräldraföreningen mot narkotika) och Balans. JLB består av ledamöter med egen erfarenhet antingen som brukare eller anhörig och samtliga är representanter från de olika brukarföreningarna.

JLB kan erbjuda två olika slags modeller av brukarstyrd brukarrevisjon. Den ena som heter Brukarstyrd Brukarrevisjon med Reellt brukarinflytande (BBR) är den modell som används vid denna brukarrevisjon. BBR kännetecknas av att den genomförs av brukare med egen erfarenhet från den aktuella verksamheten. På det sättet innebär modellen hög grad av reellt brukarinflytande. Brukarrevisjonen pågår under förhållandevis lång tid och är indelad i sex faser;

1. Rekrytering
2. Planering
3. Genomförande av revisionen
4. Återkoppling
5. Uppföljning av revisionsgruppens erfarenheter
6. Uppföljning av revisionen

Efter att ledningen för Vård och omsorgsförvaltningen gett JLB i uppdrag att genomföra brukarrevisionen inom boendestödet presenterades en beskrivning och en kostnadskalkyl av uppdraget. Efter formellt beslut i Vård- och omsorgsförvaltningen att genomföra brukarrevisionen enligt den beskrivning och kostnadsförslag som presenterats startade arbetet med revisionen på allvar. Detta arbete inleddes med att utse en projektledare med uppgift att leda och samordna arbetet med brukarrevisionen.

Revisorer som bistod projektledaren/samordnaren rekryterades genom personlig kontakt via brukarrådet i Vård- och omsorgsförvaltningen, JLB och genom en förfrågan gick till boendestödet. Tre personer anmälde sitt intresse för att medverka i brukarrevisionen och bildade den revisionsgrupp som genomfört revisionen.

En referensgrupp där det ingår anhöriga med erfarenhet av boendestöd, är knuten till revisionen.

Revisionsgruppen har bestått av Lena Larsson (projektledare och samordnare av arbetet med brukarrevision), Fredrik Jarefors, Catharina Tylleskär och Kenneth Elofsson.

Brukarrevisionsgruppen har dock haft olika sammansättning i revisionens olika faser. I den inledande fasen deltog samtliga. Brukarrevisionens övriga faser deltog Lena, Fredrik och Kenneth. Under hela revisionen har revisionsgruppen haft tillgång till utbildning, stöd och handledning under samtliga faser av Catharina Höijer från Mitt i Bydalen.

I januari 2016 påbörjades arbetet i revisionsgruppen med att klargöra vilka områden som särskilt skulle fokuseras i revisionen. Revisionsgruppen enades om att uppmärksamma områdena bemötande, inflytande/delaktighet, tillgänglighet och nytta samt att dessa områden skulle uppmärksamma boendestödet från information till eventuellt återupptag av boendestödet. Figuren visar denna struktur på ett schematiskt sätt.

	<b>Bemötande</b>	<b>Inflytande/delaktighet</b>	<b>Tillgänglighet</b>	<b>Nytta</b>
<b>Information om boendestödet</b>				
<b>Ansökan</b>				
<b>Uppstart</b>				
<b>Löpande kontakt</b>				
<b>Uppföljning/ändring</b>				
<b>Avslut</b>				
<b>Eventuellt återupptag</b>				

För att få underlag till brukarrevisionen konstruerades en enkät som skickades till de brukare som hade boendestöd 2016-04-20 (Bilaga 2). Revisionsgruppen konstruerade också ett frågeformulär som besvarades skriftligt av enhetschef för Boendestödet (2016-03-08) (Bilaga 1). Dessutom har Projektledaren/samordnaren haft mer skriftlig kontakt med enhetschef vid boendestödet samt personlig kommunikation med enhetscheferna för boendestödet och biståndsenheten, Östersunds kommun.

Under det pågående arbetet med brukarrevision har olika informationsmöten skett mellan projektledaren/samordnaren och representanter för ledningen vid Vård- och omsorgsförvaltningen. Dessa möten har skett ungefär en gång per kvartal. Vid dessa tillfällen har samordnaren informerat om hur arbetet med brukarrevisionen gått, till exempel att enkäter har skickats till brukarna, att analysarbetet påbörjats. Samtidigt har det varit möjligt att ställa frågor till ledningen för att få mer information om till exempel bakgrund till boendestödet.

Enkäten som skickades till brukarna bestod av 26 frågor fördelade på bakgrundsfrågor och de fem teman som framgår i översikten. Samtliga frågor hade så kallade fasta svarsalternativ, varav tio (10) svar kunde kommenteras av brukarna. Anledningen att enkät valdes och inte intervjuer var dels att enkäten skulle nå fler brukare. Dels för att den lilla revisionsgruppen inte skulle orka med den stora arbetsinsats som intervjuer innebär.

Enkäten tillsammans med frankerat svarskuvert skickades med traditionell post till samtliga 75 brukare som hade boendestöd 2016-04-20. Svarstiden fastställdes till 10 dagar. Cirka en vecka före enkäten hade information om brukarrevisionen och att det skulle komma en enkät skickats ut, (Bilaga 3). Idén med denna information var att förbereda brukarna och dela upp informationen om brukarrevisionen i olika steg.

Sammantaget gjordes två påminnelser om att besvara enkäten. Efter dessa tio dagar skickades den första påminnelsen till dem som ännu inte besvarat enkäten. Den andra påminnelsen skickades ut efter ytterligare 7 dagar med begäran att besvaras inom 5 dagar. Enkäten besvarades slutligen av 35 personer vilket motsvarar en svarsfrekvens på 46,7 procent.

