



Rapport

## Brukarstyrd Brukarrevision

Genomförd på Klintesväng, Borås Kommun, våren 2019

# Brukarrevison Klintesväng

*Brukarrådet för Missbruksfrågor Västra Götaland består av ett stort antal föreningar med erfarenheter från missbruk och beroende. Genom sina kunskaper och erfarenheter kan Brukarrådet lättare skapa kontakt med klienten än vad myndigheter har. Brukarrådets arbete kan bidra till en bättre fungerande missbruks och beroendevård. Den erfarenhet och kunskap som klienten har när det gäller missbruk och beroende är inte något som går att läsa sig till. Tar man tillvara dessa erfarenheter och kunskaper är vi säkra på att vården blir både bättre och billigare i ett längre perspektiv. Vi vill också poängtera att klienterna naturligtvis förväntas ta aktiv del i sin behandling, det är trots allt klienten som gör jobbet med hjälp av de verktyg som hen får.*

*För mer information om Brukarrådet för Missbruksfrågor Västra Götaland:  
Gunilla Blad 070-631 82 74*

## Innehåll

Syfte.....	3
Sammanfattning.....	3
Revisionsgruppen.....	3
Tystnadsplikt och anonymitet.....	3
Bortfall.....	4
Genomförande.....	4
Bakgrundsfakta om verksamheten.....	4
Resultat.....	6
Analys.....	19
Revisionsgruppens reflektioner.....	20

## Syfte

Syftet med den brukarstyrda brukarrevisionen är att få klarhet i styrkor och förbättringspunkter av verksamheten på Klintesväng. Särskild hänsyn har tagits till hur klienterna hamnat i hemlöshet och vilken hjälp de behöver för att komma ur den uppkomna situationen.

Revisionen är beställd av Borås stad, IFO/vuxen/unga vuxna.

## Sammanfattning

Att verkligen se klienten är av största vikt för ett gott resultat för alla berörda parter i den verksamhet som Klintesväng bedriver. En brukarrevision är ett sätt att ta tillvara de erfarenheter och tankar som både respondenter och revisorer besitter och utifrån det se vad som redan är bra men även vilka förbättringar som går att göra.

Den revision som presenteras i den här rapporten har visat att personalen har ett stort förtroende bland sina klienter.

På förbättrings sidan har vi pekat på den bristande kunskapen om SIP (Samordnad Individuell Plan) bland klienterna men även visat på fördelarna med att mera genomtänkt samverka med civilsamhällets resurser inom missbruksvården.

## Revisionsgruppen

Projektgruppen har bestått av en projektledare och tre revisorer.

Den brukarstyrda brukarrevisionen utformades och utfördes av brukarrevisorer, dvs brukare eller närstående med egna erfarenheter av likartad verksamhet. Brukarrevisorerna har inte själva varit aktuella i den verksamhet som här granskats vilket varit en förutsättning för att säkerställa trovärdigheten.

Samtliga i projektgruppen har genomgått utbildning i den av Verdandi framtagna metoden Brukarstyrd Brukarrevision. Utbildningen genomförs för att revisorerna och övriga projektmedarbetare ska kunna konstruera relevanta enkätfrågor, få kunskap för att sammanställa resultatet och göra en bra svarsanalys.

Enkätfrågorna har utformats av projektgruppen i sin helhet men själva revisionen har genomförts av de tre brukarrevisorerna. Information, förankring och återkoppling till alla berörda brukare, personal och ledning har varit centrala delar i revisionsarbetet.

## Tystnadsplikt och anonymitet

Tystnadsplikt och integritet är våra ledord både i förhållande till de brukare som medverkar och de som utför revisionen. Vid det inledande informationsmötet poängterades detta och i det avtal som skrevs mellan Brukarrådet för

missbruksfrågor i Västra Götaland och Beroendeteamet SDN Centrum framgår denna information tydligt.

Enkätsvaren förvaras där endast projektgruppen haft tillgång till dem.

Projektgruppen förbehåller sig rätten att inte ta med vissa utpekande svar då dessa skulle kunna härledas till vissa enstaka respondenter och på så vis skulle anonymiteten äventyras.

## Bortfall

Underlaget för enkäten blev något mindre än det förväntade då det var flera som valde att inte svara. När vi fick beställningen av brukarrevisionen hade Klintesväng som då hette Biskopsmössan 12 platser för boende och 7 stycken platser i härbärgat. Vid vårt möte med personalen fick vi veta att boendet skulle förändras och bli 19 platser för dygnet runt inskrivna från den 1 februari. Beslut togs då om att skjuta på revisionen någon månad till mars. När revisionen gjordes fanns 17 inskrivna och av dessa valde 10 att svara på enkäten.

## Genomförande

Ansvariga för Klintesväng tog kontakt med Brukarrådet för Missbruksfrågor i Västra Götaland med förfrågan om att genomföra en brukarstyrd brukarrevision. Frågan togs upp i Brukarrådet där beslut togs att ta sig an uppdraget. Arbetet runt brukarrevisionen startade i januari 2019 med ett möte med ledningen och kort därefter träffade revisorsgruppen personalen på boendet. Insamlingen av data planerades till två tillfällen i mars men då vi fick för få svar gjordes två ytterligare insamlingstillfällen i april.

Klintesväng var under revisionen inne i en förändringsfas där boendetalet ökade från 12 till 19 heltids boende. När enkäten gjordes var det 17 boende, varav 10 stycken valde att delta i enkäten. Analysen utgår ifrån de 10 respondenterna som besvarade enkäten.

