



Rapport

Brukarstyrd Brukarrevision

Beroendeteamet SDF Centrum

Brukarstyrd Brukarrevision genomförd av
Brukarrådet för Missbruksfrågor Västra Götaland på
Beroendeteamet SDF Centrum 2018

*För mer information:
www.brukarstyrd.se*

Innehåll

Syfte	4
Sammanfattning	4
Projektgruppen	4
Tystnadsplikt	5
Bortfall	5
Genomförande	6
Bakgrundsfakta om Beroendeteamet	7
Resultat	8
Analys	25
Egna reflektioner	27
Slutord	27

Syfte

Syftet med den brukarstyrda brukarrevisionen är att få klarhet i styrkor och förbättringspunkter av verksamheten på Beroendeteamet SDF Centrum.

Revisionen är beställd av ledningsgruppen, socialtjänsten SDF Centrum.

Sammanfattning

Att verkligen se brukaren eller klienten är av största vikt för ett gott resultat för alla berörda parter i den verksamhet som beroendeteamet SDF Centrum 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 vi gjort och kommer att presentera 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.

Underlaget för enkäten blev något mindre än det förväntade då det har visat sig att antalet klienter varierar stort över tid.

Projektgruppen

Projektgruppen har bestått av två 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 tanken om anonymitet äventyras.

Bortfall

Vid vår första träff med beroendeteamet framgick att de hade ca 40 klienter inskrivna varför vår planering utgick från detta. När revisionen senare skulle genomföras visade det sig att endast 20 klienter fanns inskrivna och av dessa valde 8 att svara. Utifrån detta resultat tog vi i projektgruppen beslutet att erbjuda ytterligare en revisionsomgång då fler nya klienter uppgavs ha tillkommit efter den första. Den andra revisionen gav ytterligare 3 svar. Undersökningen baseras således på 11 svar.

Bland de som deltagit i enkäten har de flesta valt att svara på alla frågor. Fråga tolv med 5 delfrågor är undantaget, då några valt att inte svara på en eller flera delfrågor.

Genomförande

Under hösten 2017 fick Brukarrådet för missbruksfrågor i Västra Götaland en fråga från SDF Centrum om att göra en brukarstyrd brukarrevision. Brukarrådets styrelse beslutade anta uppdraget och avtal skrevs.

Brukarrådet gjorde därefter en inventering om vilka som kunde ingå i projektgruppen, så vi utifrån det kunde påbörja arbetet.

De i projektgruppen som tidigare inte utbildats gick inledningsvis en utbildning i brukarstyrd brukarrevision som genomfördes på Hvidehus med två kursledare från Brukarrådet för missbruksfrågor i Västra Götaland.

Inledningsvis hade projektgruppen vid två tillfällen möten med ledningsgruppen inom socialtjänsten och Beroendeteamet för att informera hur revisionen skulle genomföras och för att samla information om teamets verksamhet. Detta användes sedan som underlag i arbetet med att ställa samman enkätfrågorna.

Projektgruppens många arbetsmöten har varit både kreativa och lärorika. Då gruppen har en varierande bakgrund kunde frågorna diskuteras utifrån olika perspektiv vilket ledde till spännande diskussioner. Undersökningen har främst inriktat sig på hur verksamheten upplevs av brukarna och på hur de upplever att de blir bemötta.

Eftersom beroendeteamet är en intern öppenvård valde vi att informera brukarna genom ett brev som distribuerades via personalen. Där vi talade om vad enkäten gick ut på och när den skulle ske. Under genomförandet av revisionen disponerade vi ett rum dit brukarna kom efter att ha träffat sin handläggare. Där fanns en av revisorerna för information och hjälp. När brukaren ansåg sig vara klar med enkäten lades den i ett kuvert som förseglades i dennes närvaro för att anonymiteten och tystnadsplikten inte skulle kunna ifrågasättas.

Bakgrundsfakta om Beroendeteamet SDF Centrum

Beroendeteamet SDF Centrum Vuxenenheten är en Intern öppenvård som funnits sedan augusti 2011. Från att vi startade arbetet med revisionen har teamet bytt namn till Stöd- och behandlingsgruppen. Teamet arbetar på uppdrag av handläggare på vuxenenheten så alla klienter kommer via socialtjänsten. Det finns inget maxantal klienter utan det är efterfrågan som styr och blir efterfrågan stor får personalgruppen ökas. När revisionen gjordes var det 4 heltidsanställda på Beroendeteamet.

Målet för beroendeteamet är att vara ett stöd för klienterna att minska/avsluta sitt missbruk, antingen genom stöd av de behandlingsinsatser som de själva erbjuder alternativt tillsammans med klienten komma fram till lämplig behandlings-/stödinsats externt som tex öppenvård, föreningsliv eller behandlingshem.

Behandlingsmetoder som teamet erbjuder:

- Återfallsprevention
- Motivationshöjande behandling (MET)
- Stödsamtal

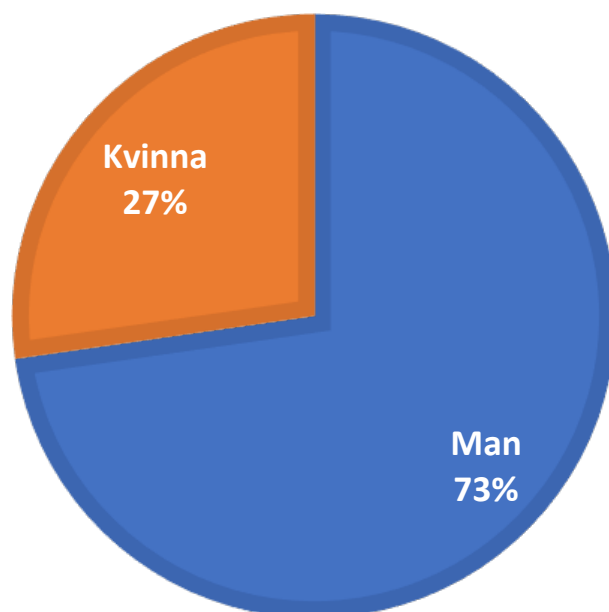
Resultat

Revisionsarbetet genomfördes mellan januari – augusti 2018 på Beroende-
teamet SDF Centrum. Revisionen genomfördes den 12-16 mars och pga lågt
deltagarunderlag så valde vi att komplettera med ytterligare ett revisionstill-
fälle och detta var den 15-16 maj.

För att på ett överskådligt sätt redogöra för enkätsvaren har vi valt att redo-
visa dessa i diagramform. Därefter ger vi en kort kommentar till resultatet.
En mer övergripande analys och diskussion görs i slutet av rapporten.