## RESULTAT AV BRUKARREVISIONEN

Enkäten besvarades av 35 personer varav frågan om kön besvarades av 10 män och 25 kvinnor. Medelåldern bland dem som besvarat enkäten är 38 år. Den yngsta personen är 19 år och den äldsta är 65 år. De flesta som svarat på enkäten är mellan 19-34 år.

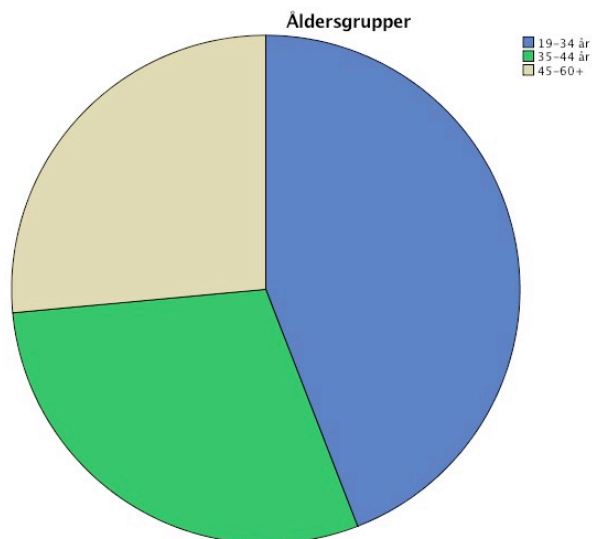


Diagram 1. Beskriver antal brukare som svarat uppdelad i tre olika åldersgrupper.

I enkäten var det möjligt att ange bostadsområde Odensala, Frösön, Torvalla, Östersunds Centrum och annat område. De som angett annat bostadsområde med kommentar anger att de bor på Körfältet (3), Valhall (2), Odenslund (1), Solliden (1) och Stadsdel Norr (1). Resultatet visar att de flesta som besvarat enkäten bor i hyreslägenhet inom Östersunds centrum (21 brukare). Med det administrativa området Östersunds centrum inkluderar centrala Östersund, Odensala, Körfältet, Odenslund, Valhall, Solliden och Stadsdel Norr.

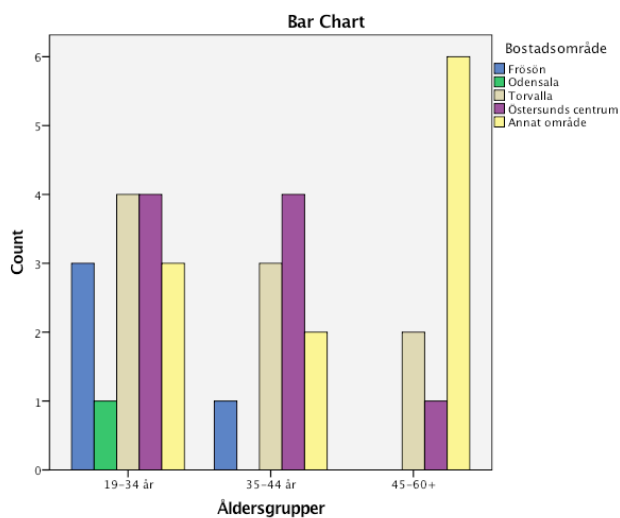
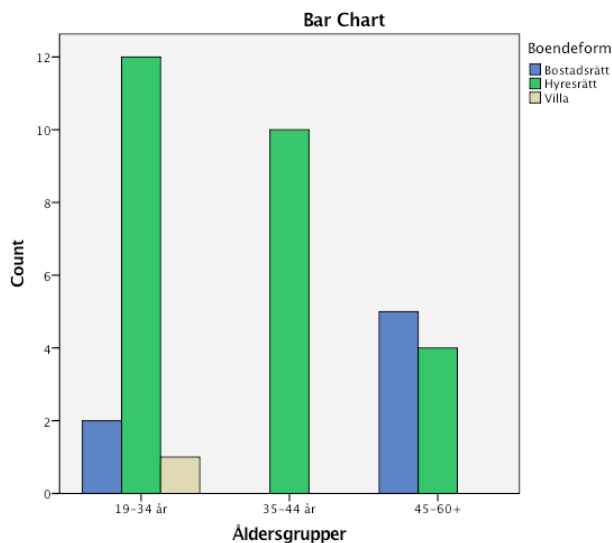


Diagram 2. Fråga 4. Bostadsområde uppdelat på antal i respektive åldersgrupp.





**Diagram 3. Fråga 3. Boendeform uppdelat på respektive åldersgrupp. Diagrammet visar svarsalternativen utifrån antal svarande.**

Den vanligaste boendeformen bland dem som besvarat enkäten är hyresrätt. I åldersgruppen 45-60+ är det något mer vanligt med bostadsrätt.

### **Beskrivning av målgruppen uppdelat på män och kvinnor**

Beskrivningen av målgruppen har gjorts genom att identifiera de vanligaste svaren för respektive bakgrundsfrågor, så kallade schabloner, i enkäten uppdelat på män (Anders) och kvinnor (Jeanette). Denna enkla sammanställning ger följande bild av dem som får boendestöd i Östersunds kommun.

Både Anders och Jeanette hyr sin bostad i annan del än i centrala Östersund. Jeanette är 19-34 år och Anders är 45+. Jeanette får boendestöd en gång i veckan och har haft det i 7-18 månader. Anders får boendestöd varje dag och har haft det i 1-6 månader. Båda fick information om boendestödet genom sina kontakter med psykiatrin.

### **Information om boendestöd**

På frågan om på vilket sätt brukarna har fått information om boendestödet svarar 35,3 procent det vill säga 12 personer att de fått information genom psykiatrin. Nästan 30 procent det vill säga 10 personer fått informationen från biståndshandläggaren och cirka 20 procent det vill säga 7 personer har fått informationen på annat sätt till exempel genom godeman eller LSS-handläggare.