Projektgruppen har haft ett antal arbetsmöten för att utforma enkäten, planera genomförandet och därefter med genomgång och analys av svaren. Dessa har varit både kreativa och lärorika då gruppen har olika bakgrund och erfarenhet, vilket gjort att våra möten blivit väldigt givande.

## Bakgrundsfakta om verksamheten

Klintesväng är ett drogfritt boende för hemlösa med beroende- och/eller missbruksproblem med plats för 19 boende. Här erbjuds ett tillfälligt boende tills en långsiktig lösning ordnats. Personalen har till uppgift att hjälpa och stödja de boende i deras kontakt med myndigheter för att hitta en långsiktighet både med boende och beroendeproblematik.

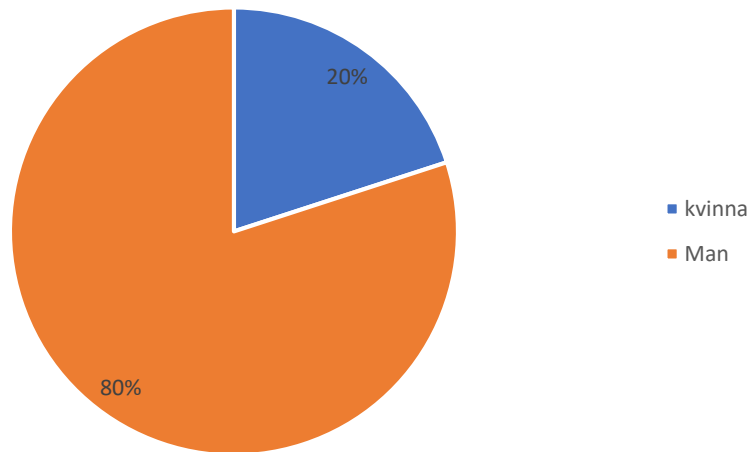
För att få bo på Klintesväng ska man ha fyllt 20 år och ha akut problem med hemlöshet och missbruk med alkohol eller andra droger. Det är en biståndsbedömd insats enligt socialtjänstlagen, vilket innebär att de som får plats måste få ett beslut från socialtjänsten om att de har rätt till stöd.

På Klintesväng arbetar åtta boendestödjare där alla har MI (motiverande samtal) utbildning. All personal har samma schema och arbetar dag, kväll och sovande

jour. De flesta har lång erfarenhet och utbildning till undersköterskor eller mentalskötare. Kortare vakanser tillsätts av bemanningspool. Klienterna har även stöd från mobilt team och personliga ombud. Boendesociala enheten tillhandahåller sociala kontrakt med hembesök. Vaktbolag används vid utsatta situationer.

## Resultat

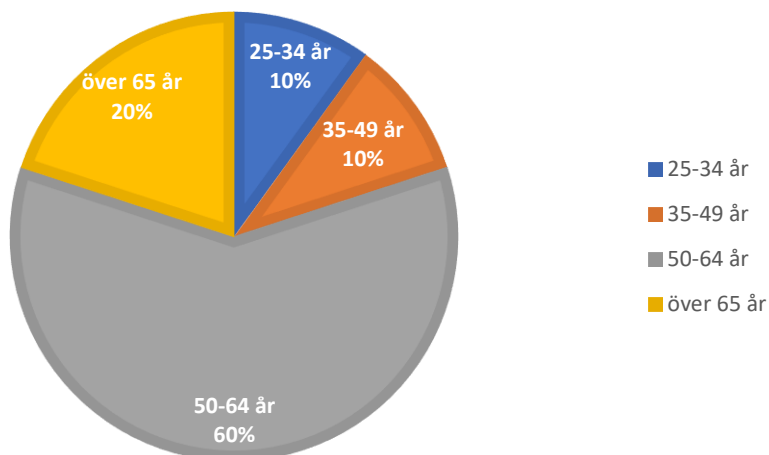
### 1. Kön



Kvinna	2
Man	8
Annat alternativ	0
Inget svar	0

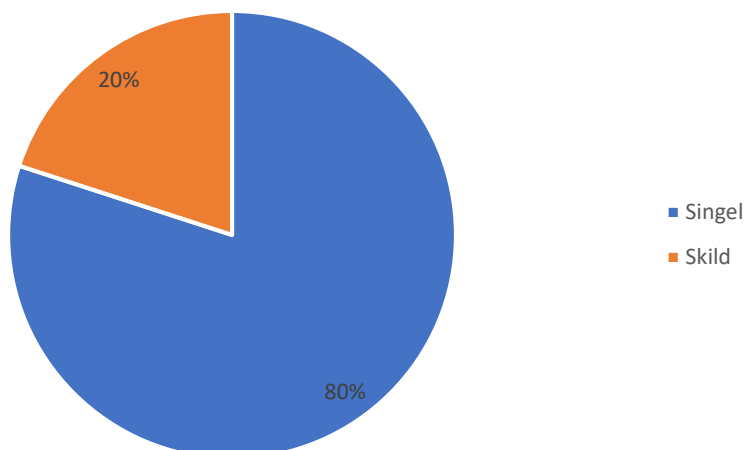
*Kommentar: Flest boende i åldersgruppen 50 - 64 år i övrigt en jämn åldersfördelning.*

