

BRUKARREVISIONSRAPPORT

INSATS BOENDESTÖD

PÅ UPPDRAG AV
Vård- och omsorgskontoret,
Knivsta kommun



© Brukarrevisionsbyrån i Uppsala län, 2023
Tryck: 2023-11-20
Webb: www.briu.se

Innehåll

Innehåll	1
Förord	2
Brukarrevisionsbyrån och brukarreversion	2
Sammanfattning	4
Bakgrund	5
Syfte och frågeställningar	6
Metod och genomförande	6
Metodreflektion	8
Resultat	10
Erfarenheter av kontakt med boendestödjarna	10
Behov av tydlighet och förutsägbarhet	10
Behov av individanpassning	11
Behov av matchning och professionalitet	13
Erfarenheter av organisationen av boendestöd	14
Upplevelser av rutiner och riktlinjer	14
Kontakt- och informationsvägar	17
Behov av stöd på helger	18
Erfarenheter av myndighetskontakter	18
Att göra ansökan	19
Erfarenheter av kontakt med biståndshandläggaren	19
Är boendestödet till hjälp?	21
Avslutande diskussion	23
Ordlista	25
Referenser	26
Bilagor	27
Bilaga 1. Intervjuguide	27
Bilaga 2. Informationsbrev till brukare	29
Bilaga 3. Instruktioner till boendestödjare	31
Bilaga 4. Svarsblankett	32

Förord

Inledningsvis vill vi tacka alla personer som på olika sätt deltagit i denna brukarrevision. Vi vill framför allt tacka alla informanter som ställt upp på intervju och delat med sig av sina upplevelser av boendestöd. Tack också till beställaren av brukarrevisionen, Vård- och omsorgskontoret i Knivsta kommun, för att de givit sina brukare möjligheten att få utöva brukarinflytande och oss brukarrevisorer möjligheten att lära oss mer om deras verksamhet.

Tack till Louise Rodhe, enhetschef på Enheten för socialpsykiatri och stödboende, och Majlinda Schalin, närvårdsstrateg på Vård- och omsorgskontoret, för gott samarbete. Vi vill också tacka Anna Rauschenbach och mötesplatsen Stegen för varmt välkomnande och för att de generöst bistått med lokal för intervju när det behövts samt erbjudit rikligt med gott kaffe. Tack också till boendestödjarna i Knivsta som hjälpt till att sprida information om brukarrevisionen till brukarna och gjort det möjligt för oss att få många informanter.

Stort tack även till medlemmarna i expertgruppen på BRiU som kommit med kloka inspel och delat med sig av sina insikter, samt till de brukare i Uppsala som ställde upp på provintervjuer och kom med viktiga synpunkter.

Slutligen vill vi tacka Ulrika Toresten och Pernilla Ågård på FoU-Socialtjänst och angränsande hälso- och sjukvård (FoU-S) inom Region Uppsala som bidragit med metodstöd, handledning och uppmuntran genom hela uppdraget.

Emilinn Ekmark, Yasmine Fröbom och Annie Mattsson

Brukarrevisionsbyrån och brukarrevision

Brukarrevisionsbyrån i Uppsala län (BRiU) är ett arbetsintegrerande socialt företag (ASF) som startade 2013 och har knappt 30 utbildade brukarrevisorerna som jobbar på längre och kortare uppdrag. Föreningen genomför brukarrevisioner på uppdrag av Region Uppsala och länets kommuner.

Metoden brukarrevision är ett verktyg för kvalitetsarbete och verksamhetsutveckling. En brukarrevision är en oberoende utvärdering som görs för att utveckla och förbättra vård, omsorg, sociala insatser och andra typer av verksamheter utifrån ett brukarperspektiv. Utvärderingen utförs av personer med egna erfarenheter av vård- och stödinsatser. Brukarrevisorerna som jobbar för BRiU har olika spetskompetenser och brukarerfarenheter, exempelvis erfarenheter av funktionsnedsättningar och av vård- eller stödinsatser inom psykiatrin, socialpsykiatrin, socialförvaltningen eller arbetsmarknadsförvaltningen. En anhörig kan, med sin unika inblick och erfarenhet, också arbeta som brukarrevisor. Målsättningen är att bidra till ökat brukarinflytande inom vård, omsorg och samhället i stort.

BRiU genomför brukarrevisioner enligt den så kallade Uppsalamodellen, som bygger på kvalitativa individuella intervjuer. Metoden har utvecklats av före detta Regionförbundet Uppsala län i samarbete med brukare. Utvärderingen svarar på vad brukare tycker fungerar bra eller mindre bra i en verksamhet. Revisorerna står för frågeformulering, materialinsamling, analys och rapportskrivande.

Några återkommande teman i intervjuerna är bemötande, tillgänglighet och delaktighet. Svaren från intervjuerna redovisas alltid anonymt i rapporten. Beställare, medverkande brukare och brukarföreningar får ta del av slutresultatet i form av en rapport och muntliga presentationer.

Sammanfattning

Denna brukarrevision undersöker insatsen boendestöd i Knivsta kommun på uppdrag av Vård- och omsorgskontoret. Revisionen genomfördes under sommaren och hösten 2023 och baseras på djupintervjuer med nio brukare.

Av brukarnas berättelser framgår att det kan innebära en ansträngning och en stress att ta emot stöd samt att känslan av att vara i beroendeställning kan göra det svårt att utöva full delaktighet.

Trots stressen det kan innebära att ta emot stödet upplever sju av nio att boendestödet inneburit en positiv förändring i deras liv och att deras huvudsakliga behov har uppfyllts. En beskriver att det både haft positiva och negativa effekter på hens liv, medan en upplever att det främst varit en negativ upplevelse.

Berättelserna illustrerar också vikten av individanpassning. Det som en brukare beskriver som positivt kan av en annan beskrivas som negativt.

Ett återkommande tema i informanternas berättelser är behovet av tydlighet på alla nivåer, från övergripande information från kommunen till den direkta kommunikationen mellan brukaren och boendestödjaren. Utan rätt information är det svårt att vara delaktig och själv påverka insatsens utformning. Bristande tydlighet kan också förstärka oro och göra att insatsen kostar mer energi än den sparar.

Något som kan bidra till både en otydlighet och till att handläggare, boendestödjare och brukare kan ha olika förväntningar och syn på stödet är att boendestöd är ett flexibelt stöd utan tydlig definition i regler eller lagar. Därför är det särskilt viktigt att det finns en tydlig kommunikation och samordning kring insatsen.

En god relation med sin eller sina boendestödjare framstår som en viktig faktor för att brukaren ska känna sig nöjd med sitt stöd och ha möjlighet att vara delaktig i utformningen. Det belyser också vikten av kontinuitet och personlig matchning.

Många informanter lyfter kopplingen mellan boendestöd och träffpunkten Stegen som något positivt, men flera önskar att det fanns någon inom boendestöd som hade en tydlig samordnande funktion och som man kunde kontakta om till exempel schemalägningsfrågor.

Överlag skiljer sig informanternas erfarenheter mycket åt inom flera områden. Vissa beskriver tydliga rutiner för planering, genomförandeplaner och uppföljning, medan andra inte alls känner till att de har någon genomförandeplan eller upplever att det inte finns rutiner för planering eller uppföljning. Flera säger att de uppskattar att de får tydlig förberedelse om en ny boendestödjare ska introduceras, medan en beskriver att hen inte fått någon förberedelse alls. Även handläggningstiderna och bemötandet från handläggarna varierar stort.

Inledning

Bakgrund

Denna brukarrevision undersöker brukares upplevelser av insatsen boendestöd i Knivsta kommun. Boendestöd är en insats som söks hos socialtjänsten och som ligger under socialtjänstlagen (SoL), men insatsen definieras inte närmare i några lagar eller regler. I Socialstyrelsens termbank används definitionen "bistånd i form av stöd i den dagliga livsföringen riktat till särskilda målgrupper i eget boende" och det förtydligas att "[t]ill särskilda målgrupper hör bl.a. personer med funktionsnedsättning eller missbruksproblem. Boendestödet anpassas till den enskildes behov av och möjligheter att utveckla ett normalt vardagsliv."

På kunskapsguiden.se beskrivs boendestöd som "en praktisk, pedagogisk och social insats som syftar till att stärka förmågan att klara vardagen i bostaden och ute i samhället". Där poängteras också att boendestöd "ska präglas av hög grad av delaktighet" och att "boendestödjaren arbetar med, inte åt, den som behöver stöd".

Enligt Socialstyrelsen är boendestöd den vanligaste insatsen enligt Socialtjänstlagen till personer med funktionsnedsättning under 65 år. Den 31 december 2022 hade 30 700 personer i Sverige insatsen. Boendestöd har blivit en mycket vanligare insats under de senaste tio åren. Andelen av befolkningen som har boendestöd har ökat från 0,25 % 2013 till 0,37 % 2022; en ökning med 49 %.