### **Ansökan om boendestöd**

Ansökan om boendestöd görs hos biståndshandläggare på biståndsenheten, vid Östersunds kommun. Det har framkommit i brukarrevisionen att det finns olika uppfattningar vilka som kan beviljas boendestöd. Enhetschef vid biståndsenheten menar att de *som beviljas boendestöd har psykisk ohälsa* (Personlig kommunikation enhetschef Biståndsenheten juni 2016). Enhetschefen på boendestödet menar också att de brukare som beviljas boendestöd har psykisk funktionsnedsättning. Men menar också att även personer med andra diagnoser kan få boendestöd. De diagnoser som förekommer är neuropsykiatrisk diagnos, en kombination med somatiska sjukdomar och/eller missbruk samt stroke och demens (Skriftlig kommunikation enhetschef Boendestödet 2016-03-08 samt personlig kommunikation enhetschef Boendestödet 2016).

### **Uppstart**

När biståndshandläggaren fattat beslut om boendestöd, kontaktas boendestödet som i sin tur tar kontakt med personen som beviljats boendestöd. När arbetet startas upp får personen en kontaktperson i boendestödet och en genomförande plan upprättas.

De flesta som har besvarat enkäten uppger att de haft inflytande över utformningen av genomförande planen. Detsamma gäller möjligheten att kunna påverka innehållet i genomförande planen.

Drygt hälften av brukarna är nöjda med bemötandet vid uppstart, men närmare 40 procent det vill säga 13 personer är tveksamma till bemötandet vid uppstart. ”Var inte så kul att första gången få höra om du vill kan vi hjälpa dig att minnas städning.” (Man som kommenterat fråga 7 i enkäten). En annan person uttrycker följande; ”Det enda jag kommer på att kommentera är att jag inte var beredd på hur många olika personer som kommer. Det är bra att veta i förhand att det varierar.” (Man som kommenterat fråga 7 i enkäten)

### **Löpande kontakt**

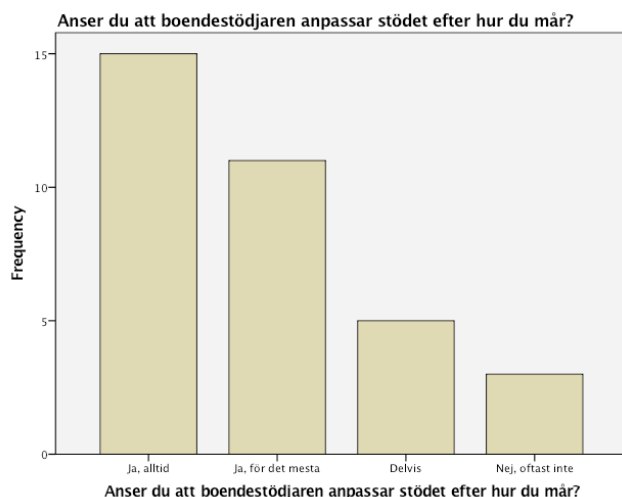
I redovisning av resultatet avseende den löpande kontakten redovisas de svar som kan kopplas till område bemötande och tillgänglighet.

Resultatet visade att majoriteten har blivit bemött med respekt av boendestödjaren vilket dessa två brukare uppger; ”Alla jag har träffat är respektfulla och bra” (Man som kommenterat fråga 8 i enkäten) och ”Ja dom är väldigt proffsiga och lyhörda” (Kvinna som kommenterat fråga 8 i enkäten). Men det finns också visst missnöje med bemötandet då det kan upplevas olika beroende på vem som kommer enligt följande kommentar ”Beroende på vilken personal som kommer” (Kvinna som kommenterat fråga 8 i enkäten).

Kvinnor var markant mer missnöjda än män över om de får uppmuntran. Det är något som kan hänga ihop med upplevelsen om boendestödjaren inspirerar dem att klara mer än vad som står i genomförande planen. Drygt hälften är dock nöjda med den uppmuntran de får. Brukare kan uppleva möjligheten att få uppmuntran av boendestödjaren på olika sätt. Det kan möjligen bero på grad av förtroende mellan brukaren och boendestödjaren vilket denna kommentar gett uttryck för ”Det beror på hur öppen jag är med mina behov för stunden”. (Man som kommenterat fråga 8 i enkäten).

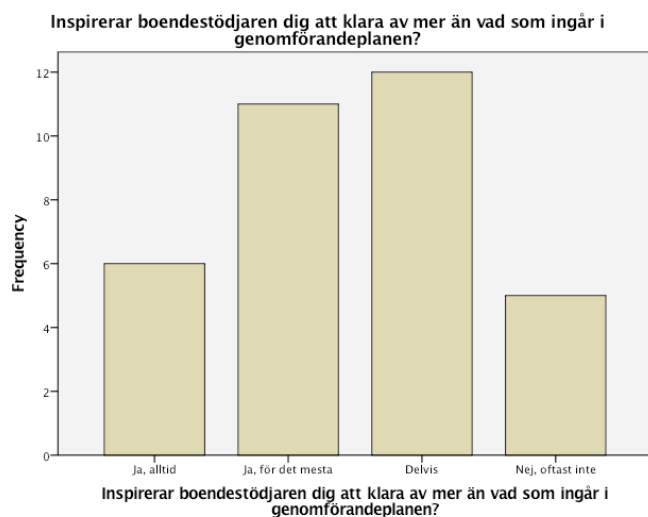
### **Samarbete mellan personen som har boendestöd och boendestödjaren**

Yngre upplever att samarbetet i allmänhet fungerar något sämre kan eventuellt bero hur länge de haft boendestöd. En majoritet svarar att de upplever att samarbetet mellan brukaren och boendestödjaren fungerar i allmänhet bra. Här nedan följer två kommentarer av brukare som upplever att samarbetet inte alltid fungerar; ”Det är väldigt svårt att samarbeta med personer, som verkar ha helt andra uppfattningar än jag”(Kvinna som kommenterat fråga 20 a i enkäten) och ”Väldigt svårt att komma överens, när vi drar åt olika håll”. (Kvinna som kommenterat fråga 8 i enkäten).