### 2. ÅLDER



20-24 år	0
25-34 år	1
35-49 år	1
50-64 år	6
Över 65 år	2

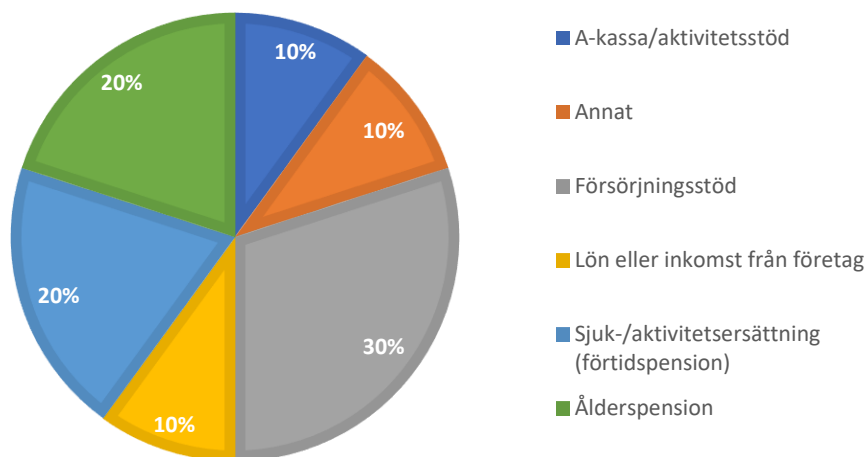
### 3. Familjesituation



Gift/Sambo	0
Singel	8
Barn under 18 år	0
Skild	2
Annat	0

*Kommentar: Flera svar var möjliga.*

### 4. FÖRSÖRJNINGSKÄLLA

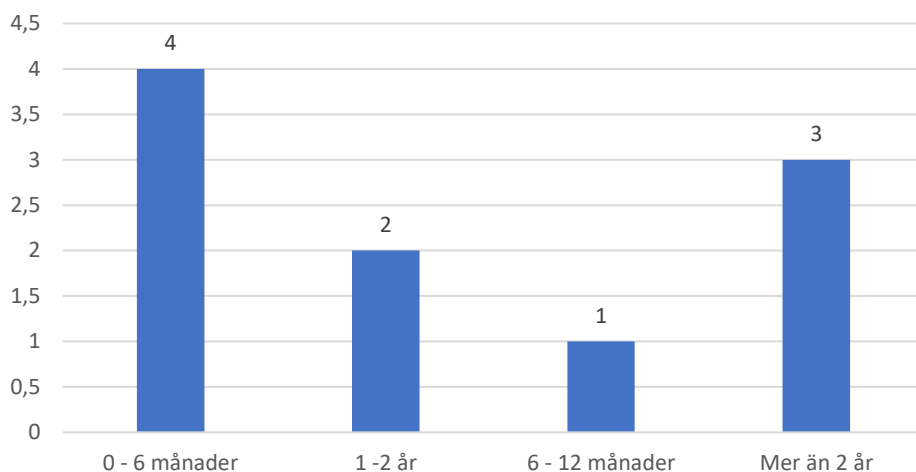


Lön eller inkomst	1
A-kassa	1
Ekonomisk hjälp från anhöriga	0
Försörjningsstöd	3
Föräldrapenning	0
Studiemedel	0
Sjukpenning	0
Sjuk/aktivitetsersättning	2
Ålderspension	2
Saknar inkomst	0
Annat	1

*Kommentar: En jämn fördelning över alla möjliga försörjningskällor.*



## 5. Hur länge har du varit hemlös?



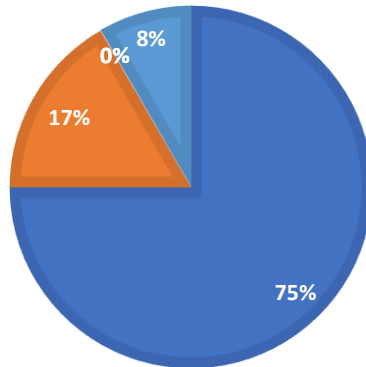
## 6. Beskriv med egna ord varför du hamnat i hemlöshet?

- Hemlös när jag blev osams med min hyresvärd
- Skulder, missbruk, psykisk ohälsa
- Hyran ej betald
- En man som slog mig och tog mina pengar
- Betalar inte hyra
- Flyttade från Karlskrona till min bror och sen därifrån till olika kompisar
- Har ej bostad, vräkt.
- Jag blev vräkt pga. missad hyresinbetalning
- Inte betalat hyrorerna och missbruk

*Kommentar: Genomgående har inte hyran blivit betald med vräkning som resultat.*

## 7. VILKEN FORM AV BEROENDE PASSAR IN PÅ DIG?

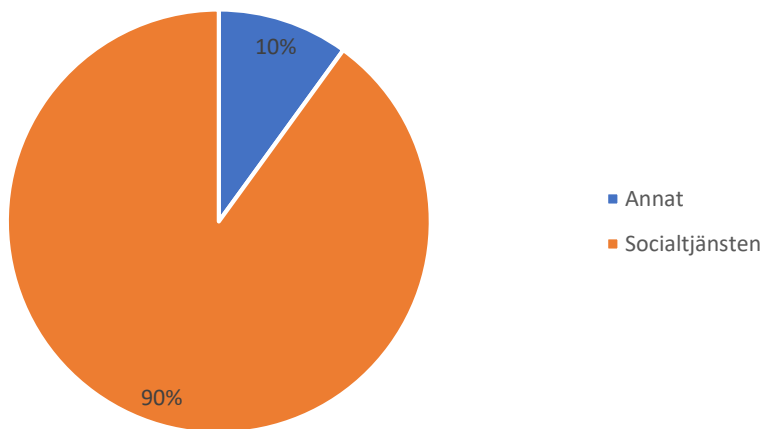
■ Alkohol ■ Narkotika ■ Läkemedel ■ Spel ■ Annat