I Socialstyrelsens lägesrapport om insatser och stöd till personer med funktionsnedsättning från 2019 lyfts att den målgrupp som får boendestöd är heterogen och består av bland annat personer med psykisk ohälsa, autism, intellektuell funktionsnedsättning och missbruksproblem.

Knivsta kommun är en förhållandevis ny kommun som bildades 2003 och som i slutet av 2022 hade 20 133 invånare. Det är också en geografiskt förhållandevis liten kommun på 295 kvadratkilometer. Ungefär 70 personer har insatsen boendestöd i kommunen.

I kommunen ansöker man om boendestöd hos kommunens biståndshandläggare eller socialsekreterare på Socialkontoret. När en biståndshandläggare fattat beslut om insatsen skickas en beställning till Enheten för socialpsykiatri och stödboende. En genomförandeplan (en vård- och omsorgsplan som beskriver hur en beslutad insats

praktiskt ska genomföras för den enskilde) tas fram tillsammans med brukaren och planen följs upp vid behov och minst en gång i halvåret.

På Knivsta kommuns hemsida ges några exempel på vad stödet kan innebära:

- stöd i att sköta ditt hem
- stöd i att göra olika ärenden
- stöd i kontakt med sjukvård och myndigheter
- stöd i att delta i aktiviteter
- stöd i att skapa struktur i vardagen
- stöd i att bryta isolering
- stöd till fysisk aktivitet

Boendestöd erbjuds i Knivsta måndag-fredag klockan 07:45-19:00.

Under Enheten för socialpsykiatri och stödboende ligger förutom boendestöd också stödboende samt mötesplatsen och arbetsrehabiliteringen Stegen. Mötesplatsen Stegen är Knivstas enda mötesplats som riktar sig till vuxna under 65 med psykisk ohälsa och/eller psykiska funktionsnedsättningar. De anordnar aktiviteter och erbjuder möjlighet att umgås eller bara vistas i lokalerna och har öppet alla vardagar. På Stegen finns också samordnare inom arbetsrehabilitering.

Syfte och frågeställningar

Den här brukarrevisionen syftar till att undersöka upplevelser av insatsen boendestöd i Knivsta kommun med särskilt fokus på delaktighet, bemötande och tillgänglighet. Revisionen belyser hela processen från behov till pågående – eller avslutad – insats.

Revisionen besvarar följande frågeställningar:

- 1) Hur ser brukarnas förväntningar och behov ut?
- 2) Hur upplever brukarna att boendestödet motsvarar deras förväntningar och behov?
- 3) Om, och på vilket sätt, är brukarna med och utformar sitt boendestöd?
- 4) Tycker brukarna att boendestöd är till hjälp?

Metod och genomförande

Knivsta kommun kontaktade BRiU slutet av 2022 med en förfrågan om brukarrevision av insatsen boendestöd. En uppdragsbeskrivning utformades av BRiU och aktuella tjänstemän på kommunen.

Arbetet med revisionen inleddes under våren 2023 av två brukarrevisorerna som formulerade syfte och frågeställningar i samråd med uppdragsgivaren. I det fortsatta arbetet tillkom en brukarrevisor. Dessa tre formulerade sedan informationsbrev och intervjuguide utifrån uppdragets frågeställningar. För att säkerställa en målgruppsanpassad problemformulering och förankra brukarperspektivet diskuterades förarbetet med BRiU:s expertgrupp, som består av brukare och närstående med särskild kunskap om den aktuella insatsen. Intervjuguiden testades sedan i tre testintervjuer med brukare kopplade till BRiU.

Urvalskriterierna för informanter var att de hade boendestöd i Knivsta vid tillfället för revisionen eller hade haft det någon gång under det senaste året. För att nå så många potentiella informanter som möjligt spreds information om brukarrevisionen via flera olika kanaler. Affischer sattes upp på offentliga platser i Knivsta, informationsbrev skickades ut till lokala brukarföreningar, information spreds via olika kanaler i sociala medier och en informationsträff genomfördes på mötesplatsen Stegen.

Informationsbrev skickades också till enhetschefen på Enheten för socialpsykiatri och stödboende på Knivsta kommun som förmedlade dessa till boendestödjarna som i sin tur delade ut dem till brukarna. För att uppmuntra boendestödjarna att sprida informationen till brukarna skapades också ett särskilt informationsbrev till boendestödjarna.

Med informationsbrevet till brukarna medföljde en svarsblankett och ett svarskuvert för att förenkla anmälningsprocessen för de brukare som ville lämna sina intresseanmälningar direkt till boendestödjaren. De förseglade svarskuverten lämnades därefter på kontoret för boendestöd där de hämtades av brukarrevisorerna. För att säkerhetsställa anonymitet gavs brukarna även möjlighet att själva anmäla intresse direkt till BRiU, utan sin boendestödjares vetskap. De anmälningssätt som erbjöds var svarsblankett, e-post, telefonsamtal och SMS.

Rekryteringen pågick från mitten av juli till och med första veckan i september och intervjuerna med informanter genomfördes parallellt med rekryteringen under en månad från andra veckan i augusti till första veckan i september.

BRiU använder kvalitativa intervjuer som huvudmetod. Intervjuerna var semistrukturerade, vilket innebär att det fanns en intervjuguide med de frågor som skulle ställas till alla informanter, men att frågorna inte alltid ställts i samma ordning utan att informanten fått viss möjlighet att styra intervjuens riktning. Intervjuerna genomfördes med en individ i taget och på ett sätt och på en plats som informanten själv fått välja.

Brukarrevisorerna lade stor vikt vid att intervjusituationen skulle kännas trygg och informanterna fick själva välja om de ville träffas för intervju, och i så fall var, eller om de ville genomföra intervjun via telefon eller videosamtal. Informanterna fick också möjligheten att ha med sig en stödperson under intervjun, dock inte en boendestödare.

Intervjuerna var mellan 30 och 95 minuter långa och varje intervju genomfördes av två av brukarrevisorerna där en var huvudintervjuare och en medsittare med uppgift att ha fokus på praktiska saker som tid och inspelning samt att påminna om någon fråga missas och vid behov ställa följdfrågor.

Varje intervjutillfälle inleddes med att revisorerna presenterade sig själva och förklarade syftet med att det finns en huvudintervjuare och en medsittare samt med att informanterna fick information om bland annat sekretess och tillvägagångssätt för intervjun. Det poängterades att medverkan är frivillig och att de alltid har möjlighet att avbryta intervjun om de vill, att de kan välja att inte svara på frågor och att de kan dra tillbaka sin medverkan i efterhand. De informerades även om att deras svar kommer att anonymiseras och att inga namn eller detaljer som kan användas för att identifiera dem kommer att finnas med i den slutgiltiga rapporten, samt att inspelning och transkribering av intervjun kommer att raderas när rapporten är färdigställd. Brukarrevisorerna berättade också att de själva har erfarenhet av psykisk ohälsa och funktionsnedsättningar eller är anhöriga, vilket också kan ha en trygghetsskapande effekt.

Vid intervjuerna användes ett visuellt tidshjälpmiddel (en Time Timer) och informanten gavs tillgång till pennor och papper för att kunna illustrera saker visuellt vid behov eller rita eller "kludda" för att hjälpa koncentrationen.

Alla informanter fick ett presentkort på 100 kronor som tack för sin medverkan.

Samtalen spelades efter samtycke in och därefter transkriberades materialet. Alla inspelningar och transkriberingar har raderats efter att rapporten färdigställts.

Tre brukarrevisorer ansvarade för att analysera materialet och sammanställa rapporten. De transkriberade intervjuerna bearbetades genom kodning och tematisering för att hitta mönster och identifiera viktiga delar. För att ytterligare stärka brukarperspektivet diskuterades preliminära resultat med expertgruppen innan rapporten färdigställdes.

Eftersom Knivsta är en liten kommun har särskilt stor vikt lagts vid att anonymisera citat. För att säkerställa att ingen person, varken brukare eller personal, kan identifieras i rapporten har han och hon bytts ut mot hen och uppgifter som kan användas för att identifiera individer har strukits ur citat.

Intervjuerna genomfördes medan rekryteringen fortfarande pågick och brukare som anmält intresse bjöds allt eftersom in till intervjuer. Antalet intervjuer var inte exakt bestämt på förhand. Brukarrevisorerna bedömde att det skulle behövas mellan sex och tolv intervjuer innan en tillräcklig mängd användbart material samlats in och slutade kalla brukare till intervju när de bedömde att det uppnåtts en mättnad av material, vilket i detta fall uppnåddes vid nio intervjuer.

