

**BRUKARRÅDET**

för missbruksfrågor  
Västra Götaland

# *Brukarrevison*

Rapport

Brukarstyrd Brukarrevision  
Genomförd på Substitutionsmottagning  
Östra 2022/2023

*Brukarstyrd.se*



# Brukarrevision

## Substitutionsmottagning Östra

*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.....	2
Sammanfattning .....	2
Revisionsgruppen.....	3
Tystnadsplikt och anonymitet.....	3
Bortfall.....	3
Genomförande .....	4
Bakgrundsfakta om verksamheten .....	4
Resultat.....	4
Analys.....	18
Revisionsgruppens reflektioner.....	19

## Syfte

Syftet med den brukarstyrd brukarrevisionen är att få klarhet i styrkor och förbättringspunkter av verksamheten på Substitutionsmottagning Östra, för att på så vis förbättra resultatet för de brukare som är inskrivna på enheten.

## Sammanfattning

Att verkligen se brukaren är av största vikt för ett gott resultat för alla berörda parter i den som Substitution Östra bedriver. En brukarstyrd 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.

Revisionen visar att förtroendet för personalen är stort vilket är en framgångsfaktor. Däremot har flera visat en oro för omgivningarna kring mottagningen på Östra. Kunskapen och användandet av SIP (samordnad individuell plan) bör ses över. Även vårdplanen bör ses över, varför vet inte alla om de har en eller om de varit delaktiga i att ta fram den. Vi har i rapporten också velat påvisa fördelarna med ett ökat samarbete 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 Substitution Östra 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

Vid genomförandet av revisionen var det 159 brukare inskrivna på avdelningen. Av dessa valde 40 att svara på enkäten.

Revisionsgruppen har medvetet valt att plocka bort vissa svar på frågor med öppna svarsalternativ eller eventuella kommentarer för att kunna säkerställa anonymitet för respondenterna. Vid något tillfälle har det förekommit namn på personer i personalen när det gäller bemötande vilka tagits bort för att inte vara utpekande.

## Genomförande

Ansvariga för Substitutionsmottagningarna inom Sahlgrenska Universitetssjukhus gjorde en beställning på en brukarstyrdbrukarrevision redan 2019. Arbetet med detta påbörjades genom informationsmöte med all berörd personal. Brukarrådet utbildade revisorer som sedan gjorde studiebesök på Östra och fick en genomdragningsav verksamheten på de olika enheterna. I april 2020 skulle revisionerna påbörjas men då stängdes all verksamhet för utomstående pga. Covid19 pandemin och revisionen fick skjutas på framtiden. Hösten 2022 kunde så arbetet med revisionen återupptas. Dock hade de flesta av de revisorer som var tänkta att genomföra arbetet försvunnit på andra uppdrag. Detta gjorde att vi valde att genomföra arbetet med hjälp av fyra revisorer som skulle täcka alla fyra avdelningarna. Därför har arbetet tagit något längre tid än planerat.

## Bakgrundsfakta om verksamheten

Huvudman är Västra Götalandsregionen/Sahlgrenska Universitetssjukhus. Östra är en av fyra substitutionsmottagningar som vänder sig till den som är opioidberoende av exempelvis heroin, morfin eller andra opioider och behöver en läkemedelsassisterad behandling.

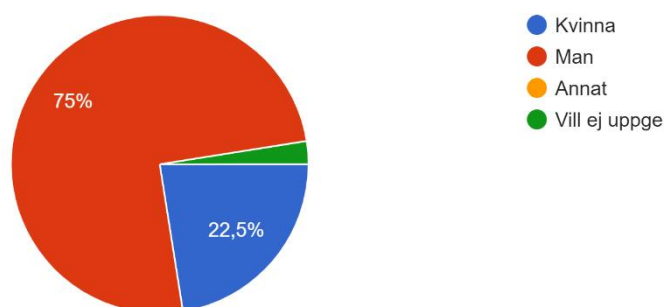
På avdelningen arbetar personer från olika yrkeskategorier såsom sjuksköterskor, behandlingsassistenter, skötare, kuratorer, sekreterare, psykologer, underläkare och specialistläkare.

Den som bedöms uppfylla kriterierna för substitutionsbehandling kommer som ny patient besöker Östras öppenvårdsmottagning sju dagar i veckan i tre månader i enlighet med Socialstyrelsens riktlinjer. Medicinintaget sker under översyn av personal.