Alkohol	9
Narkotika	2
Läkemedel	0
Spel	0
Annat	1
Ej svar	0

*Kommentar: Flest anger att de har ett alkoholberoende. Fler svar var möjliga.*

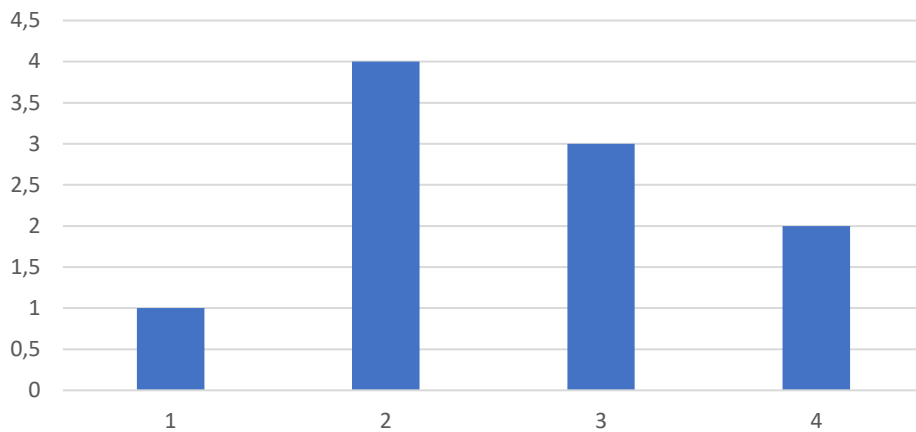
## 8. Hur fick du kännedom om Klintesväng



Socialtjänsten	9
Kompisar	0
Annat	1

*Kommentar: De flesta har kommit i kontakt med Klintesväng genom socialtjänsten.*

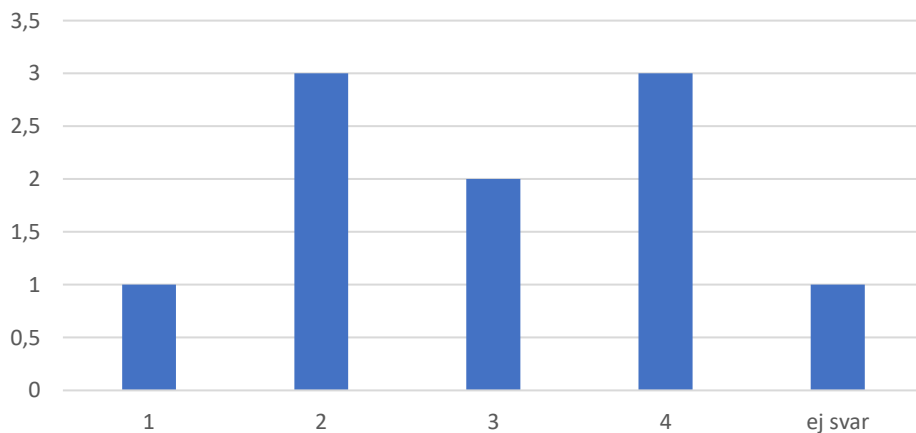
9. I vilken utsträckning tycker du att ditt boende på Klintesväng leder till att bryta din isolering



1=inte alls, 4=i stor utsträckning

*Kommentar: Upplevelsen av isolering skiljer mellan människor vilket resultatet visar. Staplarna i mittensiktet är klart dominerande.*

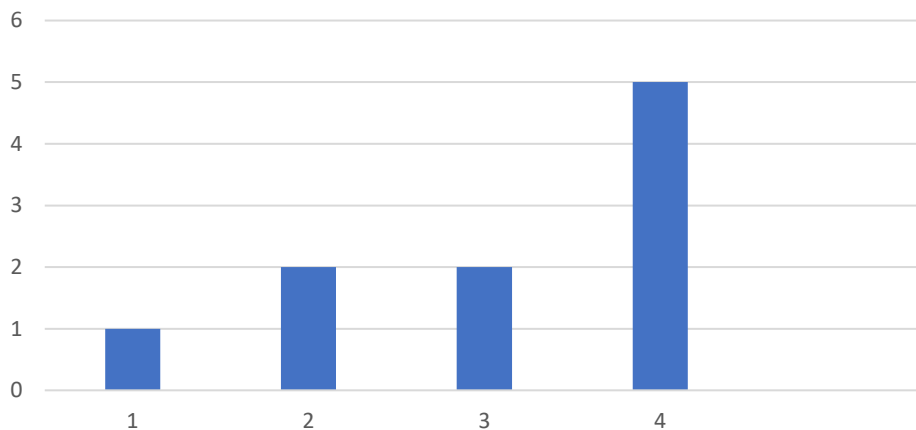
10. I vilken utsträckning tycker du att ditt boende på Klintesväng leder till att minska ditt beroende?