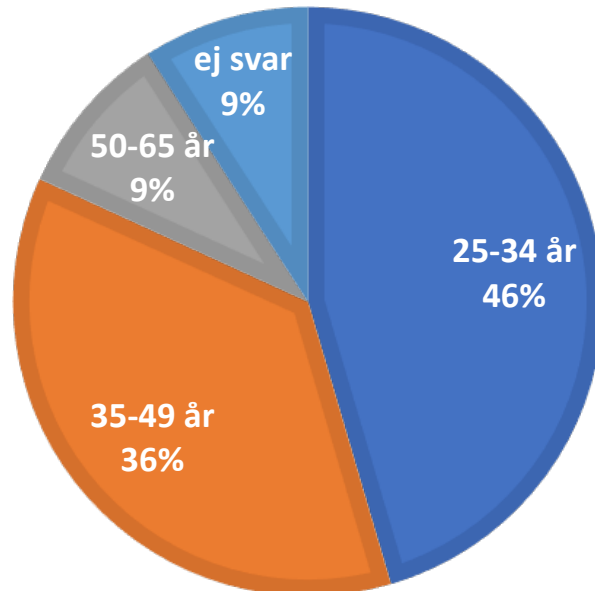
1 KÖN

■ Man ■ Kvinna



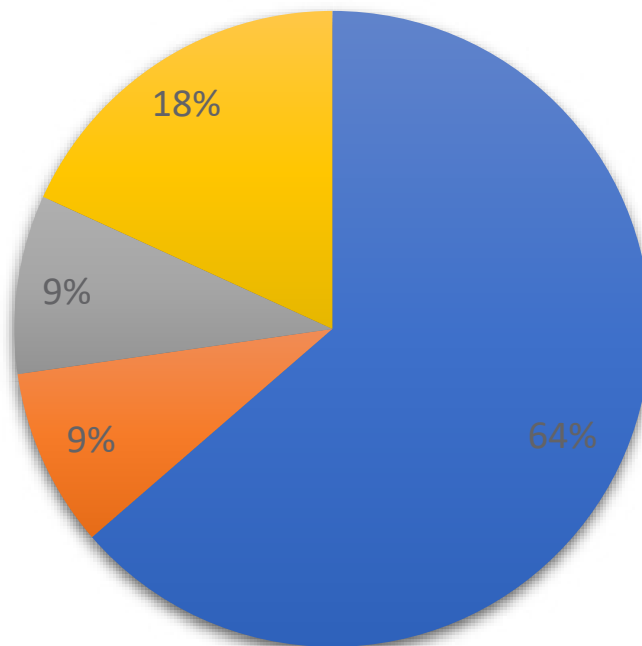
2. ÅLDER

■ 25-34 år ■ 35-49 år ■ 50-65 år ■ över 65 år ■ ej svar ■



Kommentar: Flest svarande är i åldern 25 till 49

3 BOENDESITUATION

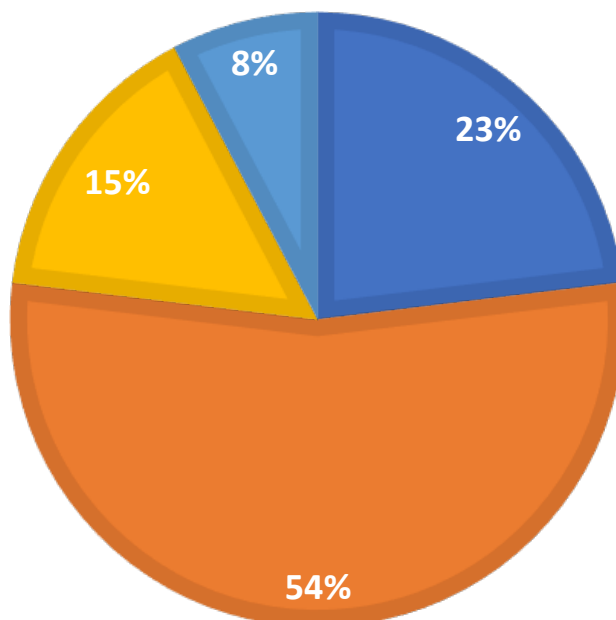


■ Egetboende ■ Boende via socialtjänst ■ Bostadslös ■ Annat

Kommentar: En övervägande del av klienterna har eget boende.

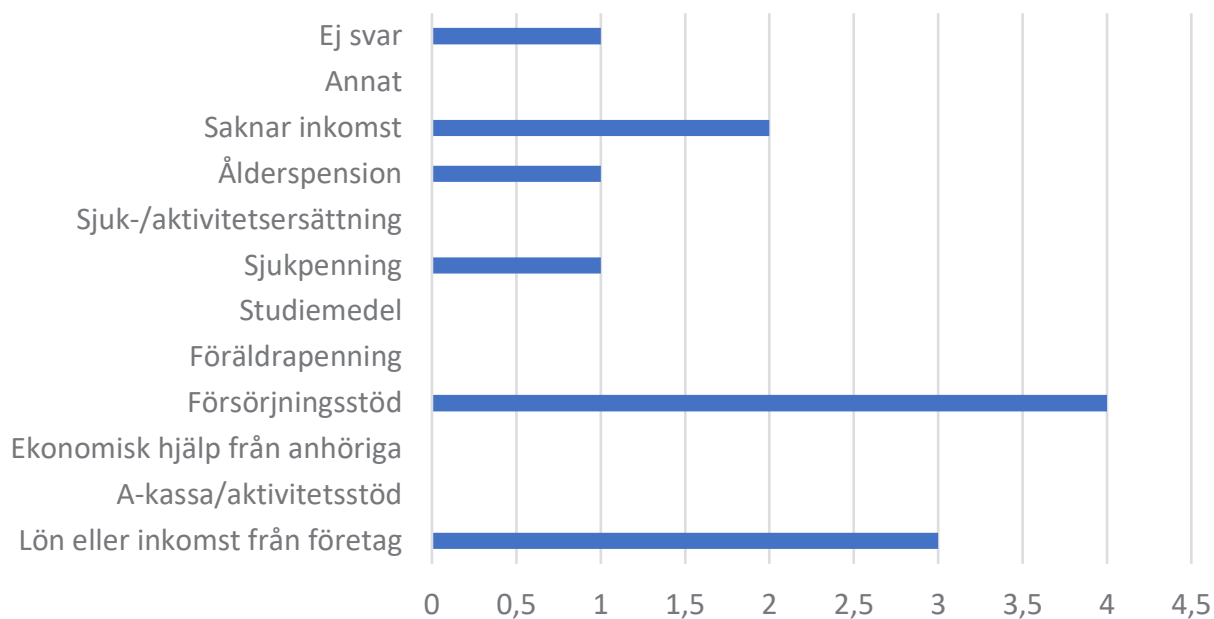
4 FAMILJESITUATION

■ Gift/Sambo ■ Singel ■ Barn under 18 år ■ Annat ■ ej svar



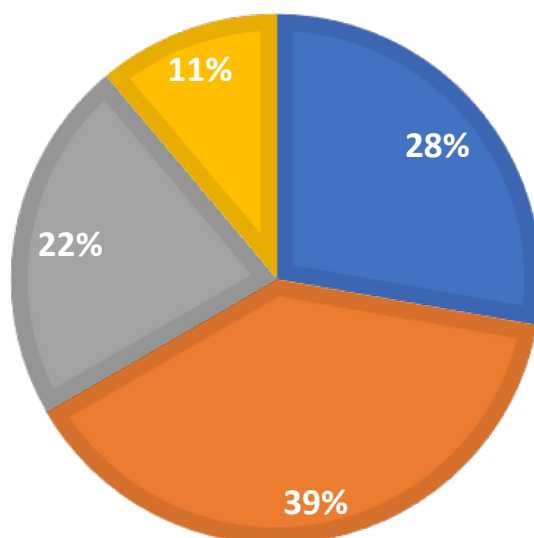
Kommentar: Här angav flest att de var singlar

5 FÖRSÖRJNINGSKÄLLA



Kommentar: Flera av respondenterna har angett mer än ett alternativ.