Tretton brukare anmälde intresse och av dessa intervjuades nio. Två av intervjuerna genomfördes på telefon, en i informantens hem och sex på mötesplatsen Stegen. Ingen av informanterna hade med sig en stödperson under intervjun. Av informanterna var sex kvinnor och tre män. Alla informanter hade boendestöd vid tidpunkten för intervjun och de hade haft boendestöd mellan två månader och nio år.

Metodreflektion

Med hänsyn till att informanterna kunde antas ha någon typ av psykisk ohälsa eller funktionsnedsättning lades särskild vikt vid att informationen i informationsbrevet skulle vara tydlig och tillgänglig. Brukarrevisorerna försökte att hitta en balans mellan tillräckligt omfattande information för att undvika att skapa osäkerhet eller förväntansångest och att inte ha för lång text så att den skulle bli svårläst. Att ge många alternativ för anmälan prioriterades eftersom några till exempel kan känna ångest inför telefonsamtal och andra kan ha svårt att använda datorer. Det lades stor vikt vid att ge många, enkla och kravlösa sätt att anmäla intresse för att minska tröskeln för deltagande. Därför gavs också en mall för vad man kunde skriva i ett SMS för anmälan för att tröskeln att formulera något inte skulle bli för stor.

Att lämna en skriftlig intresseanmälan direkt till boendestödjaren var ett alternativ som delvis var problematiskt av integritets- och anonymitetsskäl. Orsaken till att det ändå togs med som alternativ var framför allt att många inom målgruppen kan ha svårt med exekutiva funktioner och arbetsminne och att det därför är svårt med anmälningssätt som omfattar många steg eller steg som ska göras vid olika tillfällen. Det fanns dock även flera anonyma alternativ i informationsbrevet. Informanterna använde flera av de olika sätten för anmälan men majoriteten anmälde sig genom att lämna svarsblankett till sina boendestödjare.

För att inte den enda rekryteringsvägen skulle vara via den verksamhet som utvärderades spreds också information om brukarrevisionen via andra kanaler, såsom affischering på offentliga platser samt inlägg i sociala medier och utskick till brukarföreningar. Det fanns även en ambition att rekrytera brukare som avslutat sitt boendestöd, eftersom de kan ha erfarenheter som skiljer sig från dem som fortsatt med insatsen. Tyvärr uppnåddes inte den ambitionen.

Kvalitativ metod och semistrukturerade intervjuer har fördelarna att brukarna får möjlighet att till större del själva styra sin berättelse och man kan gå på djupet i upplevelser och erfarenheter. I just detta sammanhang är det dock viktigt att ta med sig att det inte är en form som är tillgänglig för alla, och att det i första hand blir de som klarar av att träffa okända människor och att formulera sig på ett mer komplext sätt som kommer till tals i denna typ av undersökning.

För att ge informanterna möjlighet att styra samtalet och inte leda dem mot en viss typ av svar innehöll intervjuguiden i första hand öppna frågor. Brukarrevisorerna var dock medvetna om att en del inom målgruppen kan ha svårt att svara på öppna frågor och vid behov omformulerades de till att bli mer konkreta. Ibland behövde även de intervjuande brukarrevisorerna ge exempel eller fråga om deras tolkning av svaren stämde. Detta innebär en viss risk att frågorna blev mer ledande, men var ibland nödvändigt för att få intervjuerna att fungera. För att skapa en trygg situation där informanterna skulle våga uttrycka sina åsikter var det också viktigt att intervjun inte blev för formell, utan att det påminde mer om ett samtal.

Resultat

Resultatdelen är indelad i fyra avsnitt. De första tre fokuserar på förväntningar, behov och uppfyllandet av dem samt upplevelsen av delaktighet, uppdelat på tre olika områden; kontakt med boendestödjaren, organisationen av boendestöd och myndighetskontakterna. Det sista handlar om informanternas sammantagna upplevelse av boendestödet och i vilken mån det är till hjälp i deras liv.

Erfarenheter av kontakt med boendestödjarna

Även om biståndshandläggarens arbete och de organisatoriska förutsättningarna är viktiga är det i kontakten med boendestödjarna som själva stödet ges och det är den del som brukaren hela tiden möter i sin vardag. I informanternas berättelser om sina möten med boendestödjare var det vissa teman som återkom.

Behov av tydlighet och förutsägbarhet

Sju av nio informanter lyfte att de har behov av tydlighet i kommunikationen med boendestödjaren, förutsägbarhet i stödet och förberedelser inför förändringar. En informant säger:

Men jag gillar den personen jättestarkt men det känns ändå väldigt tufft att liksom känna inför varje vecka: Kommer det vara nåt förändrat den här veckan? Kommer jag få veta det när jag ska ha besöket? Det stressar mig väldigt. Det ger mig mycket onödig stress.

Att möta nya boendestödjare och därmed också släppa in nya personer i sitt hem innebär ofta en stress. Medan det för vissa är ett ganska överkomligt obehag kan det för andra vara ett stort och skrämmande steg som kräver mycket förberedelse. Flera informanter säger att det fungerar bra för dem med vikarier eller nya boendestödjare så länge de får veta i förväg att det kommer någon ny och helst också vad hen heter och något om hens bakgrund. Flera beskriver också att vikarierna ofta är pålästa och vet vad de ska göra hos brukaren, vilket underlättar. Ett par informanter beskriver att de uppskattar att nya boendestödjare eller vikarier introduceras tillsammans med en boendestödjare som brukaren redan känner och litar på.

En informant beskriver dock att trots att hen förklarat sitt behov av förberedelse och hur stressande det är för hen att släppa in nya människor i hemmet så har det hänt vid flera tillfällen att det samma dag kommit ett meddelande om att det är någon annan än den ordinarie boendestödjaren som ska komma. Hen hade också själv velat att om någon ny ska introduceras ska det ske tillsammans med den ordinarie. Denna informant beskriver även hur det kan vara svårt att våga säga ifrån när man plötsligt ställs inför något som man bett om att inte behöva uppleva:

Jag fick det tryckt i ansiktet på mig när jag liksom fick reda på att hen är på kurs och att den andra skulle komma. Och bara "är du okej?" Vad ska jag säga då? Alltså det kändes... det blev liksom... jag blev så ställd på plats.

Hen beskriver också hur det påverkar tilliten negativt när man som brukare satt ord på sina behov men känner att det inte respekteras: "Det var väldigt jobbigt. Och det kändes ännu jobbigare när min boendestödjare från början *vet* att sånt är jobbigt." Informanten betonar också att när en frånvaro är planerad, som till exempel kursdagar, borde brukaren kunna få veta det i god tid. Hen skulle ha velat att boendestödet åtminstone sagt till exempel: "Om två veckor kommer inte jag att komma utan då är det den där personen som kommer."

En annan informant beskriver också hur det kan kännas att behöva släppa in många nya okända människor i sitt hem och att man ibland finner sig i saker som är jobbiga för att man känner att man inte har rätt att ifrågasätta när man själv bett om stödet:

Informant: Jag tror dom...dom försökte så gott dom kunde att säga vem, vilket namn i alla fall som skulle komma nästa gång, så jag var beredd på ett namn i alla fall, så: "Okej, nu kommer det en ny." Så jag hade hela veckan på mig att förbereda mig på att träffa en ny människa. Och släppa in ytterligare en ny människa i liv-...i mitt hem! [...] Jag fick liksom svälja några gånger och bara, ja, okej, det är jag som har önskat det här och...så här blir det.

Samma informant beskriver hur det för en brukare inte alltid känns som att man kan eller bör uttrycka vad man känner, även om man blir tillfrågad: "Nä, men jag tror att dom frågade liksom om det var okej att det kom en ny och jag kände liksom att ja, det är väl bättre det än att ingen kommer."

Ännu en informant berättar om tillfällen där boendestödet glömt att ringa som avtalat men kommenterar att hen “inte brukar säga så mycket om det” för att “dom [boendestödjarna] har säkert jättemånga”.

Informanterna uttrycker ofta en stor förståelse för boendestödjarnas perspektiv och är medvetna om att de har en hög arbetsbelastning och på vissa sätt ett svårt yrke, men de ger också förslag på hur den oförutsägbarhet som det kan innebära för brukaren skulle kunna mildras. En informant säger till exempel att om det är så att boendestödjaren har bråttom till nästa brukare skulle det ändå hjälpa mycket att bara få viss förberedelse. Hen föreslår att: “dom kan säga till typ en kvart- tjugo minuter innan att tiden ska ta slut och ‘vi måste börja runda av nu’. Ja, det tror jag också skulle underlätta mycket, för det blir liksom inte... ‘plötsligt’.” En informant sammanfattar vad hen behöver med: “Tydlighet. Med alltihopa. [...] vad man ska göra, tider, varför det sker.”