1=inte alls, 4=i stor utsträckning

*Kommentar: Svaren lutar åt att flest anser att boendet på Klintesväng leder till minskat beroende.*

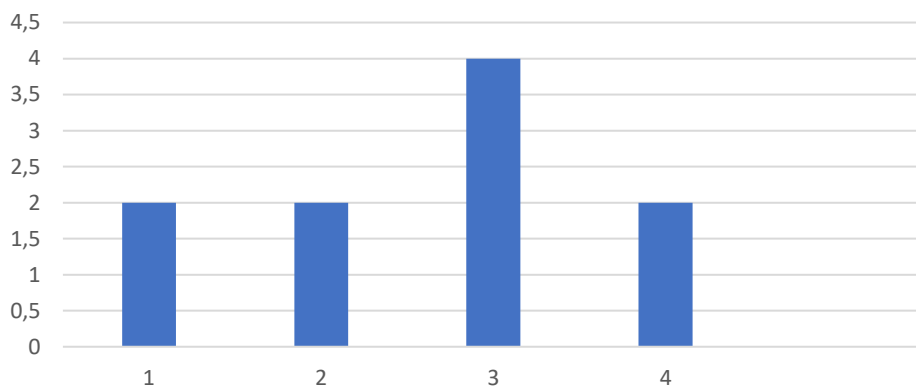
11. I vilken utsträckning tycker du att ditt boende på Klintesväng leder till att ge dig gemenskap?



1=inte alls, 4=i stor utsträckning

*Kommentar: En klar majoritet anser att boendet ledet till en ökad gemenskap.*

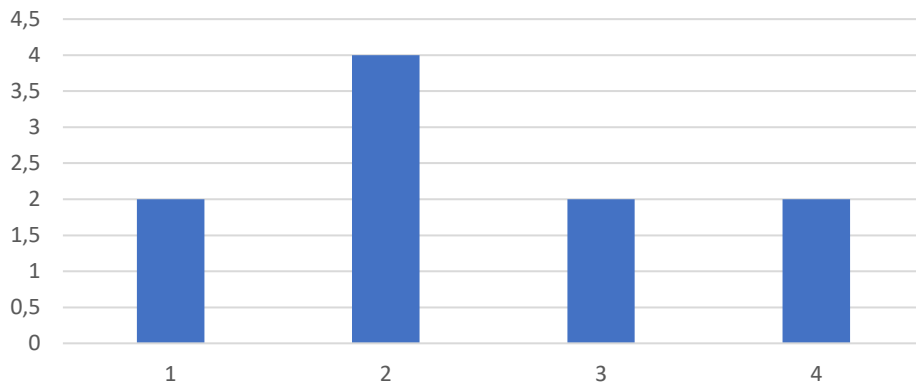
12. I vilken utsträckning tycker du att ditt boende på Klintesväng leder till att komma i kontakt med andra stödinsatser?



1=inte alls, 4=i stor utsträckning

*Kommentar: En övervägande del av respondenterna upplever att de kommit i kontakt med andra stödinsatser.*

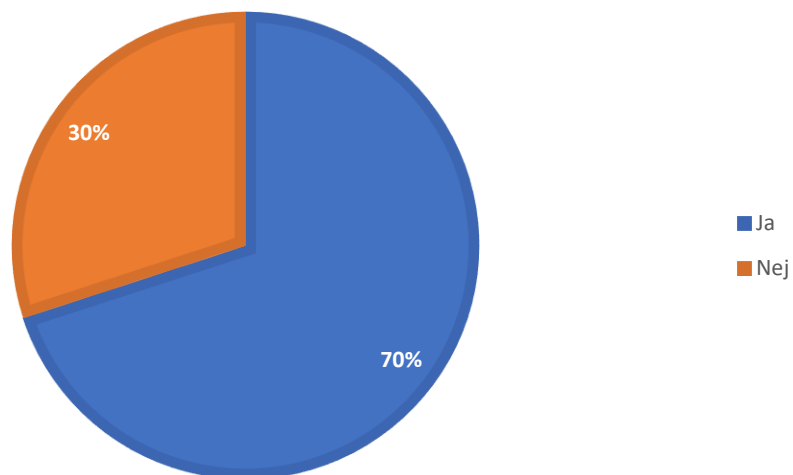
13. I vilken utsträckning tycker du att ditt boende på Klintesväng leder till ett ökat deltagande i samhälle och föreningsliv



1=inte alls, 4=i stor utsträckning

*Kommentar: Den största delen av respondenterna anser inte att deras deltagande i samhälle och föreningsliv ökat under boendet på Klintesväng.*

14. HAR DU GENOM KLINTESVÄNG FÅTT INFORMATION OM ANDRA GRUPPER OCH VERKSAMHETER SOM DU SKULLE KUNNA DELTA I?



*Kommentar: 70 % av de svarande anser att de fått information om andra grupper och verksamheter som de skulle kunna delta i.*

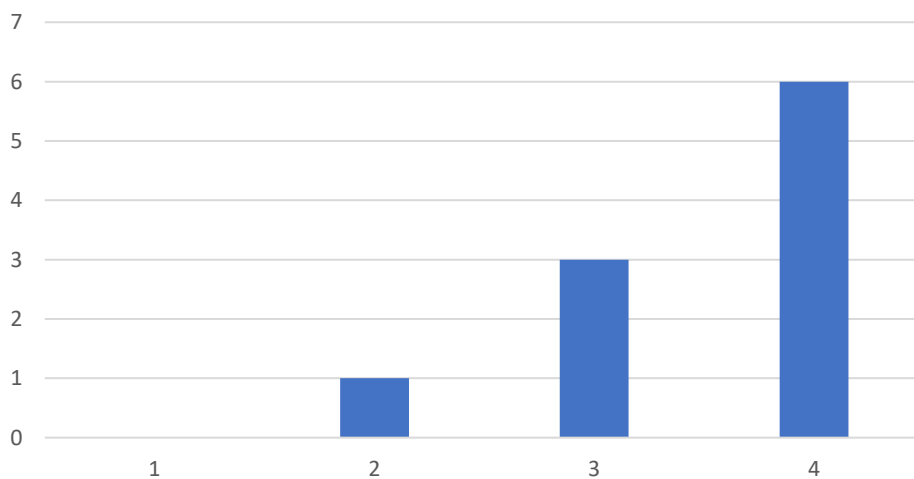
## 15. Om ja, vilka?