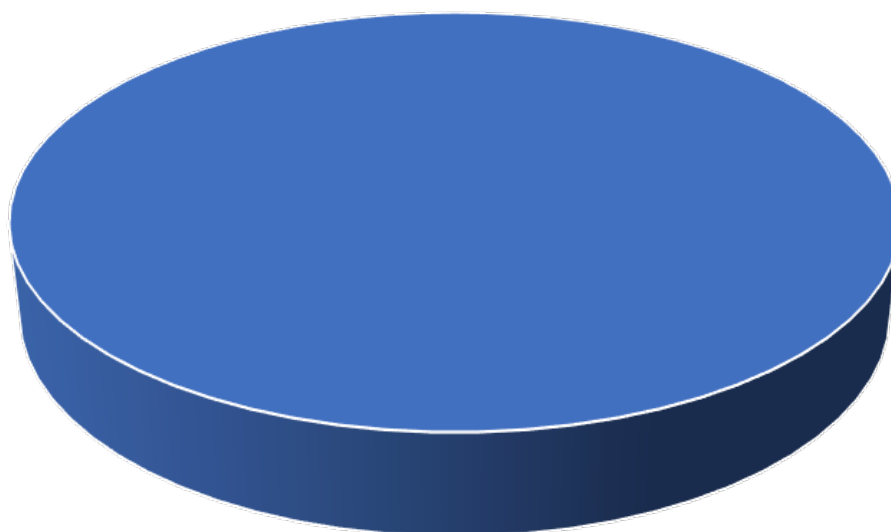
6 VILKEN FORM AV BEROENDE PASSAR IN PÅ DIG?



■ Alkohol ■ Narkotika ■ Läkemedel ■ Spel ■ Annat ■ Ej svar

Kommentar: Fler än ett alternativ har varit möjligt att svara.

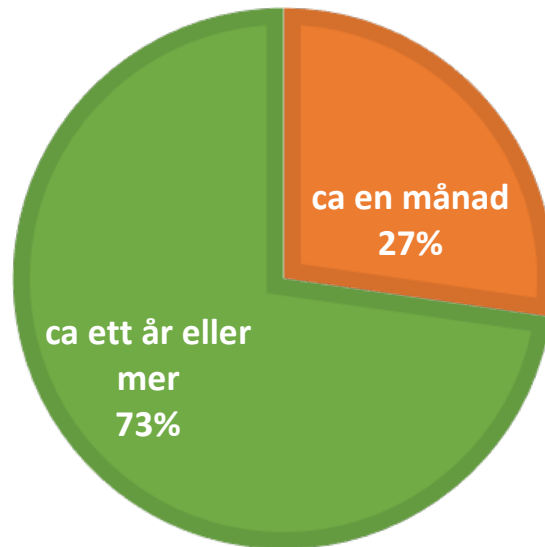
7 HUR FICK DU VETA ATT BEROENDETEAMET FANNS?



■ Socialtjänst ■ Kompiar ■ Annat

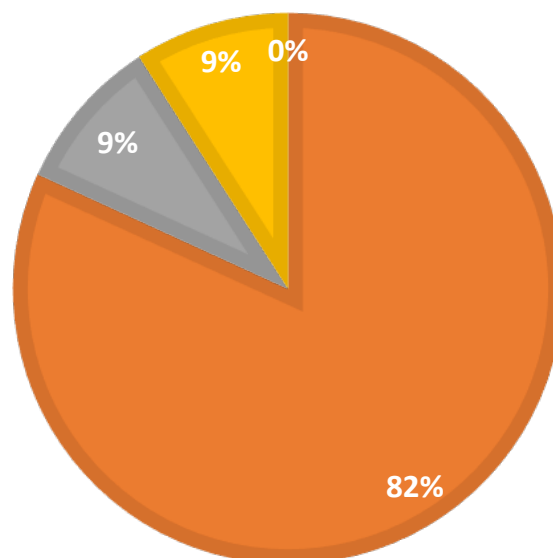
Kommentar: Samtliga har angett socialtjänsten som ingång till beroendeteamet.

8 HUR LÄNGE VAR DET SEDAN DU TRÄFFADE BEROENDETEAMET FÖRSTA GÅNGEN?



Kommentar: De flesta respondenterna hade varit i kontakt med beroendeteamet minst ett år.

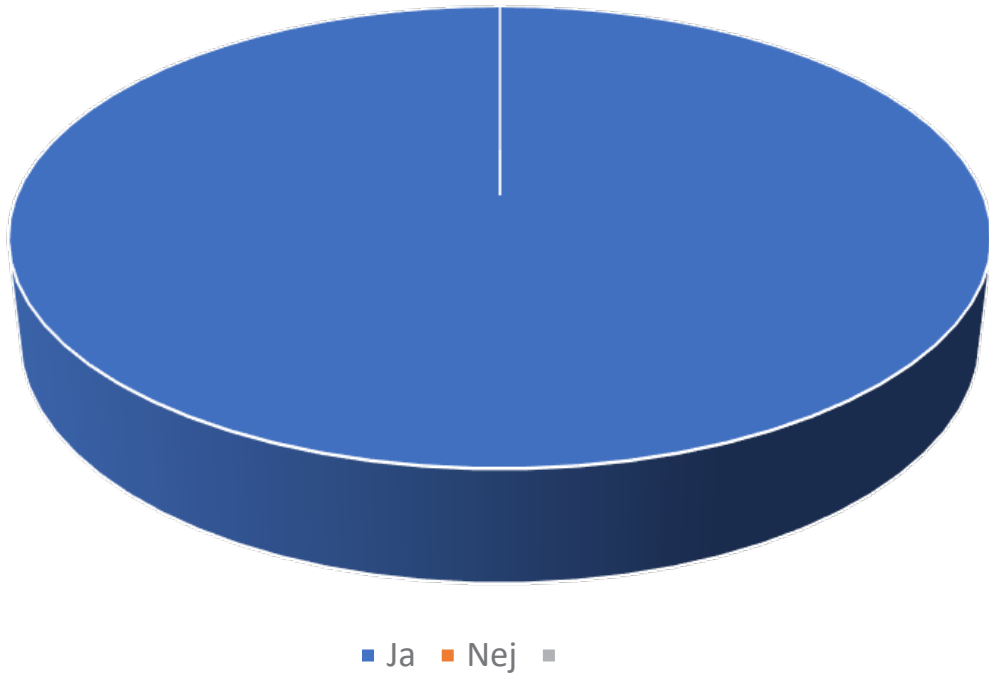
9 HUR OFTA HAR DU KONTAKT MED BEROENDETEAMET?



■ Dagligen ■ 1 gång i veckan ■ flera gånger i veckan ■ någon gång ibland

Kommentar: De flesta klienterna anger att de har kontakt med beroendeteamet en gång i veckan. Får bedömas som tät kontakt.

10 ÄR DU NÖJD MED BEROENDETEAMETS ÖPPETTIDER?



Kommentar: Samtliga var nöjda med öppettiderna som i princip är kontorstid.