Behov av individanpassning

Behovet av individanpassning genomsyrar alla berättelser på ett eller annat sätt. Såsom nämnts tidigare kan boendestöd omfatta många olika typer av stöd i vardagen och målgruppen är heterogen. Det blir tydligt i materialet genom att olika informanter kan ha helt motsatta behov och förväntningar. Det som fungerar för en brukare kan bli ett stort problem för en annan.

Alla informanter beskriver att de i något avseende behöver hjälp med planering och igångsättning av olika saker, men hur det bäst sker och vad de vill att boendestödet ska göra skiljer sig åt. En del har svårt att hålla fokus och vill att boendestödjaren säger till om vad som är viktigt för stunden, en del behöver att boendestödjaren tar initiativ, men en del av de som behöver stöd för att komma i gång och göra det som behövs kan samtidigt vara känsliga för att känna sig tvingade, vilket kräver en fingertoppskänsla från boendestödjarna. För en del kan det också vara tillräckligt att få hjälp att göra en planering och ett schema för veckan, medan andra behöver någon med sig under arbetet för att kunna genomföra det. En informant beskriver att en del av hens boendestödjare tror att påminnelser om vad hen ska göra senare ska hjälpa hen att få det gjort, men att det inte fungerar: “[D]et måste liksom vara så att de tar tag i mig och gör det med mig liksom.”

En informant beskriver att det är svårt att det inte finns någon tydlig plan för vad hen och boendestödjaren ska göra vid besöket och att boendestödjaren inte tar initiativ: "[D]å sitter vi typ i soffan och tittar på varandra." Samtidigt berättar en annan informant att det för hen fungerar bra att själv ta initiativet till vad som ska göras vid besöket:

Men annars så kan det vara så att de kommer och jag bara nu är det så här att nu behöver jag hjälp med det här och då tar vi det. Annars så är det väl mer det att vi kollar behövs det någonting? Nej okej, då kan vi snacka om vad som helst.

Flera informanter nämner att det är bra att boendestödjare som kommer på besök eller ringer för att ge stöd eller påminnelser känner till vad som ska göras och vad som är syftet, så att det inte blir upp till brukaren själv att instruera boendestödjaren. En informant säger dock att hen upplever det som positivt att en del nya boendestödjare bara läst genomförandeplanen, men inte tagit reda på mer om brukarens bakgrund, utan istället vill bilda sig en egen uppfattning om brukaren som person. Just denna informant känner att det ger intryck av att boendestödjaren ser brukaren mer som en fullständig person än någon som ska ta emot hjälp. Samtidigt reflekterar samma informant vid ett annat tillfälle över att det kan bli helt fel för en brukare som inte klarar av att prata och berätta så mycket om sig själv eller sina behov och önskemål:

Så det kanske är det också som blir fel många gånger att boendestödjare går in och vet inte så mycket om personen utan bara kör på. Det kanske inte alls blir efter personens önskan egentligen. [...] Just det här att en boendestödjare, i alla fall här i Knivsta, verkar som att dom inte får veta en persons hela problematik. [...] Och då blir det svårt att anpassa sitt arbete om man kommer till någon som inte vågar säga ett knyst.

Informanterna beskriver också olika behov och önsknings kring hur boendestödjare ska agera om brukaren vill ställa in ett besök. Någon uppskattar om stöd i stället kan ges via telefon, många vill att besöket ska ställas in utan ytterligare frågor, medan någon har svårt med att hen kan isolera sig och bli passiv vid dåligt mående och därför vill att boendestödjaren kommer och knackar på även om brukaren velat ställa in: "För det är oftast det här för mig att komma upp och igång och då har dom ju ändå fått upp mig. Så kan det ju vara enklare att bara, 'ja, vi kan gå ut en kvart'."

Eftersom brukarnas behov kan vara så olika är det viktigt att de ges möjlighet att vara delaktiga i planeringen av stödet. En faktor som kan vara ett hinder i delaktigheten är att brukaren inte känner till vilken typ av stöd som kan ingå i insatsen. En informant kommenterar:

Från början hade jag ingen aning, jag visste inte att det fanns och visste inte... Dom var väldigt mycket också så att "du får vara delaktig" och jag kände bara: "Delaktig i vad...?" Vad får jag begära? Vad är mina val? Om jag får val då är det lite lättare att veta vad jag skulle fråga efter.

En annan informant beskriver både en okunskap om vad boendestödet kan hjälpa till med och ett inlärt motstånd mot att be om hjälp som hinder i processen:

Ja, jag tror jag var lite så här innan jag verkligen förstod att: "Jaha, det är så här jag kan använda dem." Jag trodde liksom... Man är ju van med att man inte får be om hjälp från liksom uppväxt och så där, men...

Behov av matchning och professionalitet

Att ta emot boendestöd innebär att släppa in boendestödjare i sitt liv och oftast även i sitt hem och att på många sätt blotta sina svagheter och kunna vara öppen med sina svårigheter. Flera informanter beskriver att det därför är viktigt att det sker en matchning mellan boendestödjare och brukare och att det ibland helt enkelt inte fungerar bra att ta emot stöd från vissa individer på grund av skillnader i förmågor, synsätt och personlighet. I några fall har bristande kunskaper i svenska hos boendestödjaren varit ett problem och i något fall har en specifik händelse gjort att brukaren tappat förtroendet för en boendestödjare. En informant beskriver hur det inte fungerar med en enskild individ:

Den första går inte alls. Och så just att... För den personen också tar det så personligt. Jag har ju testat och ha andra vikarier, det har ju fungerat jättebra. Utan det är just en boendestödjare som det absolut inte - det går inte.

Just beskrivningen av hur en del boendestödjare kan "ta det personligt" belyser vikten av professionalitet och att det görs tydligt för både brukare och boendestödjare att det ingår i processen att brukaren ska kunna framföra synpunkter på hur stödet utförs och att det inte behöver ses som ett misslyckande från någon sida om en matchning inte fungerar.

Det bör dock betonas att den professionalitet som efterfrågas av informanterna handlar om att boendestödjaren inte ska bli defensiv eller visa sig sårad om brukaren lyfter ett problem i utförandet av stödet eller framför ett önskemål. Professionalitet behöver inte innebära att boendestödjaren på olika sätt betonar eller markerar att hen utför ett jobb medan stödet ges. Flera brukare beskriver hur de önskar en mer "naturlig" interaktion och att det kan kännas jobbigt om till exempel boendestödjaren på ett uppenbart sätt använder sig av en samtalsmetodik, bara står bredvid passiv och tittar på när brukaren utför en uppgift, eller har sin namnbricka synlig när de är ute och handlar.

Det är också tydligt att brukare som haft möjlighet att bygga en god relation med sin boendestödjare känner att det är lättare att våga framföra kritik och diskutera sina behov. Just upplevelsen av att ha en god relation till sin eller sina boendestödjare verkar vara kopplad till att brukaren är nöjd med insatsen.

De flesta informanter uppger att de har kunnat byta boendestödjare när det inte alls fungerat, men att det inte alltid har känts lätt eller självklart. En informant berättar att hen inte kommer så bra överens med sin nuvarande boendestödjare, men att hen inte tagit upp det med någon för att "det känns typ som att jag ändå just nu inte har så mycket alternativ och det kanske inte gör så mycket ändå", och att "det är som det är".

Erfarenheter av organisationen av boendestöd

I intervjuerna har också informanterna lyft vissa styrkor och svagheter på det organisatoriska planet.

Upplevelser av rutiner och riktlinjer

Medan individanpassning är viktigt och stödet kan se ut på olika sätt upplever många informanter att de är hjälpta av tydlighet kring formella riktlinjer och att det inom vissa områden hade varit bra om det fanns grundläggande rutiner inom organisationen.

Informanterna har till exempel olika erfarenheter av hur arbetet med genomförandeplan, planering och uppföljning fungerar. Vissa uppger att de går igenom genomförandeplanen med boendestödjare med jämna mellanrum och uppdaterar och diskuterar innehållet. Till exempel beskriver en informant en fungerande rutin:

Intervjuare: Hur tycker du att planering och uppföljning fungerar? Du nämnde att ni har ju en genomförandeplan och att den uppdateras och så. Hur tycker du att det fungerar?

Informant: Ja, nej, men, det är alltså, när vi gör det så fungerar det ju bra tycker jag. Vi sitter ju där och läser igenom vad vi har skrivit, och så ser vi okej, det här var då, är det samma situation nu eller kan vi ta bort, ska vi lägga till? Vad är behovet nu? Så att jag tror att vi ska ha det snart igen.