- Träff
- Smedjan
- AA, Smedjan
- läkare och samtal med mina handledare

## 16. Vad vill du att din kontakt med Klintesväng skall leda till?

- Eget boende
- Lägenhet och framtid
- Ett boende i väntan på ett eget boende, stöd i samtal om missbruk.
- Lägenhet och nykterhet
- Ett nyktert
- Lägenhet
- lägenhet
- Arbete och bostad
- Eget boende och jobb

## 17. Känner du dig trygg på Klintesväng?



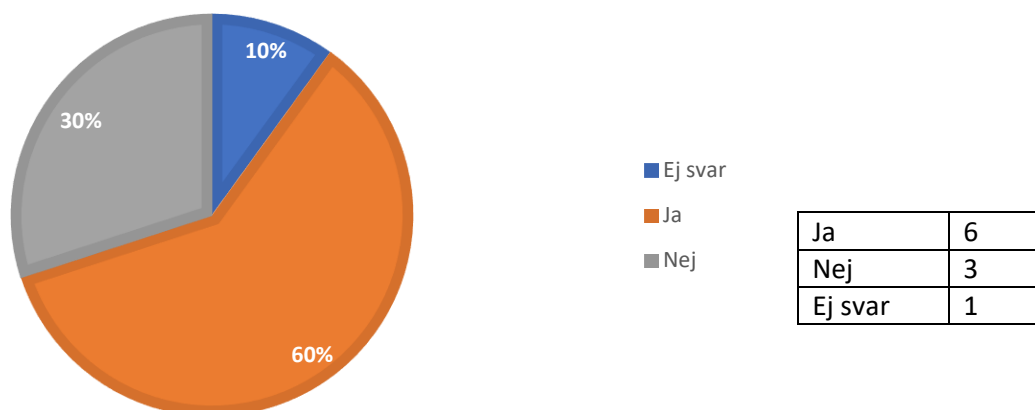
1=inte alls, 4=i stor utsträckning

*Kommentar: De allra flesta känner sig trygga på Klintesväng.*

## 18. Kommentar

- Det är lugnt och bra personal

## 19. UPPLEVER DU ATT PERSONALEN ÄR TILLRÄCKLIGT KUNNIG I MISSBRUKSFRÅGOR?

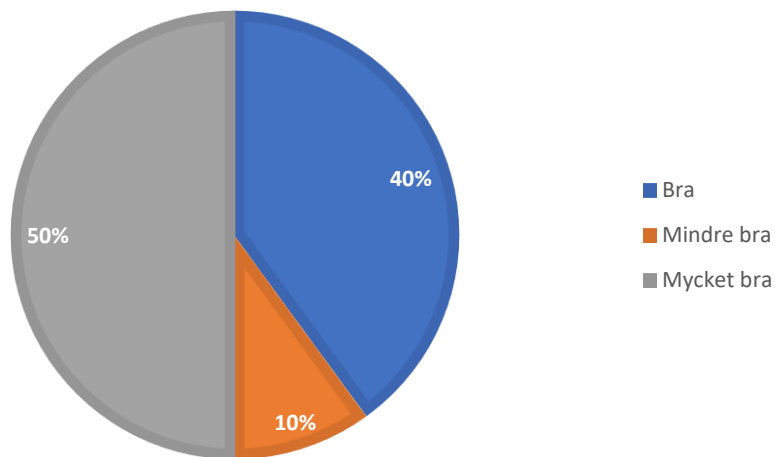


*Kommentar: 30% tycker inte att personalen är tillräckligt kunnig på missbruksfrågor medan 60% anser det.*

## 20. Vad förväntar du dig av personalen?

- Någon form av kunnighet om missbruk
- Sympati
- Inget speciellt
- Lugn och ro
- Olika uppfattningar och olika regler mellan personalen

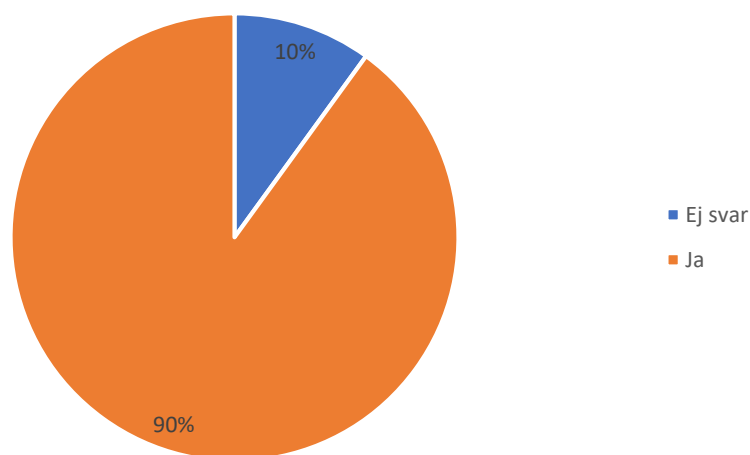
## 21. HUR BLIR DU BEMÖTT AV PERSONALEN?