## Resultat

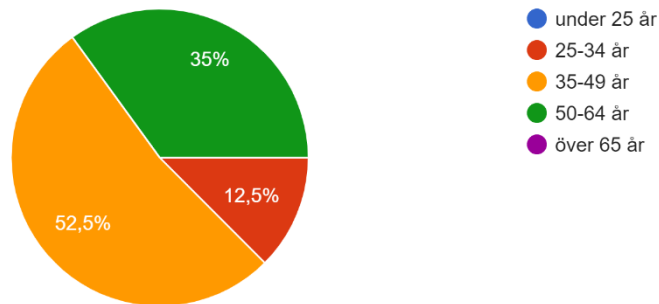
1. Vilket kön har du?

40 svar



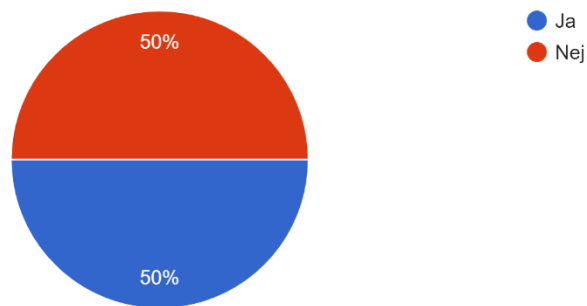
## 2. Ålder?

40 svar



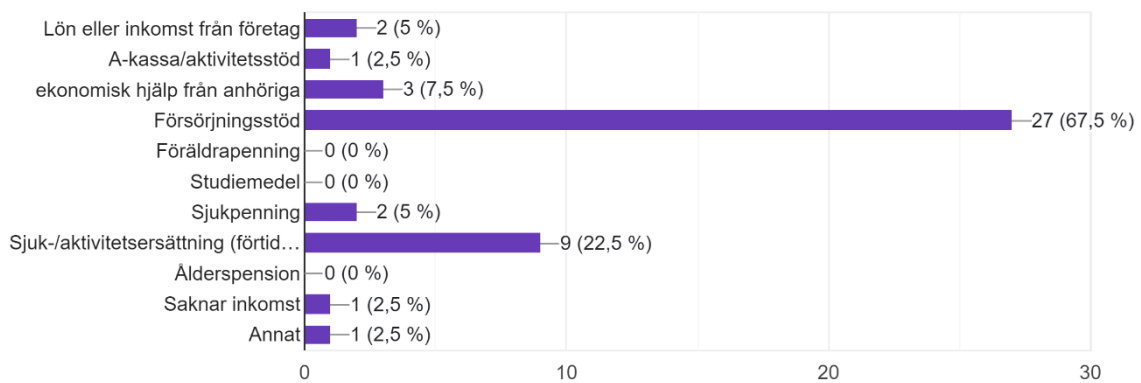
## 3. Har du barn?

38 svar



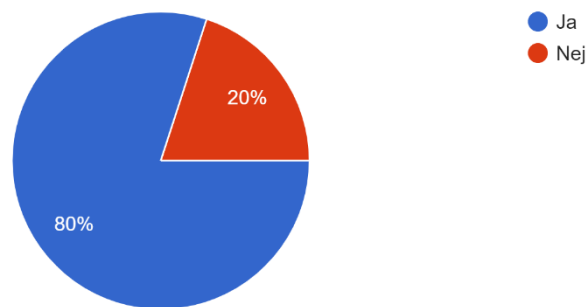
## 4. Försörjningskälla

40 svar



5. Är du nöjd med mottagningens placering i stan?

40 svar



6. Hur upplever du miljön i och runt omkring mottagningen? 31 svar

lugnt

Lugnt

Bra

Mycket bra

Den är ibland/oftast stökig

Kaos

Lugnt och trevligt

För långt och för lite tid med patienter

Lugnt nu förtiden

Halv stökigt ibland

Lugn

Lungt

Kan var stökigt ibland utanför. Folk utanför kan fråga efter cigg o annat.

Skulle egentligen velat hämta på närsjukhuset i angered.

Bra, kan vara hotfullt ibland men oftast lugnt.