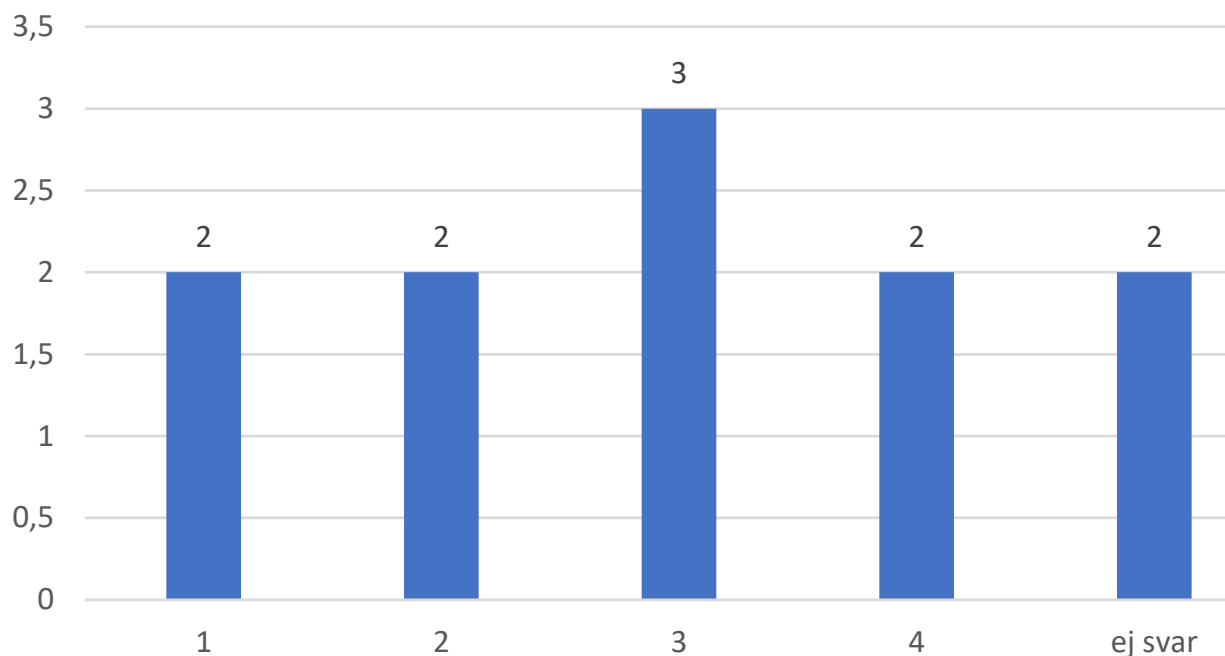
11. OM NEJ, VAD VILL DU FÖRÄNDRA?

Jag tycker X sköter den uppgiften bra, lätt att få tag i när X behövs.

12. I vilken utsträckning tycker du att din kontakt med Beroendeteamet leder till:

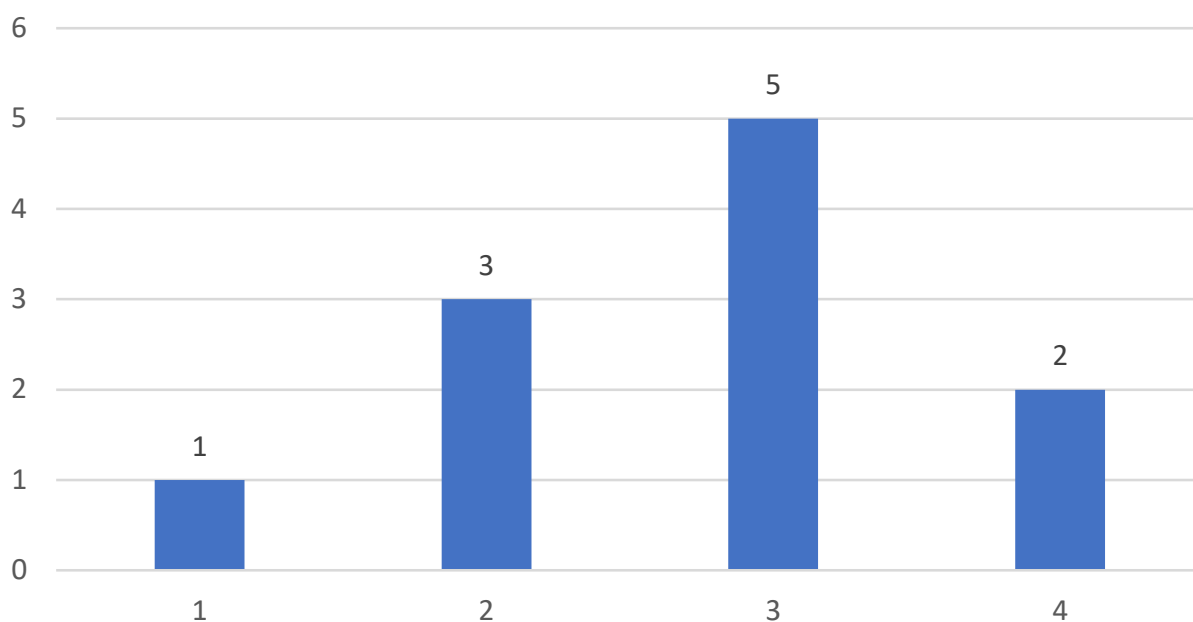
1=inte alls, 4=i stor utsträckning

12a ATT BRYTA ISOLERING?



Kommentar: Relativt jämnt fördelat hur respondenterna upplevde att kontakten med beroendeteamet fick dem att bryta sin isolering.

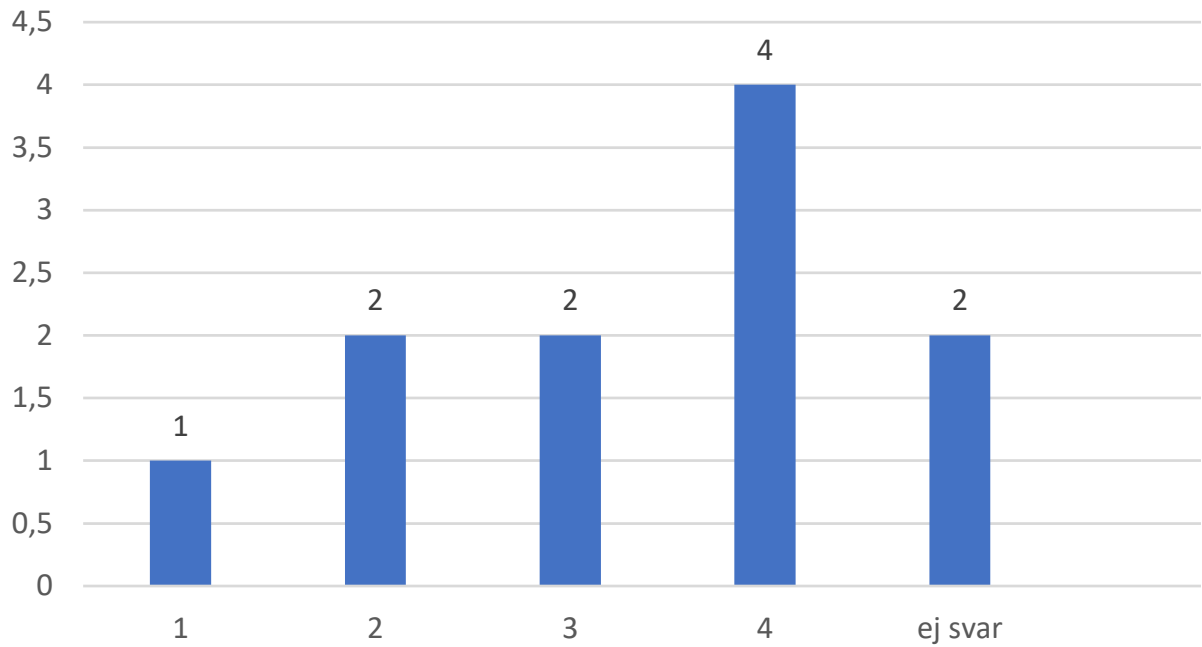
12b ATT MINSKA DITT BEROENDE?