**Diagram 4. Fråga 10. Anser du att boendestödjaren anpassar stödet efter hur du mår? Diagrammet anger utfallet i antal svarande för respektive svarsalternativ.**

Alla är inte nöjda med hur boendestödet anpassas efter hur brukaren mår. Det var totalt 23,5 procent, det vill säga 8 personer som var tveksamma till om boendestödet anpassade stödet efter hur de mådde. Vid en närmare granskning genom att analysera om kön har betydelse, visade att det var kvinnor som var missnöjda med att boendestödet inte anpassas utifrån hur de mår, vilket uttrycktes på följande sätt ”Han kör över mig o lyssnar inte när jag säger att jag inte orkar pga. mitt handikapp” (Kvinna som kommenterat fråga 8 i enkäten). Majoriteten av de besvarande anser dock att boendestödjaren alltid/för det mesta anpassar stödet efter hur de mår.



**Diagram 5. Fråga 17. Inspirerar boendestödjaren dig att klara av mer än vad som ingår i genomförandeplanen? Diagrammet visar antal i respektive svarsalternativ.**

Kvinnor är också markant mer missnöjda med om boendestödjaren inspirerar dem att klara mer än vad som står i genomförandeplanen. Även vid närmare granskning såg vi att de brukare som haft boendestöd under kort tid är tveksamma till om de har blivit inspirerade att klara mer än vad som står i genomförandeplanen. Den yngre åldersgruppen efterlyser mer pushning vad gäller inspiration att klara mer än vad som står i genomförandeplanen.

### **Avsättning av tid**

Vid en första anblick såg vi att knappt hälften av brukarna upplever att boendestödjaren har tid med dem och lika många upplever de är tveksamma till om boendestödjaren har tid med dem. Vid en närmare anblick såg vi att brukare i åldersgruppen 35-44 år är mindre nöjda med om boendestödjaren har tid. Det kan hända att boendestödjaren inte avsätter tid för brukaren. Två brukare uttrycker följande; ”Har blivit bortglömd vid enstaka tillfällen, men det är ju tyvärr sånt som kan hända.” (Kvinna som kommenterat fråga 20a i enkäten) och ”De håller inte tider och ringer inte när det är bestämt” (Kvinna som kommenterat fråga 8 i enkäten).

Resultatet visar att det inte är någon skillnad mellan män och kvinnor hur de upplever att boendestödjaren har tid med dem.

### **Få stöd**

En majoritet av brukarna svarade att de är nöjda med det stöd de får men 37,1 procent det vill säga 13 personer är tveksamma till att de får det stöd de behöver. En brukare uttrycker följande; ”Skulle behöva hjälp med mer grejer som jag känner att de inte får hjälpa mig med.” (Kvinna som kommenterat fråga 8 i enkäten).

### **Tillgänglighet**

En annan aspekt i den löpande kontakten är temat tillgänglighet vars svar utifrån resultat redovisas enligt följande;

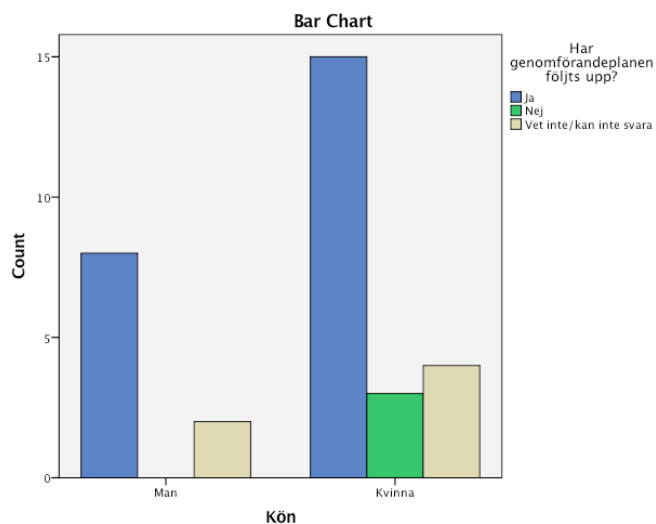
Majoriteten av de besvarande är nöjda med boendestödjarens tillgänglighet och 20 procent det vill säga 7 personer är tveksamma till om de är nöjda med tillgängligheten framför allt finns det önskemål om att det även bör finnas möjlighet till mer boendestöd på kvällstid och helger.

Boendestödets ledning har en uppfattning om att det är brukarna utifrån deras behov som styr tillgängligheten vilket enhetschefen på boendestödet uttrycker ”Men vi har behovsschema så det är brukarna som styr våra tider och behovet” (Skriftlig kommunikation 2016-03-08). Två brukare uttrycker sina erfarenheter av tillgänglighet; ”Hade velat ha boendestöd varje morgon i veckan men en dag kan de inte pga. personalmöte” (Kvinna som kommenterat fråga 19a i enkäten) och ”De borde finnas tillgängliga längre på kvällen de flesta som mår psykiskt dåligt mår sämre på kvällen.” (Kvinna som kommenterat fråga 19a i enkäten).