OK

ok

Fredlig och trevlig

Att den blivit lite bättre sen årsskiftet

Långt till mottagningen men annars bra

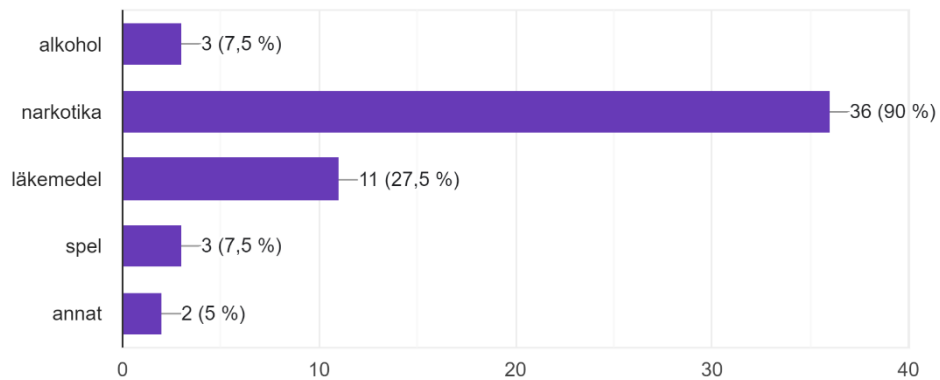
Stökig omgivning

Ombyggnad rörigt

Ok

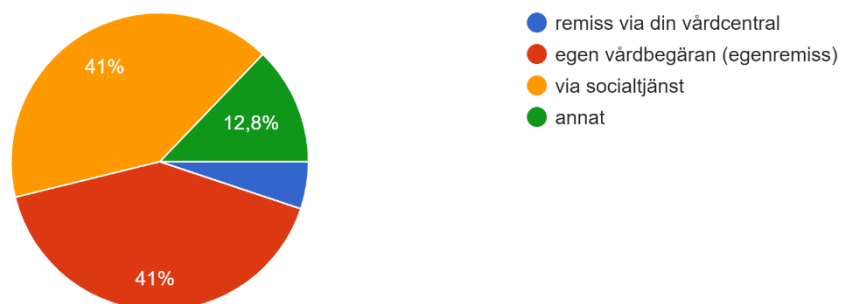
### 7. Vilket/vilka missbruk stämmer på dig?

40 svar



### 8. Hur blev du inskriven på mottagningen?

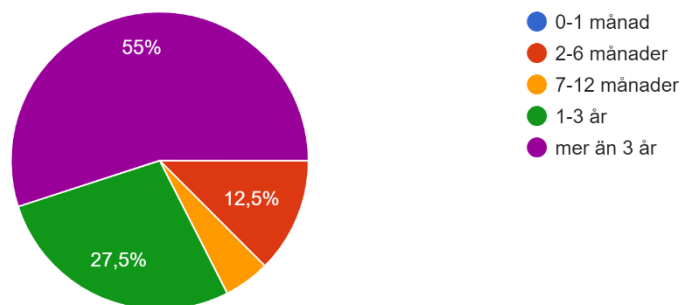
39 svar





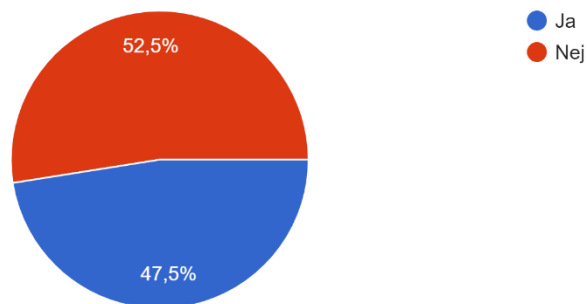
9. Hur länge sedan är det du skrevs in på mottagningen första gången?

40 svar



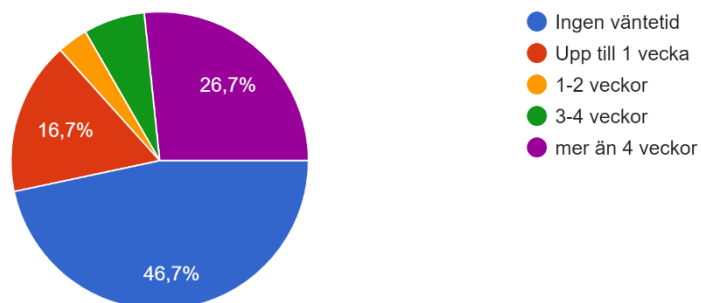
10. Var det aktuellt med avgiftning innan du blev inskriven på mottagningen?

40 svar



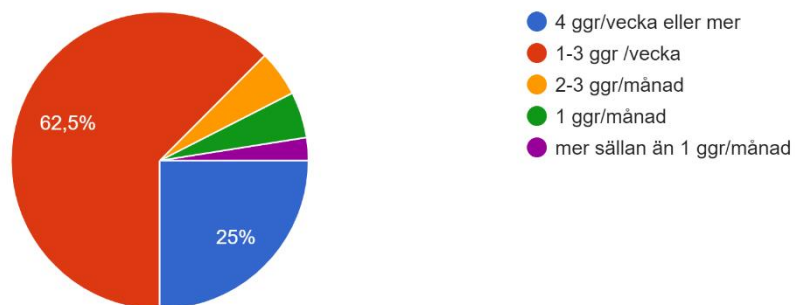
11. Om ja på fråga 9: Hur lång tid gick det mellan avgiftning och till din behandling påbörjades?