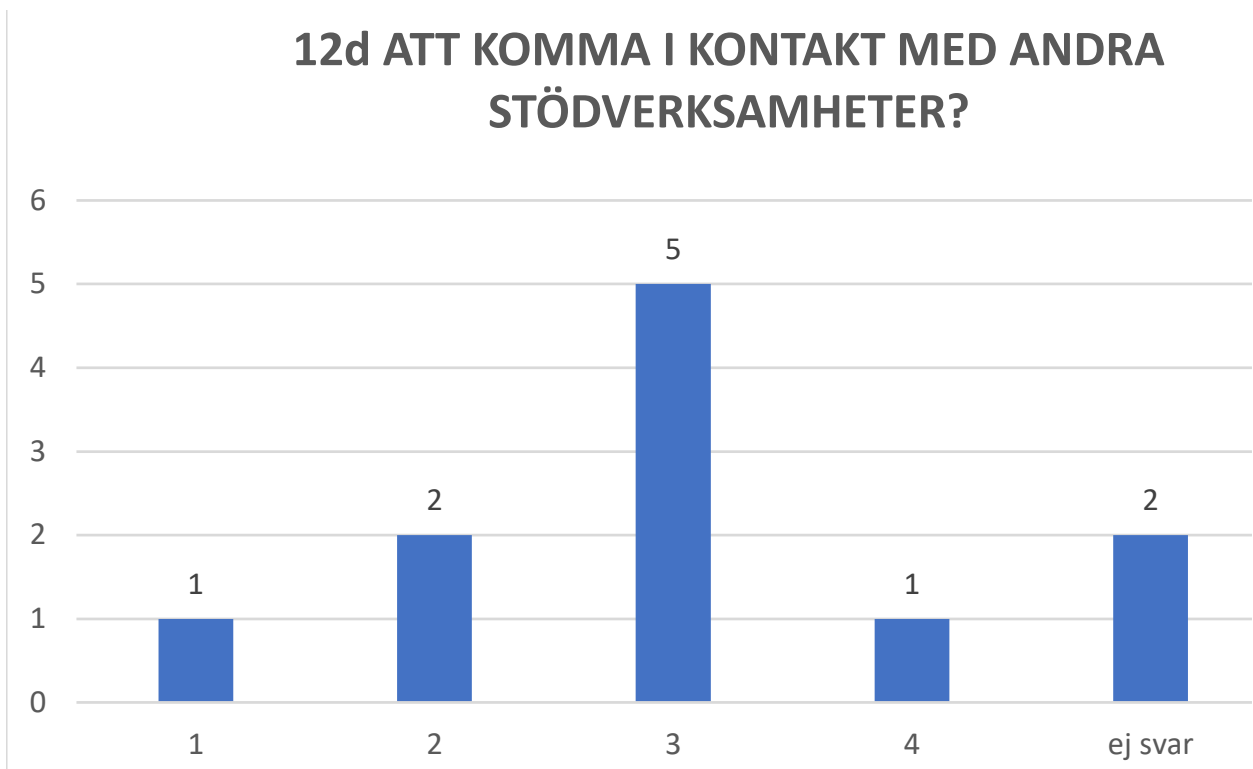
Kommentar: En övervägande del upplevde att de kunnat minska sitt beroende. Alla svarade på denna fråga.

1=inte alls, 4=i stor utsträckning

12c ATT GE DIG GEMENSKAP?

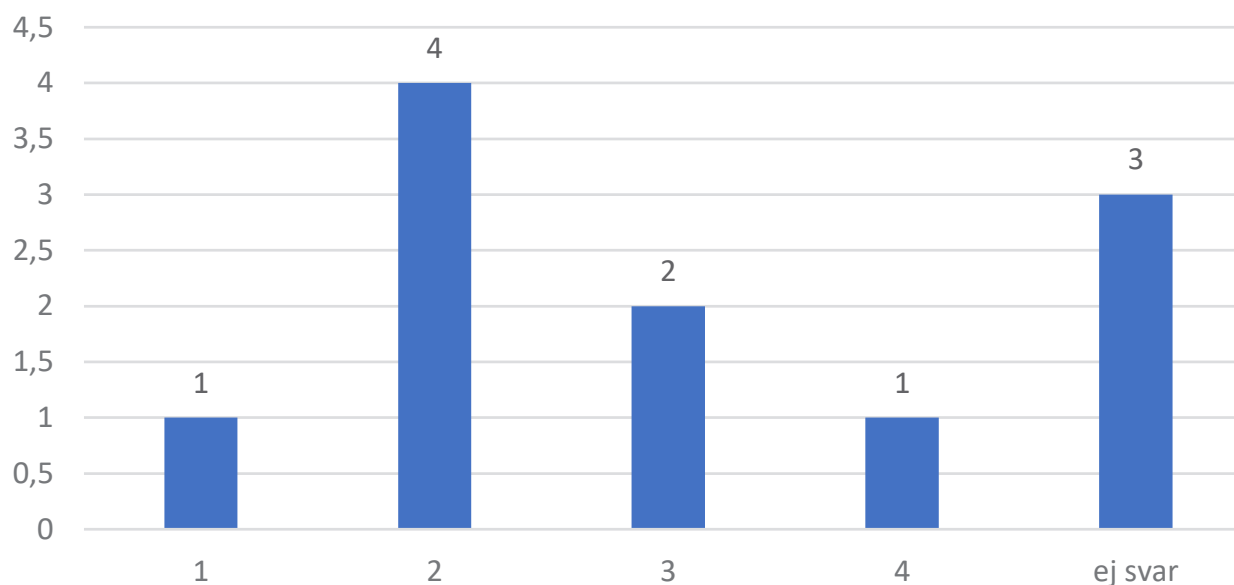


12d ATT KOMMA I KONTAKT MED ANDRA STÖDVERKSAMHETER?



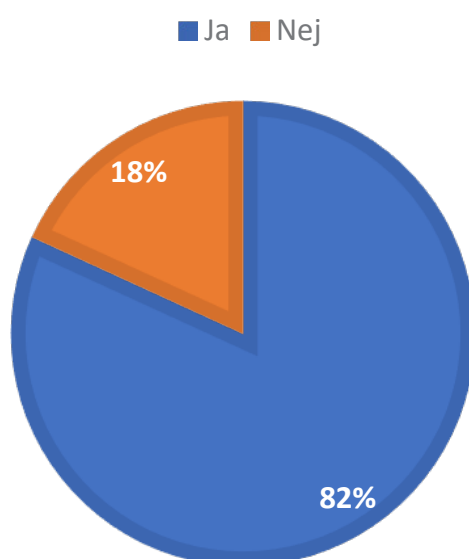
1=inte alls, 4=i stor utsträckning

12e ETT ÖKAT DELTAGANDE I SAMHÄLLE OCH FÖRENINGSLIV?