Svårigheter att vid behov få telefonkontakt belyses av en person som har negativ erfarenhet av detta; ”Svårt att få tag på via telefon.” (Kvinna som kommenterat fråga 19a i enkäten).

## Uppföljning

Genomförande planen ska följas upp regelbundet och särskilt vid förändringar. Diagram 6 beskriver när det gäller om genomförandeplanen följts upp, svarar 71,9 procent det vill säga 23 personer att den följts upp.



**Diagram 6. Fråga 15. Har genomförandeplanen följts upp? Diagrammet visar antal av respektive svarsalternativ på fråga 15.**

Något besvärande är det att 17,1 procent det vill säga 6 personer inte vet om genomförandeplanen följts upp. Kvinnor mer tveksamma till om genomförandeplan har följts upp.

## Nyttan med boendestöd

Övervägande majoritet upplever att de har nytta av det stöd de får och 27,2 % det vill säga 9 personer, känner sig tveksamma till om det har nytta av det stöd de får av boendestödjaren. Här uttrycker några brukare hur de upplever nyttan av det stöd de får; ”Klärar ej vardagen utan deras stöd!” (Kvinna som kommenterat fråga 23 i enkäten, ”Hjälper mig att fokusera på sånt som behövs i vardagen.” (Man som kommenterat fråga 23 i enkäten), ”Boendestöd hjälper mig från att isolera mig, känner mer människovärde & mer levande.” (Kvinna som kommenterat fråga 23 i enkäten) och ”De får mig som människa att växa, de gör livet lättare att leva, de ger mig hjälp och uppmuntran att se saker på andra sätt.” (Kvinna som kommenterat fråga 23 i enkäten)

### Hjälp och stöd från annan verksamhet

Behovet av hjälp och stöd från hemtjänsten under tiden personen har haft boendestöd, har minskat för 22,6 procent det vill säga sju personer. Det har inte blivit någon förändring för 29 procent det vill säga 9 personer och det har inte varit aktuellt för 41,9 procent det vill säga 13 personer.

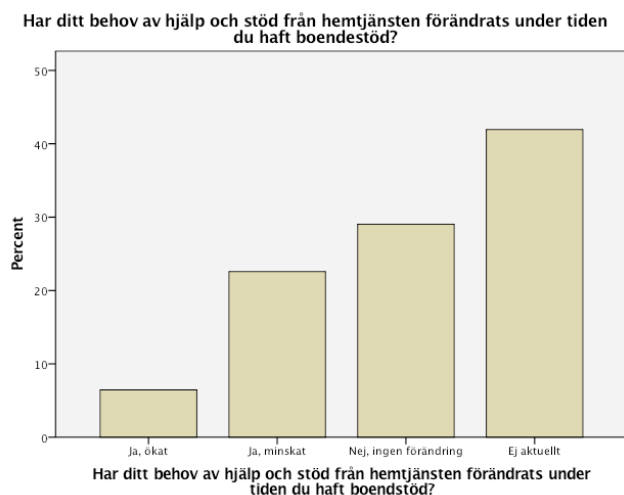


Diagram 7. Fråga 21. Har ditt behov av hjälp och stöd från hemtjänsten förändrats? Andel av de som besvarat frågan.

Även behovet av hjälp och stöd av kontaktperson har förändrats under tiden som personen har haft boendestöd. Behovet har minskat för 16,1 procent det vill säga 5 personer. Det har inte blivit någon förändring för 41,9 procent det vill säga 13 personer och inte varit aktuellt för 32,3 procent det vill säga 10 personer.

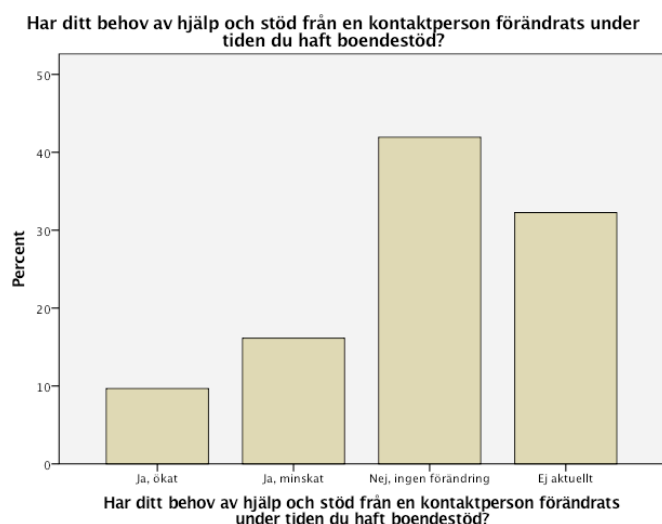


Diagram 8. Fråga 22. Har ditt behov av hjälp och stöd från en kontaktperson förändrats? Andel av de som besvarat frågan.

Utifrån en närmare anblick kunde vi se att i början av boendestöds tiden kan dolda behov av annan insats som till exempel kontaktperson via socialtjänsten, uppmärksammas.

## Inflytande och delaktighet

När det gäller om brukarna upplever att de har inflytande är resultatet nedslående. Det behövs mer och tydlig information om brukarrådet och dess möjligheter.