30 svar



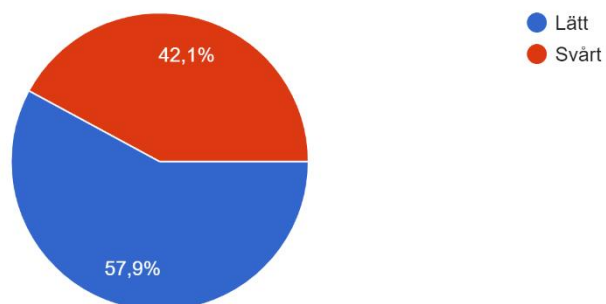
12. Hur ofta besöker du mottagningen?

40 svar



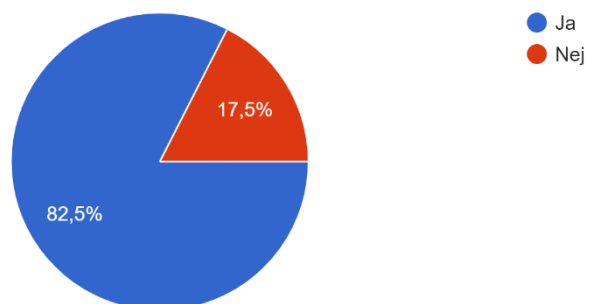
13. Hur är det att vid behov få telefonkontakt med mottagningen?

38 svar



14. Vet du vem som är din fasta vårdkontakt

40 svar

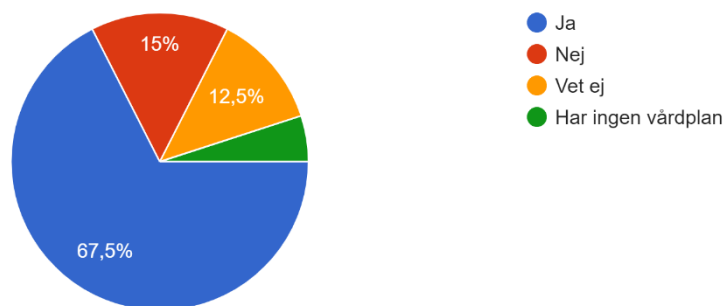


### 15. Kommentar till frågor gällande kontakt med mottagningen och din fasta vårdkontakt<sup>10 svar</sup>

Fungerar bra  
Det är bra  
Jättebra  
Fungerar jättebra  
Kontakt på LARO mottagning  
Fungerar bra. Bra personal  
Helt ok, men det kan snabbt ändras.  
Fungerar ej, sen förstår att det är svårt  
Bytt kontaktperson, nu bra

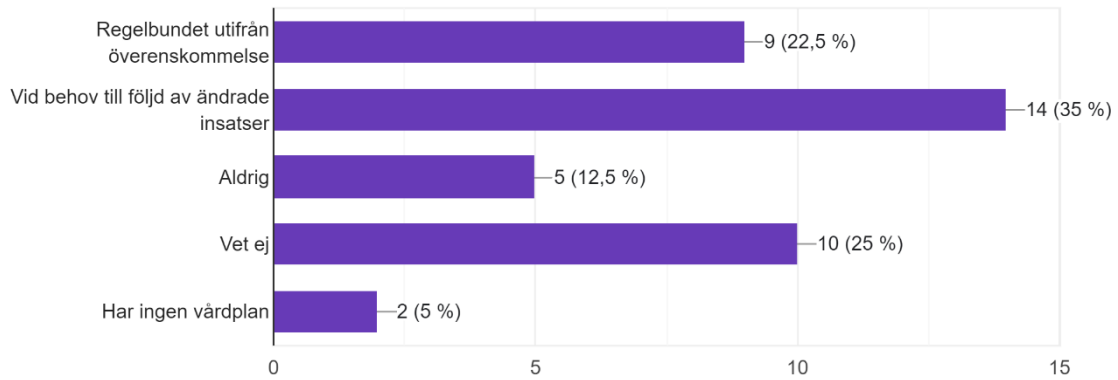
### 16. Har du varit delaktig vid framtagande av din vårdplan?

40 svar



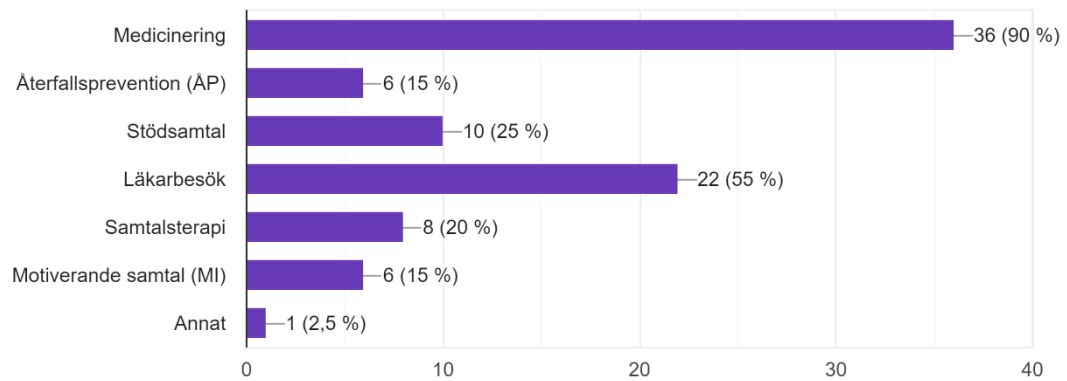
### 17. Hur ofta uppdateras/revideras din vårdplan