Kommentar: Tre valde att inte svara alls

13 HAR DU GENOM BEROENDETEAMET FÅTT INFORMATION OM ANDRA GRUPPER OCH VERKSAMHETER SOM DU SKULLE KUNNA DELTA I?



Kommentar: 82% anser att de fått information om andra grupper och verksamheter de kan delta i

14. OM JA, VILKA?

Gyllenkroken kooperativ som får en att fungera i vardagen i mån i att samsätta vardagen utan droger i lagom miljö

NA, Återfallsprevention

Mötesplatsen

Beroendecentrum Väst KBT

Järntorgsteamet

Behandlingsgruppen, NA

Friskvårdsklubben

Vet ej vad dom heter

15. VAD VILL DU ATT DIN KONTAKT PÅ BEROENDETEAMET SKA LEDA TILL?

Fortsatt drogfrihets stöd. Lätt att få tag i personalen/teamet när stunderna kommer då man är ensam och behöver form av defensiv gemenskap

Ett nyktert och drägligt liv.

Långsiktighet, symtomhantering

Att få komma ur mitt beroende

Hjälpa mig att tänka på mig och mina handlingar. För att bibehålla min nykterhet

Alkoholfri är tanken

Drogfrihet och beroende

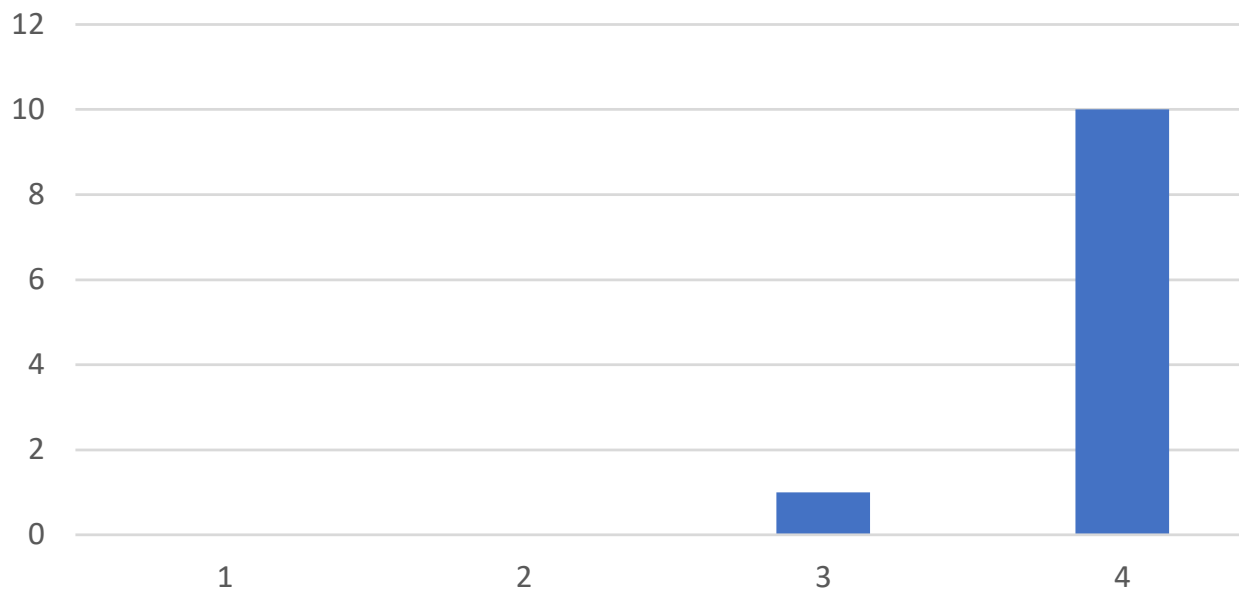
Att minska mitt beroende

Hjälp att tillfriskna från beroende

Jag vill bli drogfri

Att sluta med alkohol helt

16 KÄNNER DU DIG TRYGG MED DIN KONTAKTPERSON PÅ BEROENDETEAMET?

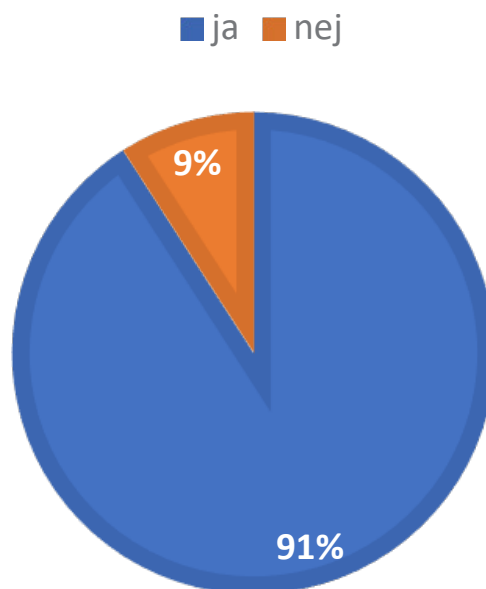


Kommentar: Tryggheten som respondenterna känner med personalen är stor.

17. KOMMENTARER:

*Min kontaktperson på beroendeteamet har räddat livet på mig
X är kärleksfull och extremt kompetent*

18 UPPLEVER DU ATT PERSONALEN ÄR TILLRÄCKLIGT KUNNIG I MISSBRUKSFRÅGOR?



Kommentar: Stort förtroende för personalens kunnande i missbruksfrågor.

19. VAD FÖRVÄNTAR DU DIG AV PERSONALEN?

Att dom ska vara till hands.