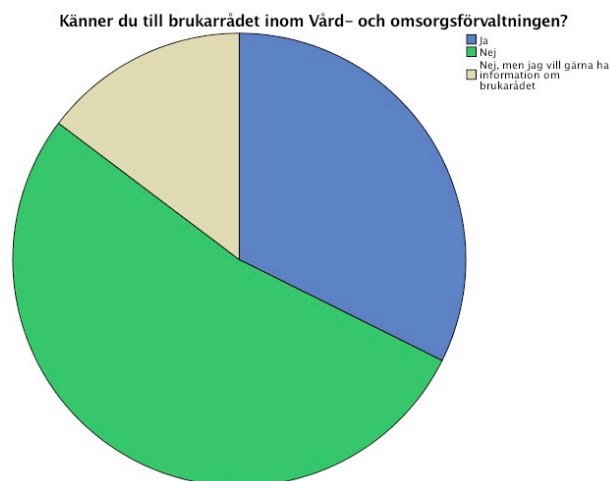


Diagram 9. Fråga 24. Känner du till brukarrådet inom Vård och omsorgsförvaltningen? Diagrammet visar antal för respektive svarsalternativ.

En majoritet av brukarna har svarat att de inte känner till brukarrådet inom vård- och omsorgsförvaltningen och av dessa är 14,3 procent det vill säga 5 personer intresserade av information om brukarrådet.

När det gäller om de svarande har lämnat in synpunkter om boendestödet till Östersunds kommun, är det så få att det inte går att redovisa. Övriga svar vad gäller att lämna in synpunkter, ur olika synvinklar visar resultatet enligt följande diagram att 47,1 det vill säga 16 personer uppger att det inte har varit aktuellt att lämna in synpunkter till kommunen. Det är 35,3 procent det vill säga 12 personer som inte har lämnat in synpunkter och 14,3 procent det vill säga 5 personer känner inte till möjligheten att lämna synpunkter till kommunen.



Diagram 10. Fråga 25. Brukar du lämna in synpunkter som handlar om boendestödet till kommunen? Antal svar för respektive alternativ.

Det finns en aktivitetsgrupp för personer som har boendestöd vars syfte är att bryta isolering, få gemenskap med andra, lära känna varandra och eventuellt få vänner. Ett annat syfte är också att ge brukarna möjlighet till medbestämmande vad gäller aktiviteter för målgruppen. Att möjliggöra så att brukarna upplever att de behövs är också en aspekt i aktivitetsgruppen. (Skriftlig kommunikation med enhetschef vid Boendestödet 2016-11-21). I aktivitetsgruppen ingår både brukare och boendestödjare. Denna aktivitetsgrupp inom boendestödet är mera känd bland brukarna, hela 61,8 procent det vill säga 21 personer känner till aktivitetsgruppen men det är en i förhållandevis stor grupp som inte känner till aktivitetsgruppen, 35,3 procent det vill säga 12 personer har svarat att de inte känner till aktivitetsgruppen.



## IDENTIFIERADE UTVECKLINGSOMRÅDEN

---

Brukarrevisionen har visat ett positivt resultat. Men det finns områden att utveckla och att förbättra samt att fortsätta diskussionen kring teman delaktighet/inflytande, bemötande och tillgänglighet.

### ***Delaktighet och inflytande***

- Ett av dessa utvecklingsområden är kommunikationen mellan personen eller brukare som har boendestöd och Vård- omsorgsförvaltningens personal och ledning är i behov av förbättring.
- Medbestämmande i aktivitetsgruppen är en bit på väg till ökad delaktighet och inflytande men att kunna utöva inflytande över övrig verksamhet inom boendestödet är begränsad.
- En förutsättning för ökat inflytande och delaktighet är att känna till de forum som finns för möten mellan brukare och utförare, därför har brukarrådet en viktig uppgift att öka information om att brukarrådet finns och vad det kan göra för enskilda brukare.
- Boendestödet bör vara en förebild för att medverka till ett bra samarbetsklimat. I nuläget anser en större grupp av brukare att samarbetet inte fungerar. Vilket ger en bild av att samarbetsformen mellan personen som har boendestöd och boendestödjaren samt ledning, inte fungerar tillfredställande.
- Genomförande plan är ett verktyg för delaktighet och inflytande. Delaktigheten i uppföljning av genomförande plan samt information om att uppföljning sker, är viktigt.

### ***Bemötande***

- Det är skillnad på hur män och kvinnor upplever om de har fått uppmuntran av boendestödjaren eller om de blir inspirerade att utvecklas och klara av att göra mer själv än vad som anges i genomförandeplan. Det är framförallt kvinnor som är missnöjda med detta. Även den yngre åldersgruppen känner att de behöver mer coaching för att utvecklas.
- En förhållandevis stor grupp av de besvarande anser inte att boendestödjaren anpassar stödet utifrån hur de mår. Ett mer lyhört förhållningssätt bör beaktas.
- Det är även viktigt att ledning och personal avsätter tid i planeringen och förberedelsen, så att inte personen som beviljats boendestöd upplever att boendestödjaren är stressad och inte har tid med denne.

### ***Tillgänglighet***

- Personer som har psykisk funktionsnedsättning mår oftast sämre på kvällar och helger. Möjlighet till en mer anpassad tillgänglighet utifrån målgruppens önskemål är önskvärt.



## REFERENSLISTA

---

Flyckt, L. m.fl. (2011) *Ett så normalt liv som möjligt- målet i nya nationella riktlinjer*. I Läkartidningen, Nr 35.

Socialstyrelsen (2016) *Boendestöd*. <http://kunskapsguiden.se/psykiatri/Teman/boendestod>

Östersunds kommun, (2012a) *Protokoll vid Vård- och omsorgsnämnden, 2012-10-09*. Vård- och omsorgsnämnden, Östersunds kommun.

Östersunds kommun (2012b) *Tjänstemannaförslag vid Vård- och omsorgsförvaltningen, Östersunds kommun, 2012-09-28*. Vård- och omsorgsnämnden, Östersunds kommun.