40 svar



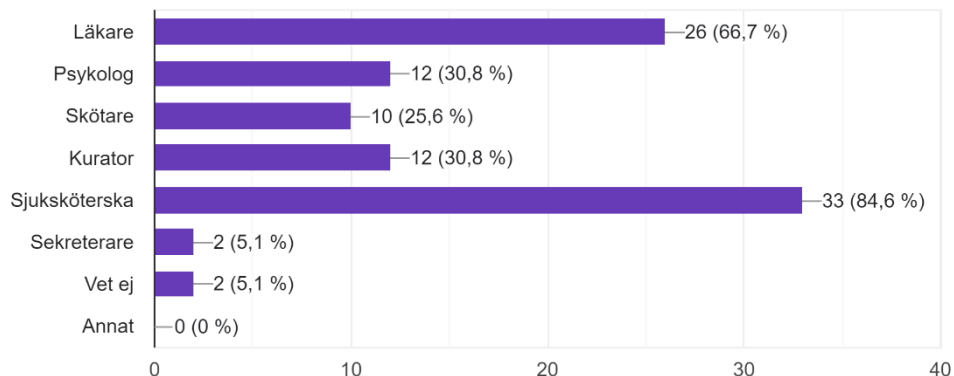
### 18. Vad ingår i din behandling på mottagningen?

40 svar



### 19. Vem/vilka har du kontakt med i din behandling?

39 svar



### 20. Är det något du saknar i din behandling? 24 svar

Nej

Väntat 2 månader på mer hjälp. Sjuk på benzo de tog bort min.

Nöjd för tillfället

Ok för tillfället

Att få ta hem medicinen

Psykolog samtal

Nej, den blir sämre

Folk med kunskap

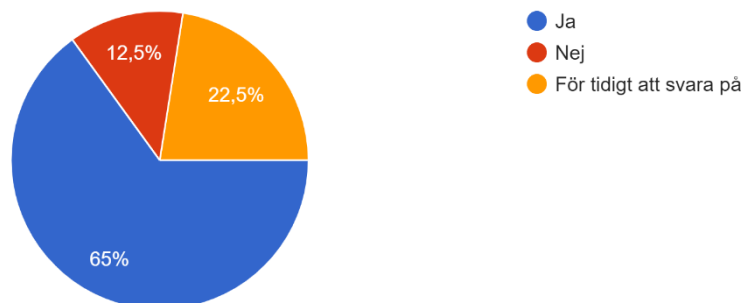
Stesolid

Individuell behandling saknas. Strikta regler. Benzo beroende. Flera beroenden samtidigt.

Jag saknar att få en extra subitex för den sprutan (vecka) går ut lördag vid 11 tiden.

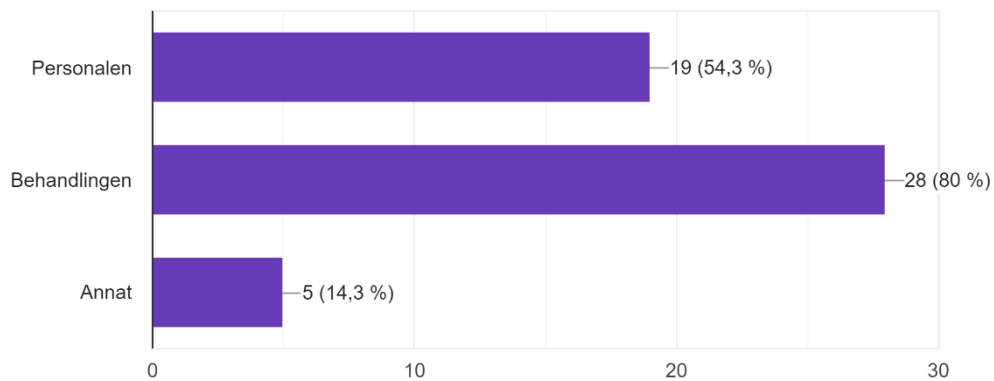
### 21. Känner du att dina besök på mottagningen leder till en positiv förändring?