Mycket bra	5
Bra	4
Mindre bra	1
Dåligt	0

*Kommentar: De allra flesta respondenterna anser sig bli väl bemötta.*

## 22. Möter personalen dig i ögonhöjd?

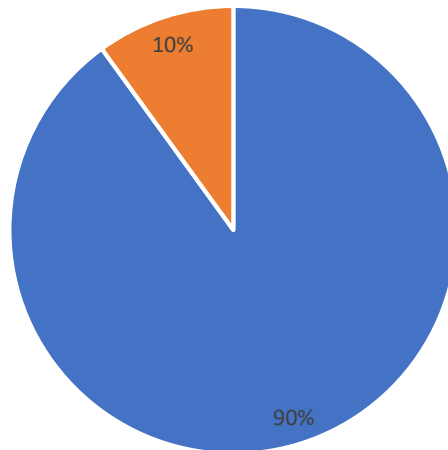


Ja	9
Nej	0
Ej svar	1

*Kommentar: 90% anser sig bli mötta ögonhöjd.*



23. Är du nöjd med Klintesvängs placering i stan?



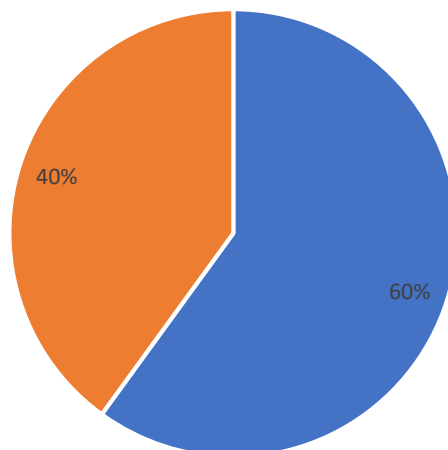
■ Ja  
■ Nej

Ja	9
Nej	1
Ej svar	0

24. Om nej. Vad vill du förändra?

- Mer centralt

25. Har du varit delaktig i din arbetsplan?



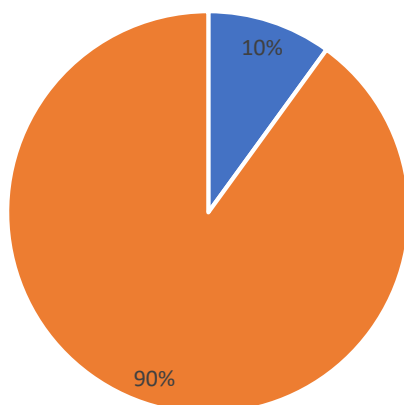
■ Ja  
■ Nej

Ja	6
Nej	4
Ej svar	0

## 26. Om nej. Vad vill du förändra?

- Till det bättre
- Jag har väl inte ens en
- Jag har pension

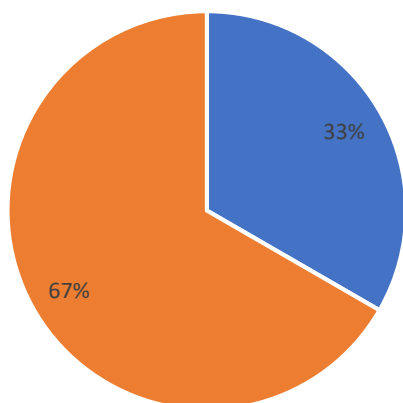
## 27. Känner du till SIP (Samordnad Individuell Plan)



■ Ja  
■ Nej

Ja	1
Nej	9
Ej svar	0

## 28. Känns det som att ditt boende på Klintesväng leder till en positiv förändring för dig?



■ För tidigt att svara på  
■ Ja

Ja	6
Nej	0
För tidigt att svara	3
Ej svar	1

29. Är det något du vill tillägga? Vi vill gärna ha dina synpunkter!

- Personalen borde jobba mer och prata mindre skit om boende till andra boende framför allihop. Vi är människor vi också.
- Leder till att jag får mer verktyg att jobba med.
- Nej det är bra.

## Analys

### **Bemötande och trygghet**

Den totala upplevelsen av trygghet och ett bra bemötande var genomgående mycket bra. 90% av respondenterna anser att de blir bra eller mycket bra bemötta av personalen. Samma gäller frågan om de möts i ögonhöjd där lika många hade en positiv upplevelse.

Genomgående visar siffrorna en positiv bild av personalens tillvägagångssätt då det gäller kommunikation och interaktion med klienterna.

### **Hemlöshet**

Då Klintesväng är ett boende för hemlösa med missbruksproblem valde vi att ställa några specifika frågor kring detta för att få en djupare förståelse till problematiken. Vi bad respondenterna att med egna ord beskriva varför de hamnat i hemlöshet och det som stack ut var att de blivit vräkta. Några hänvisade till sitt missbruk eller psykisk ohälsa som orsak till vräkningen medan andra enbart hänvisade till att de inte kunnat betala sin hyra.

Hur länge de levt i hemlöshet varierade, 40% svarade att det varit hemlösa i 0–6 månader, 30% i 6 månader till 2 år och 30% hade levt i hemlöshet i mer än 2 år.

### **Delaktighet**

Delaktighet är viktigt för att nå framgång inom de flesta områden. Därför frågade vi respondenterna om de varit delaktiga i sin arbetsplan. Här svarade 60% att de är delaktiga och 40% ansåg att de inte var det. Någon ansåg att den inte behövde en arbetsplan eftersom hen var pensionär.

En viktig del i behandling och vård skall vara SIP (Samordnad Individuell Plan). På vår fråga om de kände till SIP svarade 10% ja och övriga 90% kände inte till SIP.