### Personlig kommunikation

Ingela Landsten, Enhetschef, Boendestöd, Sektor Hemtjänst, Östersunds kommun

Anna Backlund Larsson, Enhetschef, Biståndsenheten, Östersunds kommun



Frågor till enhetschef boendestödet 2016-03-08

1. Vad menas med boendestöd?
2. Hur har Östersunds kommun lagt upp boendestödet?
3. Hur många är personalen totalt som jobbar med boendestöd?
4. Hur många jobbar med varje brukare?
5. Vilka tider jobbar personalen?
6. Vilka veckodagar jobbar personalen?
7. Jobbar de på storhelger?
8. Jobbar de på nätterna?
9. Om nej, vad är alternativet för brukaren?
10. Vilken utbildning har personalen?
11. Vad är viktigt att tänka på när ni jobbar med personer med psykisk funktionsnedsättning?
12. Har personalen valt själva att arbeta med boendestöd?
13. När började Östersunds kommun att jobba med boendestöd?
14. Vart började ni att jobba med boendestöd?
15. Hur utvecklades det?
16. Hur många brukare är det i dagsläget som har boendestöd?
17. Inom vilka bostads områden finns det boendestöd?
18. Hur går det till att få boendestöd?
19. Bor brukarna i vanliga bostäder som hyresrätt, bostadsrätt, eget hus?
20. Vilka insatser får brukarna? Några exempel
21. Har brukarna möjlighet till inflytande över vilka insatser som behövs?
22. Väljer personalen att utföra den/ eller de insatser som brukare säger sig vara i behov av?
23. Styr personalen över de insatser som utförs?
24. Har brukare dubbla diagnoser a) missbruk b) somatisk sjukdom?
25. Hur länge kan insatser av boendestöd ges?
26. Upplever du att det finns problem med boendestödet på något sätt?
27. Får jag återkomma med frågor vid senare tillfälle om det behövs?



Till dej som har beviljats boendestöd

## Information om brukarrevision av boendestödet i Östersunds kommun

---

Alla verksamheter som avser att ge stöd, vård och service behöver granskas då och då. Särskilt viktigt är att få reda på om de som får insatser tycker att de fungerar bra eller dåligt. En brukarstyrd brukarrevision innebär att granskning av verksamheter görs av en grupp med liknande erfarenheter av till exempel boendestöd som du själv. Brukarstyrd brukarrevision innebär en möjlighet att kunna påverka och ha inflytande.

Under maj-juni 2016 genomförs en brukarstyrd brukarrevision av insatser som ges av boendestödsgruppen i Östersunds kommun. Syftet är att få svar på om boendestödet fungerar som det ska och om det finns något som kan förbättras. Granskning av boendestödet kommer att ske genom en enkät som du kommer att få hem i din brevlåda under vecka 20. I det brevet kommer det att finnas mer information om hur du ska göra för att fylla i enkäten och vart du ska skicka den ifyllda enkäten. Det är givetvis frivilligt att delta, men vi ser så klart att dina erfarenheter är viktiga för att utveckla boendestödet.

Arbetet med brukarrevisionen organiseras av Jämtlands läns brukarråd (JLB). Det praktiska arbetet med brukarrevisionen kommer att utföras av en grupp som har egen erfarenhet av boendestöd. Brukarrevisorsgruppen samordnas av Lena Larsson, som har utvecklat denna modell av Brukarstyrd Brukarrevision med Reellt brukarinflytande (BBR).

Om du har frågor om vad brukarstyrd brukarrevision är för något eller om den planerade granskningen av boendestödet är du alltid välkommen att höra av dej till Lena Larsson. Lena har telefon xxxxxxxxxx

Med vänliga hälsningar,

Lena Larsson, *projektledare*  
Jämtlands Läns Brukarråd







Östersund 2016-05-12

## Inbjudan att delta i Brukarrevision av Boendestödet - en möjlighet till inflytande

---

Brukarrevisionen vänder sig till alla som hade boendestöd 2016-04-20 genom Vård- och omsorgsförvaltningen i Östersunds kommun. Det är Jämtlands läns brukarråd (JLB) som genomför brukarrevision. JLB arbetar för ökat brukarinflytande och utveckling av verksamheter som avser att ge stöd, vård och service.

Brukarrevisionen genomförs via den enkät som du får med detta brev. Enkäten består av 26 frågor som fokuserar hur du upplever bemötande, tillgänglighet, nytta och inflytande. Det är helt frivilligt att delta, men dina erfarenheter är viktiga för att utveckla boendestödet.

När du har besvarat de 26 frågorna lägger du enkäten i bifogat svarskuvert och postar det senast 2016-05-25. Portot är redan betalt. Det nummer som finns på svarskuvertet har endast en administrativ funktion, för eventuell påminnelse.

Dina svar kommer att koda och sammanställas på ett sätt att det inte går att se hur just du har svarat. Enkäterna kommer att förvaras så att ingen obehörig har tillgång till dem. Samtliga i brukarteamet har tystnadsplikt.

Resultatet av brukarrevisionen kommer att redovisas i en rapport som presenteras i höst, först till dig som har boendestöd, därefter till boendestödarna och sedan till verksamhetsledningen och den politiska ledningen.

Om du har frågor om Brukarrevisionen är du alltid välkommen att höra av dej endera till boendestödet eller Lena Larsson på tfn xxxxxxxxxx eller e-post [jlbrukarrad@hotmail.com](mailto:jlbrukarrad@hotmail.com)

Det är som sagt helt frivilligt att delta i brukarrevisionen, men om du väljer att medverka ber vi dig besvara enkäten och skicka tillbaka den i bifogat svarskuvert, senast xxxxxxxx.