40 svar



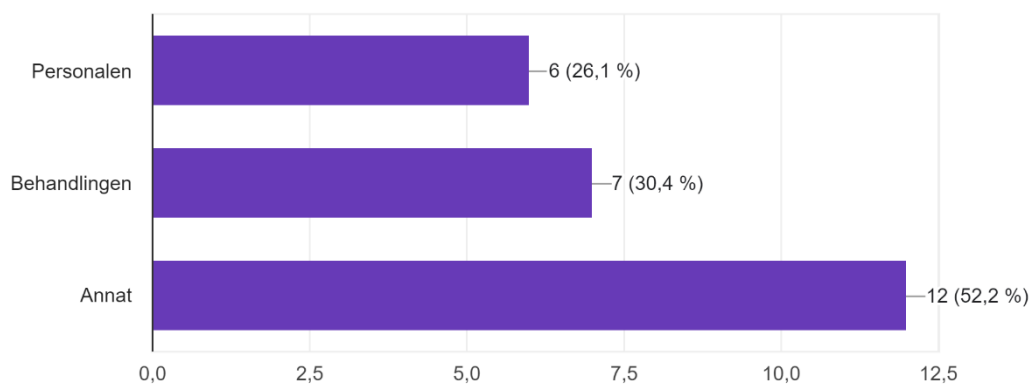
22. Om ja på fråga 20: Vilka är de viktigaste faktorerna på mottagningen som leder till en positiv förändring för dig?

35 svar



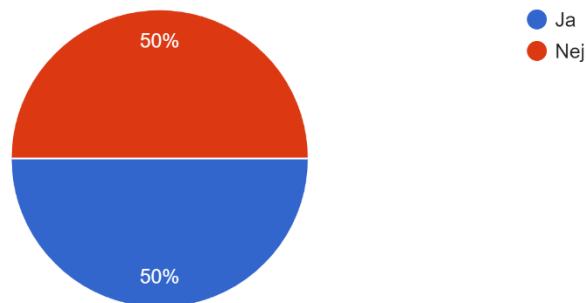
23. Om nej på fråga 20: Vilka faktorer hindrar en positiv förändring för dig?

23 svar



24. Har du genom mottagningen fått information om andra grupper, föreningar och stödverksamheter som du skulle kunna delta i?

38 svar

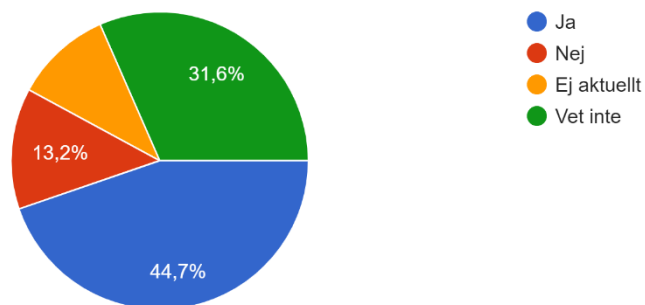


25. Om ja, vilka? 12 svar

Behandlingsgruppen  
NA, Brukarföreningar  
Självskadehatten  
Brukarförening  
Bostad först  
Brukarrådet  
minns ej alla men Johanneskyrkan, avgiftning etc  
Ja, Soc, frivården  
Träffa drogfria vänner  
12 stegsbehandling  
varit engagerad i brukarråd lokalt  
KRIS

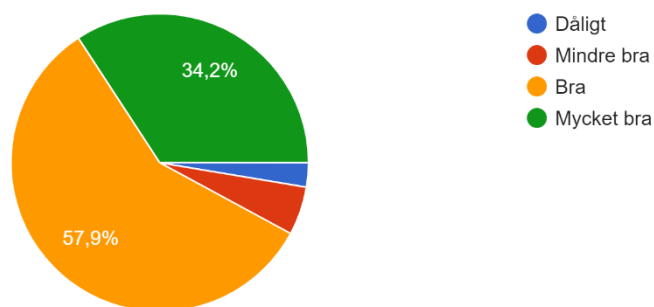
26. Ges du möjlighet till planering för framtiden (bostad, arbete, fritid etc)?

38 svar



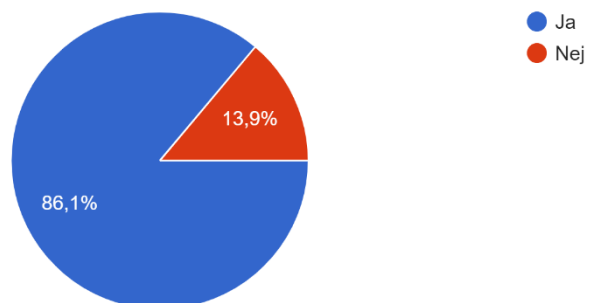
27. Hur upplever du att du blir bemött av personalen?