Det är anmärkningsvärt att så många som 40% inte känner sig delaktiga i sin arbetsplan och med tanke på det kanske det inte är konstigt att så få kände till SIP.

### **Insatsens betydelse**

För att ta reda på respondenternas upplevelse av de insatser de får i förhållande till framtidsutsikt, sociala nätverk och minskat beroende ställde vi 5 frågor under rubriken "I vilken utsträckning tycker du att din kontakt med Klintesväng leder till?" Frågorna var:

- a. Bryta din isolering
- b. Minska ditt beroende
- c. Ge dig gemenskap
- d. Komma i kontakt med andra stödverksamheter
- e. Ökat deltagande i samhälle och föreningsliv

Även om ca hälften av de svarande inte tyckte att deras isolering brutits under tiden det bott på Klintesväng så ansåg ändå 70% att de fått en ökad gemenskap. Med tanke på att boendet är drogfritt så vore antagandet att samtliga svarande hade uppgett att de lyckats minska sitt beroende rimligt, men så är inte fallet. En valde att inte svara, ca 55% upp gav att beroendet minskat helt eller delvis och ca 44% lutade åt att de lyckats minska sitt beroende. På frågan om personalen är tillräckligt kunnig i missbruksfrågor, där 30% svarade att de inte anser att de är det så kan man fundera på kopplingen däremellan. Detta är helt klart en fråga att gå vidare med och diskutera.

För att lyckas med sin drogfrihet är det viktigt att finnas i ett socialt sammanhang, att känna att man har ett värde. Att enbart förlita sig på att boendet på Klintesväng ska räcka för att få nytt boende, jobb eller bli nykter är inte sannolikt. Kontakten med andra av samhällets stödinsatser är en viktig del för att ordning på livet och 60% av respondenterna ansåg att de fått denna kontakt under sin tid på boendet. Civilsamhället har många stödinsatser och fritidsaktiviteter som är värdefulla för att motverka ensamhet. 40% av respondenterna ansåg att de fått ett ökat deltagande i samhälle och föreningsliv.

## **Förväntningar**

Den som kommer till Klintesväng för att få hjälp har givetvis förväntningar. I undersökningen var det tre delar som stack ut: att få en egen bostad, komma ut i arbete och att få hjälp med sitt missbruk.

## **Revisionsgruppens reflektioner**

Revisionsgruppen har reflekterat, diskuterat och analyserat resultaten av enkätundersökningen och vill ge våra tankar på det som är bra och det som skulle behöva förbättras.

Det första vi kunnat konstatera är att relationen mellan de boende och personalen är god. Respondenterna uppger att de blir lyssnade på och väl bemötta. Förtroende och tillit är en god grund i det arbete som görs på Klintesväng och möjliggör ett gott resultat.

Att hamna i hemlöshet, missbruk och psykisk ohälsa är att hamna i utanförskap i samhället och kräver mycket av den person som ska ta sig ur detta. Valet är alltid det egna men hjälp av samhällets resurser underlättar och är oftast nödvändiga. Klintesväng är en kommunal verksamhet som skulle kunna ta mer hjälp från civilsamhället. I undersökningen uppger respondenterna att de har fått mer kontakt utanför boendet i olika insatser och då framförallt inom den kommunala sfären. Vi från revisionsgruppen vill se ett större samarbete med föreningslivet i Borås. Civilsamhället kan erbjuda en gemenskap som kan bryta isolering och utanförskap när de boende får sin efterlängtnade lägenhet och detta sociala nätverk skulle kunna byggas upp under tiden på Klintesväng. En första åtgärd kan vara att regelbundet bjuda in tex Sällskapet Länken, AA och NA för informationsträffar.

Av de svarande så är 80% i arbetsför ålder och på frågan om försörjningskälla var det endast 10% som anger att de har lön, resterande har behov av samhällets ekonomiska stöd. Insatser kopplade till sysselsättning, en väg in på arbetsmarknaden eller utbildning där detta är aktuellt och möjligt är viktiga att lyfta och förstärka.

Att bli nykter, få en bostad och jobb är inget som per automatik löser livet. Det är ett livslångt arbete. Sociologen Antonovsky myntade begreppet KASAM (Känsla av sammanhang) som står för begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet. För att greppa sin tillvaro och känna att man äger sitt liv bör en människa uppleva ett visst mått av sammanhang. I undersökningen är det 40% som hävdar att de inte är delaktiga i sin arbetsplan och 10% av de svarande har hört talas om SIP. Detta är något som bör tas på allvar och vara ett prioriterat förbättringsområde. Dock bör tilläggas att vi inte ställt frågan om de har en arbetsplan utan utgått från det och frågat om de varit delaktiga i sin arbetsplan. Den övervägande delen av respondenterna uppger att de har ett alkoholberoende. Klintesväng är ett nyktert boende och trots det har ett flertal av de svarande uppgett att de inte tycker att deras beroende minskat. Dessutom har flera efterfrågat större kunskap hos personalen kring missbruksfrågor. Revisionsgruppen har uppfattat det som att Klintesväng inte har någon anställd med egen missbrukserfarenhet vilket vi tycker är en brist. Vi tror det skulle höja kunskapsnivån och trovärdigheten.

I grunden är Klintesväng en väl fungerande enhet där de boende trivs men allting går att förbättra och vi tror att våra tankar kring verksamheten kommer att vara till hjälp. Vi hoppas få göra en ny revision senare för att upptäcka att en brukarstyrd brukarrevision kan göra skillnad.