Intervjuare: Så att det sker med jämna mellanrum och det är liksom en strukturerad genomgång så där liksom?

Informant: Ja.

En annan informant beskriver i stället att hen saknar en fungerande rutin för planering och uppföljning:

Ibland är det väl att boendestöd har frågat typ, hur jag tycker att det går generellt med boendestöd och så där men då kan det vara svårt att komma på någonting [...] Ofta är det ju att jag inte har nånting just då. [...] Alltså dom har gett mig en planering som jag ska läsa igenom, som jag fortfarande inte har läst igenom.

Denna informant beskriver också hur hen skulle behöva hjälp att sätta sig ned med boendestödjaren och läsa planeringen, eftersom hen inte har förmågan att komma ihåg och komma i gång med att läsa den själv. En tredje informant uppger att hen helt saknar genomförandeplan och att det ligger på hen själv att komma på vad som ska göras, vilket är något som hen saknar förmåga att göra:

Men alltså...rent... På svart och vitt finns det inte vad timmarna ska gå ut på. Och sen har det varit mer fritt, mellan mig och [boendestödjaren]. Vi har fått, så här mycket tid har ni och så får vi lägga upp det sinsemellan. Men där är det också... Jag är ju inte den här som "nu går vi och [gör en aktivitet]!" om hen kommer.

[...] Ja, jag känner att det är ju hen som ska vara drivande.

Även när det gäller tidsplaneringen har informanterna olika erfarenheter. En del beskriver att de har fasta tider varje vecka och att det är tydligt och fungerar. Andra har delvis ett mer flexibelt schema, och tycker att det fungerar bra. En informant beskriver dock att hen inte vet i förväg hur länge besöket kommer att vara och att det skapar stress:

Intervjuare: Men känner du att du vet hur mycket tid ni brukar ha? Eller är det...nej?

Informant: Nej.

[...]

Intervjuare: Har din boendestödjare visat någon form av plan att såhär ska det se ut framöver, vi har dom här tiderna...?

Informant: Inte så nej...

[...]

Intervjuare: Ni bara gör?

Informant: Mm. Så det skulle ju vara skönt att få. Det är likadant, jag vet på ett ungefär hur många timmar jag ska ha i veckan eller månaden och sen så säger dom "vi får väl se hur det blir" ... Då vet inte jag. Det är likadant om man ska ha något annat möte med någon och frågar såhär och bara: "Jag ska träffa boendestödet idag. - Aha när är du klar? - Ehh, jag vet inte."

En annan informant beskriver att hen inte alltid får den tid hen blivit beviljad och att det hänt att boendestödjaren sagt att hen måste gå trots att den avtalade tiden inte passerat. Den informanten beskriver också att hen inte känner sig trygg med att kommunicera att sådana saker är ett problem för hen.

En informant beskriver att det finns en del beviljad tid som inte är schemalagd och att det ofta blir så att den tiden inte utnyttjas, trots att behovet finns:

Men det är också så här att eftersom det inte finns några ramar eller såhär "okej, du får använda den här tiden på torsdagar klockan ..." [...] Att då blir det bara att det rinner ut i sanden.

Samma informant beskriver att det är svårt för hen att själv säga till och ta initiativ till att utnyttja den extra tiden och välja vad som ska göras på den:

Alltså boendestödet har typ sagt att: "Säg till om du behöver hjälp med något särskilt." Men jag är så här, jag behöver ju hjälp med något särskilt hela tiden. Haha. När ska jag säga till då?

En informant som har en tydlig schemaläggning upplever i stället att det ibland kan kännas som att det finns ett krav att all tid måste utnyttjas, vilket kan skapa viss stress:

Det har ju... [Boendestödjaren] har ju haft en förståelse, liksom, att man måste inte alltid fylla ut en timme, speciellt om det är jobbigt, liksom. Men jag får en känsla av att hens... jobb liksom säger att hen måste fylla ut den här timmen.

Ett par informanter beskriver också en osäkerhet kring vad boendestödjare kan och får göra i tjänsten och hur stödet ska vara utformat. En informant beskriver till exempel hur hen hade en fungerande rutin där hen och boendestödjaren arbetade med hushållsgöromål tillsammans, men när hen fick en ny boendestödjare var denne noga med att brukaren själv ska utföra alla moment, vilket skapade stress hos informanten.

Informant: Nej, det är mer att jag, typ, jag får inte säga vad jag tycker hen ska göra. [...] Det känns lite som att dom bestämmer ibland. [...] Det har alltid varit så här att, ja, ja, men jag håller på med att fixa sängen till exempel, ja, då kanske jag måste fixa lite runt om och dammsuga och så där [...] så har nån annan bara plockat runt lite runt om medans, men, jag vet inte, den nya, hen sitter typ bara och väntar tills jag är klar.
[...]

Intervjuare: Jag förstår. Och det känns lite jobbigt att de bara sitter där, liksom?

Informant: Ja, ja, ja, jag tycker, det finns ju andra saker man kan göra än att bara "Nej, jag ska inte göra det. Det är inte mitt arbete."

En annan informant beskriver att hen uppfattat det som att boendestödjaren nog inte fick följa med och göra ett ärende i Uppsala, men att hen ändå gjorde det, vilket uppskattades. Informanten uttrycker också viss osäkerhet kring vad boendestödjarna kan hjälpa till med utanför hemmet:

(viskar på skämt) Det fick vi tydligen inte göra då, men vi gjorde det ändå. Shh - i smyg. (pratar normalt) Haha, hen skulle ändå in till stan så... men jag tror ändå man kan få hjälp med, om jag skulle behöva hjälp med och handla... Nu behöver jag ju inte sån hjälp, men jag vet att dom kan följa med om man ska handla och behöver hjälp med det. Jag vet att dom inte bara har sånt som är i hemmet...

De informanter som fått hjälp med skjuts eller frakt av till exempel återvinning som en del i sitt stöd uttryckte stor uppskattning av det och flera lyfte att det kan vara svårt att klara sig helt utan bil i dagens samhälle.

Kontakt- och informationsvägar

Många av informanterna upplever att det finns en otydlighet i den interna organisationen av boendestödet. De har själva bara kontakt med sina individuella boendestödjare och det kan göra det svårt att veta vem man ska kontakta och i vilken mån viktig information man ger förs vidare till alla berörda. Till exempel har ett par informanter upplevt en otydlighet i schemaläggningen och framfört önskemål till boendestödjarna om att få alla de beviljade timmarna schemalagda, men sedan har inget hänt och det är otydligt vem som har ansvar för frågan. Detsamma gäller kommunikation om planerad frånvaro för både boendestödjare och brukare.

Flera informanter efterfrågar någon typ av samordnare och beskriver att det skulle innebära en större trygghet om de visste att någon har ansvar för att se till att alla som behöver får rätt information. På frågan om hur kommunikationen med boendestödjaren fungerar svarar till exempel en informant:

Det funkar ganska bra förutom att...eh, ibland känner jag mig fortfarande lite otrygg i att, vad ska man säga, det finns ingen så här övergripande kontaktperson som har koll på allt som man kan kontakta [...] om det är någon information som man vill ska gå ut till alla boendestödjare.

En annan informant säger att information som lämnats till en boendestödjare inte alltid förmedlas till dem de berör:

Informant: Så ibland tror jag att kommunikationen inte är den bästa mellan dom själva. Så det är någonting dom kanske borde bli lite bättre på.

Intervjuare: Precis. [...] Om du vet att då kommer jag vara borta så att dom ska inte [komma] den här dagen, att vi behöver flytta på det, vet du vart du ska vända dig för att...?

Informant: Egentligen inte. För att jag tycker det är så bökigt att komma till... Man ringer till växeln liksom. [...] Ja, [namn] boendestöd...nä det går inte, nähä, men vem ska jag ringa då? [...] Det borde finnas direktnummer till någon som sitter och bara...

Flera beskriver också en osäkerhet kring vart de ska vända sig om något inte fungerar i kontakten med deras boendestödjare. Den osäkerheten tycks dock för många informanter mildras av att de känner att de alltid kan fråga någon på mötesplatsen Stegen om saker som har att göra med boendestödet. En informant beskriver också att hen vid ett tillfälle fått hjälp av en person på Stegen med att hantera ett problem som uppstått med boendestödet.