38 svar



28. Känner du att du kan framföra dina åsikter till personalen

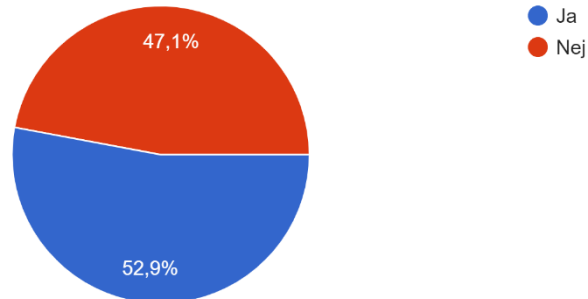
36 svar





29. Vet du vart du ska vända dig om du upplever att kontakten med personalen inte fungerar?

34 svar



30. Kommentarer till frågor gällande bemötande 8 svar

Att personalen ska lyssna mer på och ta oss som människor

Bra

Känner mig inte lyssnad på

Dom är alltid bemötande

Gott bemötande av alla

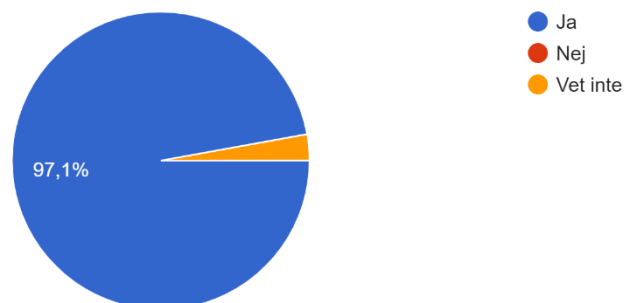
Alltid rara och förstående

Personalen på mottagningen kan inte påverka läkarbeslut om läkemedel.

Fungerar bra

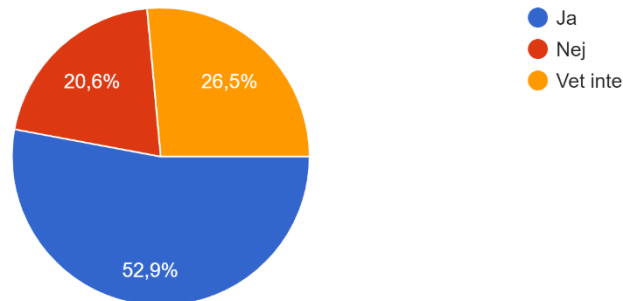
31. Har du insatser från Socialtjänsten?

35 svar



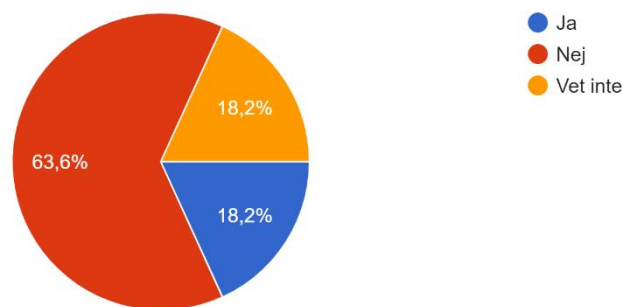
32. Har du en Samordnad individuell plan(SIP)?

34 svar



33. Har någon/några av dina anhöriga erbjudits någon form av stöd?

33 svar



34. Är det något du vill tillägga? Vi vill gärna ha dina synpunkter. 12 svar

jag är nöjd

Kan vara bättre

Nöjd

Stadsmission har tidigare varit till stor hjälp med mat och bostad

Jag har den bästa kontaktpersonalen

Försök ta bort den maskinen som tar prover på oss eftersom den visar fel gång på gång. vi får ta konsekvenserna.

Ja, inte bara prata svenska

Jag är i stort sett nöjd. Men vill ha mer utveckling

Inför skademinimering även kallad harmreduction som resten av västeuropa. Istället för att klamra er fast vid Nils Bejerots förlegade missbrukspolitik.

Hoppas det blir bättre

Det verkar göra bra

## Analys

### Bemötande och trygghet

92,1% av respondenterna upplevde att de bemöttes bra eller mycket bra av personalen. På frågan om de kunde framföra sina åsikter till personalen ansåg 86,1% att de kunde det och 13,9% att de inte ansåg sig kunna framföra sina åsikter. I fritexten kring bemötande är svaren till största del positiva och de flesta tycker att de bemöts på ett bra sätt. Det framgår förståelse för att personalen de möter inte kan ändra läkarbeslut. Men det framgår även hur viktigt det är att bli lyssnad på.

På frågan om de vet vart man ska vända sig om de upplever att kontakter med personalen inte fungerar visar att 52,9% vet detta men hela 47,1% faktiskt in känner till detta.