Med vänliga hälsningar,

Lena Larsson, *projektledare*  
Jämtlands Läns Brukarråd



# Brukarrevision med reellt brukarinflytande

## Boendestöd i Östersunds kommun 2016

---



Så här fyller du i enkäten som består av 26 frågor,

- Markera med ett kryss i rutan för det svarsalternativ som passar bäst med din upplevelse.
- Om du får hjälp med att fylla i enkäten, tänk på att det ska vara *dina upplevelser* som styr svaren.
- Använd en bläckpenna eller tuschpenna när du fyller i enkäten.
- Fyll i endast i ett svar per fråga om inget annat anges.
- Om du kryssar fel, stryk över det och fyll i det svar som det ska vara.
- Om inget svarsalternativ stämmer, hoppa över frågan och svara på nästa fråga.
- Lägg den ifyllda enkäten i bifogat svarskuvertet och posta. Portot är redan betalt.

### Följande frågor handlar om dej och hur ofta du har boendestöd– 6 frågor

1. Kön?  Man  Kvinna  Annat

2. Ålder? Hur gammal är du? \_\_\_\_\_ år

3. Hur bor du just nu?

Bostadsrätt  Hyresrätt  Radhus  Villa  Annat: \_\_\_\_\_

4. I vilket område i Östersunds kommun bor du i?

Frösön  Lungvik  Odensala  Torvalla  Östersunds centrum  Annat område: \_\_\_\_\_

5. Hur ofta får du boendestöd?

- Varje dag  
 Varannan dag  
 1 gång i veckan  
 2 gånger per månad  
 Mer sällan  
 Vid behov ange hur ofta ungefär: \_\_\_\_\_

6. Ungefär hur länge har du haft boendestöd? : \_\_\_\_\_

### Följande frågor handlar om bemötande – 6 frågor

7. Hur upplevde du boendestödjarens bemötande vid uppstart.

Bra  Ganska bra  Någorlunda  Ganska dåligt  Dåligt  Minns inte

Kommentera gärna ditt svar:

---

---

8. Upplever du att du blir bemött med respekt för din person av boendestödjaren.

Ja  Någorlunda  Nej  Vet inte/kan inte svara

Kommentera gärna ditt svar:

---

---

9. Upplever du att du får uppmuntran av boendestödjaren?

Ja, helt och hållet  Delvis  Nej  Jag behöver ingen uppmuntran

10. Anser du att boendestödjaren anpassar stödet efter hur du mår?

- Ja, alltid     Ja, för det mesta     Delvis     Nej, oftast inte     Nej, inte alls

11. Upplever du att boendestödjaren har tid med dig?

- Ja, alltid     Ja, för det mesta     Delvis     Nej, oftast inte     Nej, inte alls

12. Hur fungerar samarbetet allmänt med boendestödjaren?

-           

### Följande frågor handlar om genomförandeplanen – 5 frågor

13. Har du haft inflytande i utformningen av din genomförande plan?

- Ja     Nej     Vet inte/kan inte svara

14. Har du kunnat påverka innehållet i din genomförande plan?

- Ja     Nej     Vet inte/kan inte svara

15. Har genomförande plan följts upp?

- Ja     Nej     Vet inte/kan inte svara

16. Har du deltagit i förändringar av din genomförandeplan?

- Ja     Nej     Vet inte/kan inte svara

17. Inspirerar boendestödjaren dig att klara mer än vad som ingår i genomförandeplanen.

- Ja, alltid     Ja, för det mesta     Delvis     Nej, oftast inte     Nej, inte alls

### Följande frågor handlar om tillgänglighet – 3 frågor

18. Hur fick du information om att boendestöd finns?

- Genom psykiatrin     Kommunens hemsida     Behandlande läkare  
 Avbiståndshandläggaren     Informationsbroschyr     Kamrat  
 På min arbetsplats     Intresseförening     Anhörig, närstående eller partner  
 Annat sätt, nämligen \_\_\_\_\_

19. Hur nöjd är du med boendestödjarens tillgänglighet?

-           

19 a. Önskar du ytterligare tider? Beskriv:

---

---

**20. Upplever du att du får det stöd du behöver?**

- Ja, helt och hållet     Delvis     Nej     Vet inte/kan inte svara

**20 a. Om du upplever att du inte får det stöd du behöver, vad anser du att det är som saknas? Beskriv:**

---

---

**Följande frågor handlar om nyttan av boendestöd – 3 frågor**

**21. Har ditt behov av hjälp och stöd från hemtjänsten förändrats under tiden du haft boendestöd?**

- Ja, ökat     Ja, minskat     Nej, ingen förändring     Ej aktuellt

**22. Har ditt behov av hjälp och stöd från en kontaktperson förändrats under tiden du haft boendestöd?**

- Ja, ökat     Ja, minskat     Nej, ingen förändring     Ej aktuellt

**23. Hur värderar du som helhet nyttan det stöd du får av boendestödjaren?**

- 😊     😏     😡

Kommentera gärna ditt svar:

---

---

**Följande frågor handlar om inflytande – 3 frågor.**

**24. Känner du till brukarrådet inom Vård- och omsorgsförvaltningen?**

- Ja     Nej     Nej, men jag vill gärna ha information om brukarrådet

**25. Brukar du lämna in synpunkter som handlar om boendestödet till kommunen.**

- Ja     Nej     Har inte varit aktuellt     Jag känner inte till att det är möjligt

**26. Känner du till att det finns en aktivitetsgrupp för boendestödet?**

- Ja     Nej     Nej, men jag vill gärna ha information om aktivitetsgruppen

Tack för din medverkan!

Posta din ifyllda enkät i bifogat svarskuvert