De flesta informanter har på något sätt nämnt mötesplatsen Stegen i positiva ordalag. Detta gällde inte bara de två som rekryterades via Stegen. Informanterna uppskattar att det är så låga trösklar dit i och med att det inte krävs något beslut för att få komma, att de har öppet alla vardagar och att det finns personer där som är kunniga om olika typer av stöd och insatser och som man ofta kan fråga saker utan att behöva boka tid. De uttrycker också uppskattning för kopplingen mellan Stegen och insatsen boendestöd. En informant säger att hen "älskar också det här med att Stegen finns" och att det fungerar som "ett tillbehör till boendestöd". En informant säger att det är lättare att ta emot nya boendestödjare för att hen ofta träffat många av dem på Stegen: "Det som är skönt är dock att man känner typ redan alla boendestöd via Stegen så man vet ju redan vilka alla är och liksom dom vet lite vem man själv är."

Behov av stöd på helger

De flesta är ganska nöjda med omfattningen av sitt stöd men flera uttrycker att de hade velat ha större möjlighet att påverka vilka dagar och tider de får stöd och att de även saknar stöd på helgerna. Några beskriver att helgerna är extra svåra för att nästan alla stödfunktioner har stängt: "Och ibland är det ju just helgen som jag kanske behöver stöttning som mest. För då finns inte Stegen till exempel eller någon att prata med så då är man ganska själv."

En beskriver också att helgerna är svåra för att alla vardagsrutiner bryts och uttrycker att hen verkligen hade velat ha boendestöd då:

Intervjuare: Jag undrar lite när du säger att helgerna är svåra, hade du önskat, om det vore möjligt, att kunna ha boendestöd på helgen också?

Informant: Ja! Absolut. Alla gånger. Ja ja ja.

Andra förklarar att de på vardagarna har någon form av stöd varje dag för de dagliga rutinerna och att det behovet kvarstår på helger:

Informant: Ja... Det enda tråkiga är att man inte kan ha dom på helger. Då är det stödboende och det har inte alla. Men... annars så...

Intervjuare: [...] Egentligen finns det ett behov att få det på helger också, men...?

Informant: (funderar) Ja... alltså, nu har jag... alltså om jag tänker utifrån mina behov så... (tvekar) Ja, det är väl tandborstning då och då blir det i så fall hemtjänst och det vill jag inte ha. [...] Men ja, jo, så att helgerna blir det ingenting.

Intervjuare: Nej, precis. Så att du skulle egentligen behöva det varje dag för att det är en daglig rutin?

Informant: Ja, precis.

En annan berättar att hens sambo får "rycka in som extra" på helgerna och utföra det som boendestödjare gör på vardagarna.

Ett par informanter uttrycker att det hade varit till hjälp om det fanns möjlighet att ringa någon för kort stöd via telefon även på kvällar och helger.

Erfarenheter av myndighetskontakter

I detta avsnitt behandlas ansökningsprocessen och kontakten med biståndshandläggare och socialsekreterare.

Att göra ansökan

Endast en informant beskriver att hen själv hade en mer aktiv roll i att söka upp information om boendestöd och att sedan söka det. Hen hade dock först fått information om att insatsen fanns av en vän. Informanten skrev ut en blankett från hemsidan och skickade in den och upplevde att det var ganska enkelt att göra.

En informant hade först boendestöd i en annan kommun och där var det anhöriga som hjälpte till att hitta och söka insatsen, men när hen flyttade till Knivsta gjorde hen ansökan mer självständigt. Hen upplevde dock att det tog mycket energi att söka och att hen förväntat sig att det skulle vara enklare när man redan hade boendestöd i annan kommun: "Jag trodde ju att det bara skulle gå automatiskt, flytta över, men så var det tydligen inte."

Övriga har beskrivit att de fått hjälp att hitta och söka insatsen av anhöriga, sjukvårdspersonal, handläggare på kommunen som de haft kontakt med för annan typ av stöd eller via Stegen.

Informanterna uppger väldigt olika långa väntetider mellan ansökan och ett första besök hos biståndshandläggaren. Den som fick vänta längst fick vänta nästan ett år och den som hade kortast väntetid uppgav att det var en vecka. En informant beskrev också en oro över att hen inte fick någon information om hur lång väntetiden beräknades bli och uppger att information om beräknad väntetid hade kunnat minska oron.

Även två andra informanter uppger att de inte fick någon information under väntetiden. En säger: "Sen dröjde det länge. Jag trodde inte jag skulle få det. [...] Det tog säkert närmare, ja, över ett halvår." En annan beskriver:

Informant: Ja, det tog jättelång tid faktiskt. Jag vet inte hur... Om det tog ett år. Eller nästan ett år. Och sen när dom ringde upp så bara "oj ursäkta ursäkta ursäkta" hen ursäktade sig hundra gånger.

Erfarenheter av kontakt med biståndshandläggaren

Många informanter beskriver en osäkerhet kring vem som är deras biståndshandläggare och vad biståndshandläggarens roll är. Flera har också haft många olika handläggare.

Upplevelserna av kontakten med handläggarna varierar mycket. En del beskriver positiva erfarenheter av handläggare som lyssnar och är engagerade i att hitta rätt stöd, medan andra har känt sig dömda, upplevt att handläggaren haft förutfattade meningar eller känt att handläggaren saknat rätt kunskaper och förståelse för brukarens svårigheter.

Ett par informanter beskriver hur de fick en viss förväntan på stödet efter det inledande mötet med biståndshandläggaren, men att de förväntningarna sedan inte uppfylldes i praktiken. De upplevde att den bild som handläggaren gav var en slags "idealbild" och att det sedan inte blivit så för att man till exempel inte hinner så mycket som tänkt på den avsatta tiden eller att praktiska problem och problem i kommunikationen med boendestödjarna gjort att saker inte utförts.

En informant beskrev att det var ett problem att boendestödjaren alltid var med på möten med biståndshandläggaren, eftersom det gjorde det svårare för brukaren att beskriva de problem hen upplevde med insatsen.

En informant beskriver att hen och hens socialsekreterare delvis har olika syn på vad boendestöd innebär. Informanten upplevde att hen inte fick stöd i att komma ut på aktiviteter från boendestödjarna och ville ansöka om kontaktperson, men socialsekreteraren tyckte att det borde fungera att få den hjälpen via boendestöd:

När [socialsekreteraren] ringde mig [...] så: "Varför vill du ha kontaktperson då? - Så jag kan komma ut och göra saker. - Men det är väl lite det boendestödet är till för?" Fast det är ju ändå två helt olika grenar. Ändå samma inriktning men två olika saker.

Ett par informanter talar om en känsla av utsatthet under första mötet med biståndshandläggaren. En beskriver:

Nej och sen ska man sitta där med en fullständigt främmande människa som bara "ja, nu ska vi gå igenom det här och det här och skriva det här och..." och man bara sitter där "...jahaa...". Väldigt trängd. I ett litet hörn.

En annan beskriver vikten av ett gott bemötande från handläggaren för att lindra oron:

Nej, men det var såklart superpirrigt. Alltså verkligen pirrigt. Jag ska söka hjälp för mig själv och ja...nä det var jättepirrigt. Men, eh, det var en kvinna kommer jag ihåg men jag kommer inte riktigt ihåg nåt mer. Väldigt tillmötesgående och trevlig och det känns som att det är jätteviktigt. För det känns... Man är lite utsatt, att: "Hej, jag känner mig som lägst på jorden här och ska söka hjälp och kan ni hjälpa mig med nånting..."

En tredje informant beskriver också att hen på grund av känslan av att vara helt beroende av stödet och tidigare negativa erfarenheter från annat håll inte är säker på att hen skulle våga berätta om eventuella problem med boendestödet för sin handläggare. Hen känner en oro för att om hen blir "jobbig" skulle hen kunna få mindre stöd.

Ingen informant har dock beskrivit någon konkret oro för att beslutet inte ska förlängas trots att behovet fortfarande finns, utan de litar på att både biståndshandläggare och boendestödjare kommer att se till att förlängning görs när det behövs.

Biståndshandläggaren ringer mig oftast och bokar möte och så, ja, diskuterar man: "Hur går det? Funkar det? Behöver du fortfarande...? - Ja, men då förlänger vi." Och då får man bara i så fall att man förlänger. Men det där brukar biståndshandläggarna ha koll på.

Ett par informanter säger att trots att beslutet vid något tillfälle inte förlängts i tid fick de fortfarande samma stöd och att boendestödjare såg till att förlängningen skedde.

Är boendestödet till hjälp?

Trots att flera informanter beskriver att det varit ansträngande och stressande att våga uttrycka sina behov, att släppa in nya personer i hemmet och att hitta fungerande samarbetssätt med sina boendestödjare uttrycker sju av nio informanter att stödet haft någon typ av positiv effekt på deras liv och att deras huvudsakliga behov har tillgodosetts. En informant beskriver till exempel en ökad självständighet gentemot sina närstående:

Det som var skönt när jag fick boendestöd var att det kändes som att jag äntligen kunde frigöra mig lite grann från mina föräldrar. Och inte ha dom som något slags boendestöd. Vilket jag insåg då, att dom hade varit hela mitt liv [...]. Och samma sak med vänner, att dom hade varit mina boendestöd, och min sambo också [...]. Och det var så skönt att helt plötsligt kunde min sambo vara sambo. Mina vänner kunde vara vänner och min familj kunde vara familj.