Att få den hjälp som finns tillgänglig

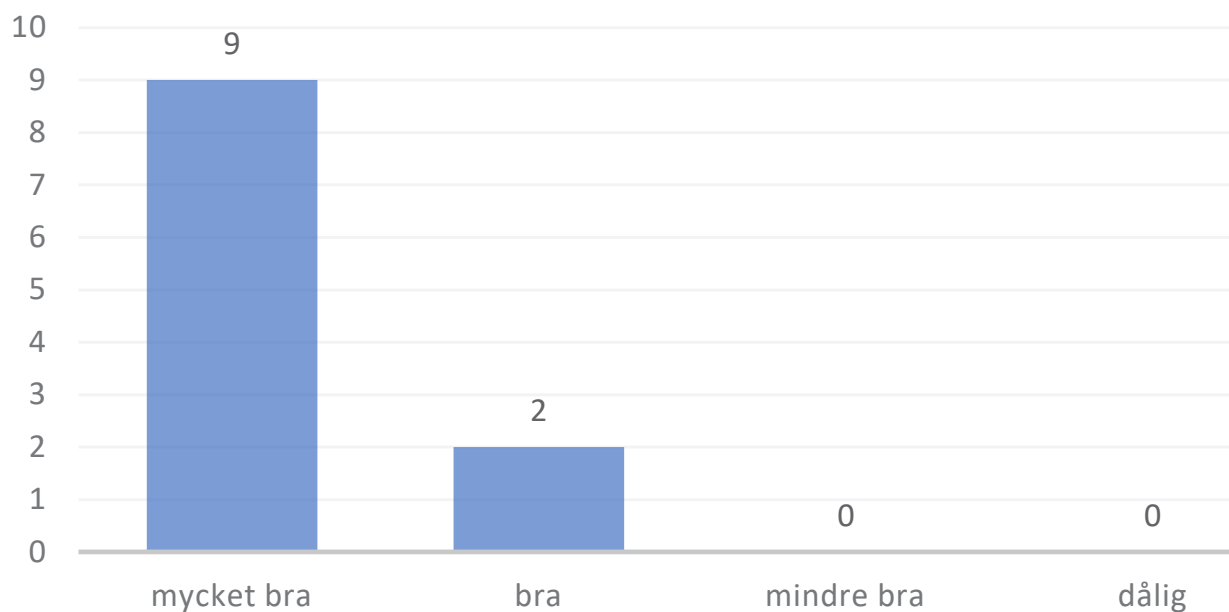
Vägledning och expertis

Att tas på allvar

Absolut ingenting, 1 timmas misär i veckan

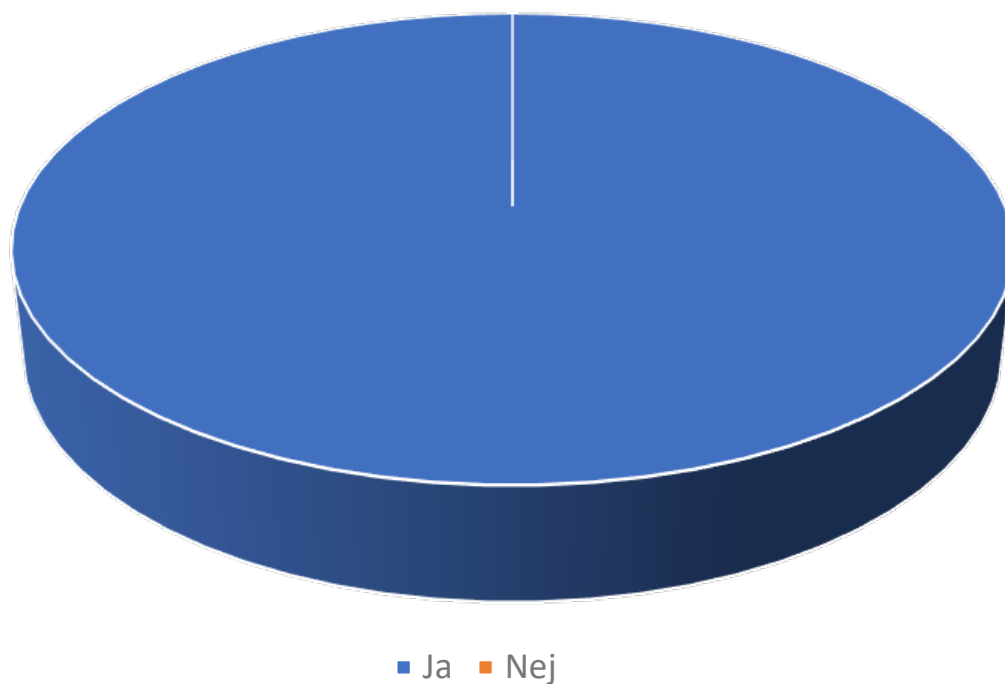
Att dom hjälper mig med mitt missbruk så gott de kan

20 HUR UPPLEVER DU ATT DU BLIR BEMÖTT AV PERSONALEN?



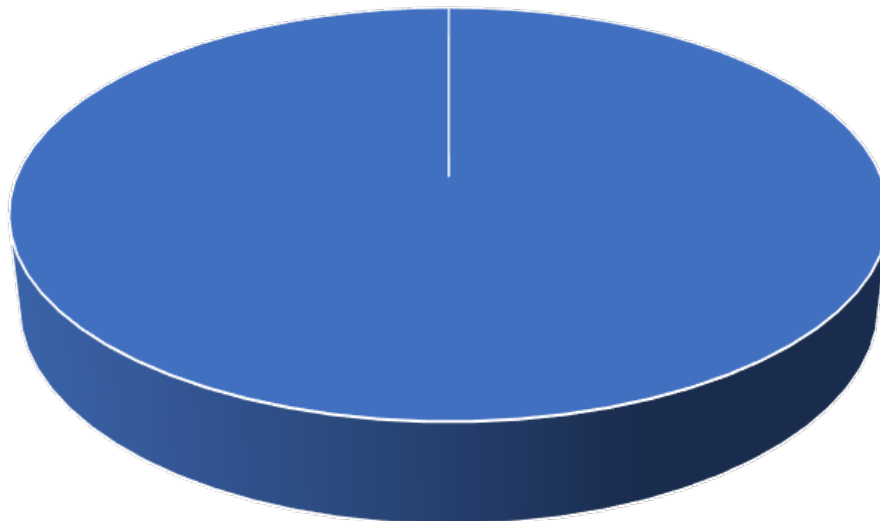
Kommentar: Bemötandet får ett gott betyg.

21 MÖTER PERSONALEN DIG I ÖGONHÖJD?



Kommentar: Respondenterna får ett bemötande de anser vara bra.

22 ÄR DU NÖJD MED BEROENDETEAMETS PLACERING I STAN?

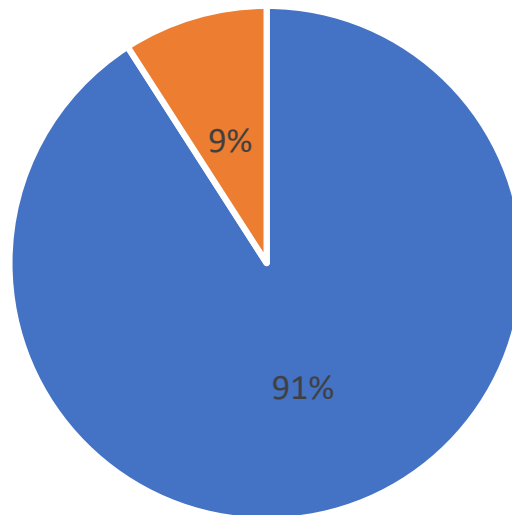


■ Ja ■ Nej

23. OM NEJ, VAD VILL DU FÖRÄNDRA?

(Inga kommentarer)