### Delaktighet

Delaktighet är viktig för att nå framgång inom de flesta områden. Därför frågade vi respondenterna om de varit delaktiga i sin vårdplan. Här svarade 67,5% att de varit delaktiga, 15% att de inte varit delaktiga och övriga 17,5% att de inte visste eller att de inte hade någon vårdplan.

Vi frågan om respondenterna hade en samordnad individuell plan (SIP) svarade 52,9% att de hade en sådan.

### 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 frågor såsom:

- Känner du att dina besök på mottagningen leder till en positiv förändring?
- Vilka är de viktigaste faktorerna på mottagningen som leder till förändring?
- Vilka faktorer hindrar en positiv förändring?
- Har du genom mottagningen fått information om andra grupper, föreningar och stödverksamheter som du skulle kunna delta i?
- Ges du möjlighet till planering för framtiden (bostad, arbete, fritid etc)?

65% av respondenterna upplever att besöken på mottagningen leder till en positiv förändring. Där den viktigaste faktorn till framgång är behandlingen och i andra hand personalen.

För att lyckas med sin drogfrihet är det viktigt att finnas i ett socialt sammanhang, att ha ett fungerande boende och arbete. Kontakten med andra av samhällets stödinsatser är en viktig del för att få ordning på livet och hälften av respondenterna ansåg att de fått information om andra grupper, föreningar och stödverksamheter som de skulle kunna delta i. Civilsamhället har många stödinsatser och fritidsaktiviteter som är värdefulla för att motverka ensamhet.

## 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.

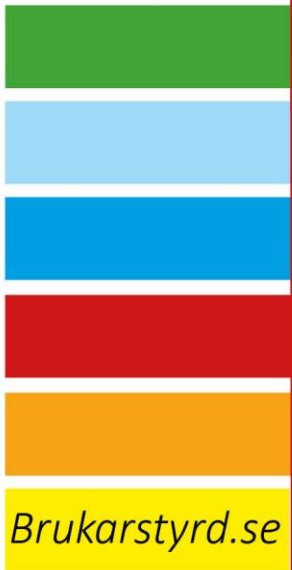
Den grupp av brukare som besöker en LARO mottagning har i många fall mötts av misstro och misslyckanden i sina liv. Därför är det glädjande att det i enkäten framgår att det stora flertalet känner sig väl bemötta av personalen och känner att de blir lyssnade på. Detta har visat sig vara en av framgångsfaktorerna i en lyckad behandling.

Förutom att känna trygghet i sin behandling på mottagningen så är även omgivningen viktig. Att tryggt kunna ta sig till och från bussen eller spårvagnen är av stor vikt. LARO mottagningen på Östra vars adress är Journalvägen 5 upplevs av brukarna som dels väldigt lugn och trygg men några har uppgett att det kan vara stökigt eller rent av hotfullt utanför.

Att bli drogfri, nykter, få en bostad och jobb är inget som per automatik löser livet. 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 egenmakt. Att vara delaktig i att ta fram en vårdplan är ett steg i att nå sina mål. Enkäten visar att 15% av de svarande upplever att de inte varit delaktiga i arbetet med sin vårdplan. Orsaken till detta är säkert väldigt varierande men målet borde ändå vara att alla ska kunna svara ja när de får frågan om de varit med i planeringen av vårdplanen. Vi frågade även om respondenterna hade en SIP och där uppgav 52,9% att de hade det. Även om det inte är tillfredställande att endast drygt hälften uppger att de har en SIP så ser vi ändå att detta är en ökning jämfört med tidigare revisioner vi gjort på andra mottagningar.

Vi förutsätter att alla strävar efter en lyckad behandling och 65% av respondenterna upplever en positiv förändring genom sina besök på mottagningen. Här uppger man att det är i första hand behandlingen som är den viktigaste delen och i andra hand personalen. I samband med detta har vi tittat på hur länge man varit inskriven och där svarar 55% att de skrevs in för mer än tre år sedan. Det vi i revisorsgruppen funderar på är om det finns någon bortre gräns på hur lång inskrivning man kan ha? Finns det någon utslussning och i så fall till vad?

Civilsamhället och brukarorganisationerna är en viktig aktör i samhället och många gånger avgörande för ett liv utanför vård och behandling. Människor som lever i recovery kan behöva stöd och information om vad civilsamhället har att erbjuda. Hälften av de tillfrågade uppger att de fått någon information om stödverksamhet som tex AA, NA eller Länkrörelsen. Detta är något som bör utvecklas vilket bör ske i samverkan mellan vård och brukarrörelsen organisationer.



*Brukarstyd.se*



**BRUKARRÅDET**

för missbruksfrågor  
Västra Götaland

*Gunilla Blad*  
070-631 82 74