Flera uttrycker också att den etablerade och kontinuerliga kontakten med boendestöd ger en känsla av trygghet för att det finns någon som kommer att höra av sig och man vet att det finns någon man kan be om hjälp med olika situationer som kan uppkomma. De flesta beskriver också att deras dagliga liv fungerar bättre på grund av boendestödet, särskilt vad gäller dagliga rutiner och hushållsarbete.

En informant uttrycker sig mer ambivalent kring hur boendestödet påverkat hens liv:

Intervjuare: Upplever du att boendestödet har förändrat ditt liv? Om du tittar på liksom innan du fick boendestöd och efter... ja har det, har det förändrats?

Informant: Ja. Det tycker jag.

Intervjuare: Och på vilket sätt?

Informant: Både till det bättre och till det sämre. Liksom, just det här med luddiga tider och det så blir det en ytterligare stress men samtidigt så är jag glad att jag får den stöttning att göra saker som jag kanske inte gjort innan eller som jag hade svårt att ta tag i innan. Så på så vis är det jättebra. Det är liksom... alltid två sidor.

Under tidigare rubriker framkommer det att tydlighet och förutsägbarhet är viktigt för informanterna och den enda informanten som beskriver att boendestödet haft negativ effekt på hans liv uppger också just oförutsägbarhet som det största problemet:

Intervjuare: Okej. Om vi zoomar ut lite grann, upplever du ändå att boendestöd har förändrat ditt liv på något sätt? Sen innan du hade boendestöd. Det kan vara både negativt och positivt. I din vardag liksom.

Informant: Det har ju definitivt gett mig magsår nästan. För att jag varje måndag känner okej kommer det funka den här veckan eller kommer det vara något som går fel.

Intervjuare: Så du skulle säga att stressnivån har ökat?

Informant: Ja.

På frågan om varför hen ändå valt att ha kvar boendestödet blir svaret att "det finns ett hopp om att det ska funka som det *ska* funka" och att hen har ett stort behov av stöd i sin vardag.

Avslutande diskussion

Boendestöd är på vissa sätt en svår stödform i och med att den kan omfatta många olika saker och att målgruppen är heterogen och kan ha många olika typer av behov och mycket olika förutsättningar och svårigheter. Samtidigt är det en stor fördel att det är ett stöd som i så stor utsträckning kan anpassas till den enskildes behov. Något som återkommer i berättelserna från brukarna i denna brukarrevision är ett behov av tydlighet på många nivåer. Det är också lätt att förstå att det inte alltid är lätt att skapa tydlighet inom en stödform som i sig själv saknar en tydlig definition. Mot bakgrund av detta är det inte märkligt att en brukare och en socialsekreterare kan ha olika syn på vad som hör till boendestöd och vad som hör till insatsen kontaktperson, eller att olika boendestödjare har olika syn på vilket stöd som ska ges till en brukare. Det är också förståeligt att det inte alltid går att beskriva tydligt för en brukare vad som kan ingå i insatsen. Det är dock viktigt att alla inblandade är medvetna om denna otydlighet och att det går att föra en diskussion kring den.

I vissa fall lyfter dock brukarna situationer där det borde vara möjligt att skapa större tydlighet. Det gäller till exempel på förvaltningsnivå sådant som vart man ska vända sig för att få veta hur det går med ens ansökan, någon typ av besked om att ansökan mottagits, och förväntad handläggningstid. På enhetsnivå kunde det finnas en större tydlighet om vart man kan vända sig med önskemål om schemaläggning eller information som man vill ska nå alla ens boendestödjare. Även en tydlig rutin kring vad man som brukare kan göra om saker inte fungerar med insatsen och en tydlighet kring att man ska kunna byta boendestödjare om det behövs hade kunnat vara till hjälp för flera brukare. Vissa behöver också större tydlighet i vardagen kring vem som ska komma hem till dem, när, hur länge och vad de ska göra.

Ett annat tema som är genomgående i brukarnas berättelser är den känsla av utsatthet som det kan innebära att be om hjälp och att ta emot stöd i sitt hem och den maktobalans som kan uppstå när man är beroende av ett stöd. Därtill har många brukare redan från början bland annat hög stresskänslighet, låg självkänsla, oro, ångest och bakomliggande trauman.

Både otydligheten och känslan av utsatthet framstår som hinder för delaktighet i flera fall. För att kunna vara delaktig i utformningen av stödet behöver man veta vad man kan be om och vem man kan vända sig till. Man måste också känna tillit och trygghet för att våga uttrycka sina önskemål och behov. För att våga säga till och uttrycka sina behov, och framför allt för att våga säga ifrån om något inte känns bra behöver brukarna vara säkra på att det inte kommer att drabba dem själva negativt på något sätt genom att de till exempel

får mindre stöd eller att boendestödjaren kommer att ta det personligt och bli ledsen eller defensiv. Eftersom det är en så utsatt position är det särskilt viktigt att brukarna också känner att det är möjligt att byta boendestödjare om matchningen inte fungerar och att boendestödjarna själva får stöd i att se att det inte är ett personligt misslyckande. Det är även viktigt att de brukare som har ett behov av det ges möjlighet att bygga en trygg relation med enskilda boendestödjare och att det finns en kontinuitet i stödet.

I berättelserna finns också beskrivningar av situationer där det från utförar- eller beställarsidan kan ha framstått som att det fanns delaktighet, men där det från brukarperspektivet blev en slags "falsk valfrihet". Det finns exempelvis tillfällen där brukare blivit tillfrågade om de tycker att något "är okej", men där de inte känt att de egentligen haft möjlighet att säga nej. En informant berättar att biståndshandläggaren frågat om hur insatsen fungerat medan boendestödjaren varit med, vilket gjort det svårt för brukaren att ta upp problem. I andra fall tycks inte heller de som bjudit in till delaktighet helt ha förstått brukarnas svårigheter med sådant som minne, koncentration, initiativförmåga och igångsättning. Med vissa typer av svårigheter kan till exempel öppna frågor utan förberedelser och konkretisering vara omöjliga att svara på. Där behövs individanpassade strukturer för att möjliggöra delaktighet på en nivå som fungerar.

Individanpassning är en förutsättning för att stödet ska fungera, men det ställer ibland stora krav på boendestödjarens fingertoppskänsla och anpasslighet. I brukarnas berättelser finns dock många exempel på att individanpassning är möjligt med rätt typ av kommunikation och matchning mellan brukare och boendestödjare. Det är också viktigt att uppmärksamma att även om stödet ska individanpassas måste det finnas en likvärdighet i rutinerna kring planering och kommunikation. I nuläget tycks det brista ibland, vilket särskilt drabbar dem som har svårt att identifiera och uttrycka sina behov utan en tydlig struktur som stöd och gör det svårare för dem att vara delaktiga i planering och genomförande.

Avslutningsvis vill vi framhålla att de flesta av de intervjuade brukarna på många sätt är nöjda med sitt stöd och beskriver att det givit många positiva effekter i deras liv.

Ordlista

Biståndsbeslut - Beslut om bistånd enligt Socialtjänstlagen.

Biståndshandläggare - Tjänsteman som på uppdrag av kommunens socialtjänst eller socialnämnd handlägger bedömer, beslutar och följer upp insatser enligt Socialtjänstlagen.

Boendestödjare - Anställd som ger boendestöd till brukare.

Brukare - Person som får, eller som är föremål för en utredning om att få, individuellt behovsprövade insatser från socialtjänsten.

Funktionsnedsättning - Bestående nedsättning av fysisk, psykisk eller intellektuell funktionsförmåga.

Genomförandeplan - Plan som beskriver hur en beslutad insats praktiskt ska genomföras för den enskilde.

Informant - Person som intervjuas i en undersökning.

Kodning - Metod inom kvalitativ analys där man markerar olika fraser, meningar och stycken som är relevanta för syftet med undersökningen.

Kontaktperson - (enligt SoL:) person som utses av socialnämnden med uppgift att hjälpa den enskilde och hans eller hennes närmaste i personliga angelägenheter (enligt LSS:) person som utses av kommunen med uppgift att ge icke-professionellt stöd åt person med funktionsnedsättning.

Socialtjänsten - Socialtjänsten eller socialförvaltningen är den kommunala förvaltning som ger stöd och hjälp till människor som är särskilt utsatta eller i svårigheter. Området omfattar individ- och familjeomsorg och stöd till personer med funktionsnedsättning.