24 UPPLEVER DU ATT DU VARIT DELAKTIG I DIN ARBETSPLAN?



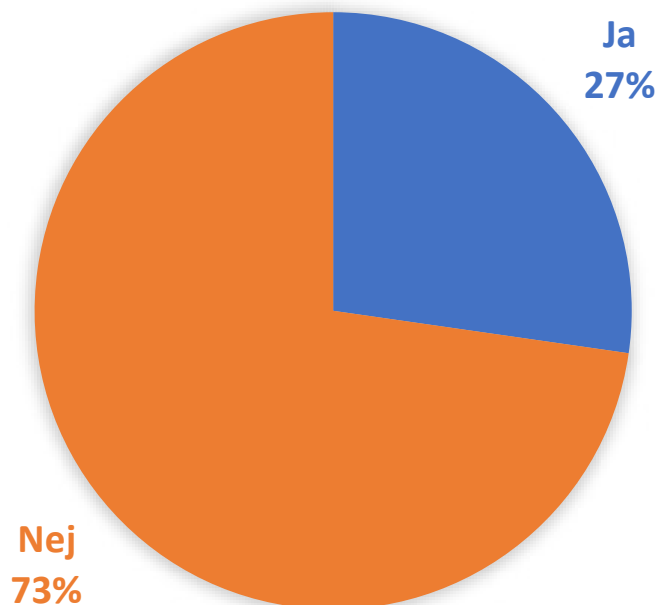
■ Ja ■ Nej

25. OM NEJ, VAD VILL DU FÖRÄNDRA?

Samtal gemensamt

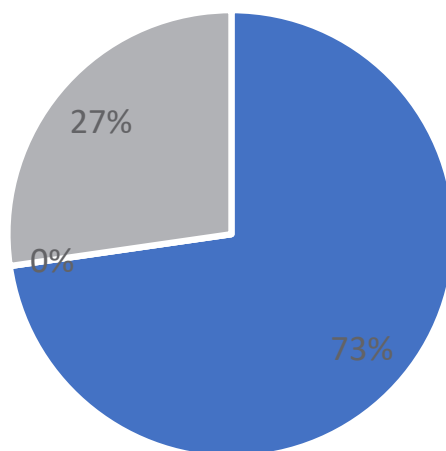
Vill vara mer delaktig

26 KÄNNER DU TILL SIP?



Kommentar: 73% av respondenterna kände inte till SIP

27 KÄNNES DET SOM DIN KONTAKT MED BEROENDETEAMET LEDER TILL EN POSITIV FÖRÄNDRING FÖR DIG?



■ Ja ■ Nej ■ För tidigt att svara på

Kommentar: Ingen svarade nej

28. ÄR DET NÅGOT DU VILL TILLÄGGA? VI VILL GÄRNA HA DINA SYNPUNKTER!!

Jag känner att människosyn i kombination med expertis inom området är avgörande i allt behandlingsarbete. Det tycker jag att min kontaktman levererar

Generellt bra bemötande från de personer jag träffat.

*Tycker det är jobbigt att konstant gå och få sin själ tömd 1 gång i veckan
X är den bästa personalen, är så tacksam att X finns.*

Analys

Bemötande och trygghet

Den totala upplevelsen av trygghet och ett bra bemötande var genomgående mycket god. 82% av klienterna upplevde att de blev mycket bra bemötta och 18% att de blev bra bemötta av personalen. På frågorna om personalen möter dem i ögonhöjd, placeringen i stan och om öppettiderna var bra så svarade 100% positivt. På frågan om klienten känner sig trygg med sin kontaktperson så svarar 91% att de i stor utsträckning känner sig trygga och 9% att de känner sig trygga.

Dessa siffror visar en positiv bild av personalens tillvägagångssätt då det kommer till kommunikation och interaktion med klienterna. Eller som en person uttrycker sig "min kontaktperson på beroendeteamet har räddat livet på mig".

Delaktighet

På frågan om klienten upplever att den varit delaktig i sin arbetsplan svarar 91% ja och 9% nej. Även om det stora flertalet upplevde att de var delaktiga framgår ändå på fritextsvaren att fler önskar mer delaktighet.

En viktig del i behandling och vård skall vara Samordnad Individuell Plan (SIP). På vår fråga om de kände till SIP svarade 27% ja och 73% nej. Med tanke på att de flesta upplever sig vara delaktiga i sin arbetsplan är det anmärkningsvärt att så få känner till möjligheten att ha en SIP.

Insatsens betydelse

För att ta reda på brukarnas upplevelse av de insatser de får i förhållande till framtidsutsikt, sociala nätverk och minskat beroende ställde vi på fråga 12 fem frågor under rubriken "I vilken utsträckning tycker du att din kontakt med Beroendeteamet leder till?" Frågorna var:

- a. att bryta isolering,*
- b. att minska ditt beroende*
- c att ge dig gemenskap*
- d. att komma i kontakt med andra stödverksamheter*
- e. ett ökat deltagande i samhälle och föreningsliv*

I ett samlat resultat framgick det att 18% tyckte dessa påståenden stämde och 11% ansåg att det inte alls stämde. 16% valde att inte svara och i mellanskiktet fanns således de återstående 55%. Här kan vi konstatera ett förhållandevis stort bortfall i svarsfrekvensen. Samtliga väljer att svara på

frågan om att minska sitt beroende kan det vara så att de inte finner tillräcklig relevans i övriga frågor.

Andra verksamheter

För att lyckas med sin drogfrihet är det viktigt att finnas i ett socialt sammanhang, att känna att man har ett värde. Därför var en fråga den om klienterna fått information om andra grupper och verksamheter dit de kan söka sig. En övervägande majoritet kände till minst en verksamhet eller grupp utanför beroendeteamet. På frågan i vilken utsträckning de kommit i kontakt med andra stödverksamheter har ingen svarat att de i stor utsträckning gjort det. Kopplingen mellan att känna till stödverksamheter och att faktiskt uppsöka dessa verkar inte finnas i någon högre grad.

Förväntningar

Den som kommer till beroendeteamet för att få hjälp har givetvis förväntningar om vad behandlingen ska leda till. Därför ställde vi frågan: Vad vill du att din kontakt med beroendeteamet ska leda till? Här fick vi svar som att bli fri från beroende, drogfrihet, nykterhet och att få ett drägligt liv. Så målet för de flesta är att få hjälp med sitt beroende vilket är en bra utgångspunkt. 73% av respondenterna ansåg att de fått en positiv förändring, dessa hade haft kontakt med beroendeteamet under minst ett år. Resterande 27% ansåg att det var för tidigt att svara på då de var relativt nya och en besöks-tid på ca 1 månad.

Egna reflektioner

Projektgruppen kan konstatera att Beroendeteamet SDF Centrum står för trygghet och ett bra bemötande.

De flesta verkar känna till verksamheter och grupper utanför beroendeteamet men deltar de i dessa aktiviteter? En fråga som vi i efterhand velat haft med i enkäten och sänder vidare till personalen.

Vi vill också slå ett slag för all den verksamhet som civilsamhället bedriver och som ofta sker utanför kontorstid. En resurs och ett samarbete som borde vara självklart. Det framgår heller inte utifrån våra frågor på vilket sätt klienterna fått informationen om aktiviteter utanför beroendeteamet. Men det är alltid att föredra med skriftlig information i kombination med muntlig. En informationsbroschyr med kontaktuppgifter till lämpliga organisationer i civilsamhället är ett förslag att tillämpa för att stärka det arbete som beroendeteamet redan gör.

Något vi ser som anmärkningsvärt är att så få känner till SIP. Frågan är om fler hade vetat vad det var om vi skrivit ut förkortningen Samlad Individuell Plan eller om det faktiskt är så att informationen inte har gått fram. Var i så fall ligger felet?

Slutord

Den erfarenhet och kunskap som klienten har när det gäller missbruk och beroende är inte någonting som går att läsa sig till, detta är bakgrunden till att brukarstyrda brukarrevisioner genomförs. Tar man rätt tillvara dessa erfarenheter är vi säkra på att vård/behandling/stöd blir både bättre, mer framgångsrik och mer ekonomisk 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 står till buds.

Brukarrådet för Missbruksfrågor Västra Götaland består av ett stort antal föreningar med erfarenheter från missbruk och beroende och kan genom sina kunskaper och erfarenheter lättare skapa en kontakt med klienten än myndigheter. Brukarrådets arbete kan bidra till en bättre fungerande missbruks- och beroendevård.



Brukarstyrd Brukarrevision Beroendeteamet SDF Centrum