Referenser

“Boendestöd” på knivsta.se

<https://knivsta.se/stod-och-omsorg/psykisk-halsa/boendestod>

“Boendestöd” på kunskapsguiden.se

<https://kunskapsguiden.se/omraden-och-teman/funktionshinder/boende-for-personer-med-funktionsnedsattning/boendestod/>

Insatser och stöd till personer med funktionsnedsättning, Socialstyrelsens lägesrapport 2019 <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2019-3-7.pdf>

Kommunsiffror, Statistiska centralbyrån

<https://kommunsiffror.scb.se/>

Statistik om socialtjänstinsatser till personer med funktionsnedsättning 2022, Socialstyrelsen

<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/statistik/2023-5-8577.pdf>

Socialstyrelsens termbank

<https://termbank.socialstyrelsen.se>

Bilagor

Bilaga 1. Intervjuguide

Den här brukarrevisionen syftar till att undersöka upplevelser av insatsen boendestöd med särskilt fokus på **delaktighet, bemötande och tillgänglighet**. Revisionen belyser hela processen från behov till pågående – eller avslutad – insats.

- **Skulle du kunna berätta hur du tycker att ditt boendestöd fungerar?**
- Vilken typ av stöd får du?
- Kan du påverka vad ni gör?
- Fungerar det som du förväntade dig?
- Uppfyller stödet dina behov? Varför/varför inte? (Ex. följdfråga: Skulle du behöva mer stöd, stöd på andra tider eller stöd med andra saker?)

- **Hur fungerar samarbetet med din/dina boendestödjare?**
- Om du har flera boendestödjare, hur tycker du att det fungerar?
- Hur upplever du bemötandet?
- Hur tycker du att kommunikationen fungerar?
- Är det något din boendestödjare skulle behöva lära sig för att kunna hjälpa dig bättre?
- Samarbetar din boendestödjare med någon annan som finns runt dig? Ex någon i din familj, någon i vården, någon i kommunen... Hur fungerar det?
- Har du haft vikarier och i så fall hur har det fungerat?

- **Hur tycker du att planering och uppföljning av boendestödet fungerar?**
- Hur planerar ni det ni ska göra?
- Hur följs arbetet upp som ni gör tillsammans?
- Hur upplever du att planeringen och uppföljningen fungerar?
- Om det skulle uppstå något problem, hur hanteras det? (Till exempel: Vad händer om det inte går att följa planeringen?)
- Vad händer om du inte är nöjd med ditt boendestöd?

- **Kan du berätta om när du ansökte om boendestöd?**
- Hur fick du reda på att boendestöd fanns?
- Hur ansökte du och hur gick det?
- Vad hade du för förväntningar när du ansökte? Blev det som du förväntade dig?

- **Kan du berätta om din kontakt med biståndshandläggaren?**
- Hur upplevde du första kontakten?
- Hur identifierade ni dina behov?
- Tycker du att det ni kom överens om speglar det stöd du fick?
- Finns det något du i efterhand velat att de tog upp på första mötet?
- Hur upplever du annars bemötandet från biståndshandläggaren?
- Hur tycker du att kommunikationen har fungerat med biståndshandläggaren?

- **Upplever du att boendestödet har förändrat ditt liv på något sätt?**
- Vad har motiverat dig att fortsätta ha/avsluta boendestöd?

(Om informanten avslutat pga. missnöje: Vad hade du behövt för att ha fortsatt boendestöd?)

- **Har du behövt göra om ansökan och hur känns det att göra det? Hur känner du kring framtiden kring boendestöd?**
- **Finns det något du tycker skulle kunna förbättras?**
- **Hur skulle ditt stöd se ut om du fick bestämma helt själv?**

(Kolla med medsittaren om något mer behöver tas upp)

- **Finns det något mer du vill berätta?**

Bilaga 2. Informationsbrev till brukare



Vad tycker du om ditt boendestöd?

Knivsta kommun har bett oss på BRiU (Brukarrevisionsbyrån i Uppsala län) att genomföra en undersökning om hur boendestödet fungerar. De vill veta mer om hur du som har boendestöd upplever att det fungerar. Vad är bra och vad kan förbättras?

Undersökningen sker genom intervjuer och vi som intervjuar har egna erfarenheter av funktionsnedsättningar.¹ Du som vill bli intervjuad kan kontakta oss direkt via telefon, e-post eller fyller i den bifogade blanketten och lämnar den till din boendestödjare. Som tack får du ett presentkort på 100 kr.

Du kan välja att bli intervjuad på ett av följande sätt:

1. Vi träffas på en plats vi bestämmer tillsammans.

Du träffar två brukarrevisorerna i en lokal där vi kan sitta avskilt. Antingen i Knivsta eller hos oss i Uppsala. Vi bjuder på fika och ersätter eventuella resekostnader.

2. Vi träffas digitalt via zoom.

Du får en länk till ett zoommöte och vi träffas där på en i förväg bestämd tid.

3. Intervju via telefon.

Vi ringer upp dig på en i förväg bestämd tid.

Vill du ta med dig någon person går det naturligtvis bra. Intervjun tar ca 45 minuter och sker på en tid som passar dig. Du kan närsomhelst ta tillbaka din anmälan eller avbryta intervjun.

Vi planerar att genomföra intervjuerna under juli och augusti.

Vad händer med dina svar?

Alla intervjuer analyseras och sammanställs i en rapport. Vi skriver på ett sätt som gör att ingen kan veta vilka som blev intervjuade och raderar intervjun när analysen är färdig. Rapporten presenteras för alla boendestödjare och cheferna. Du får också rapporten.

¹ Vi som intervjuar kallas brukarrevisorerna eftersom vi själva är så kallade brukare. Vi har egna erfarenheter av vård- och stödsatser inom psykiatri, socialpsykiatri eller liknande. En brukarrevison är en undersökning av en verksamhet utifrån brukare/patienters/klienters erfarenheter och upplevelser.

Dina upplevelser är viktiga! De bidrar till att boendestödet får reda på vad som fungerar bra och mindre bra och vad som kan förbättras!

Gör en intresseanmälan så hör vi av oss till dig.

Du kan fylla i den bifogade blanketten och lämna till din boendestödjare. Det går också bra att mejla, ringa eller SMS:a oss om du vill ha mer information och/eller vill boka tid för en intervju!

E-post: intervju@briu.se

Telefon: Ring 076-0908139 eller skicka ett SMS (det går bra att bara skriva JA och ditt namn)

Du kan läsa mer om brukarrevision på vår hemsida www.briu.se

Vi ser fram emot att höra ifrån dig!

Bilaga 3. Instruktioner till boendestödjare



Hej kära boendestödjare!

Vi på BRIU (Brukarrevisionsbyrån i Uppsala län) har fått i uppdrag av Knivsta kommun att undersöka hur insatsen boendestöd fungerar utifrån ett brukarperspektiv. Vi kommer att intervjua brukarna om hur de upplever att deras boendestöd fungerar, allt från ansökan till utförandet. Vad är bra och vad kan förbättras?

Hela rapporten kommer att vara fullständigt anonym, både gällande brukare och boendestödjare.

Vi som intervjuar kallas brukarrevisorer eftersom vi själva är så kallade brukare. Vi har egna erfarenheter av vård- och stödinsatser inom psykiatri, socialpsykiatri eller liknande. En brukarrevision är en undersökning av en verksamhet utifrån brukare/patienters/klienters erfarenheter och upplevelser.

Det är tack vare er boendestödjare som vi får kontakt med personer att intervjua så att brukarrevisjonen blir av. Vi uppskattar varmt att ni ger informationsbrevet till era brukare och gärna uppmuntrar dem att delta om de vill.

Som framgår av informationsbrevet kan vi kontaktas via telefon och e-post, men det finns också möjlighet för brukare att svara på en bifogad blankett. De lämnar då blanketten till er och det kommer att finnas en låda på kontoret där de ska samlas in.

Har ni några frågor eller vill veta mer, ring eller mejla samordnare Yasmine Fröbom på intervju@briu.se eller 076-0908139.

Ni kan också läsa mer om vår verksamhet på www.briu.se.

Med vänliga hälsningar,

Brukarrevisorer Yasmine, Emilinn och Annie

Bilaga 4. Svarsblankett



Jag vill att BRiU kontakter mig för mer information om att bli intervjuad om boendestöd.

☐ JA

Namn: _____

Kontaktuppgift (telefon eller e-post): _____

Om du har särskilda önskemål om när eller hur du vill bli kontaktad kan du skriva det här:

Blanketten lämnas till din boendestödjare.

BRUKARREVISIONSRAPPORT

Denna brukarrevision har genomförts av Brukarrevisionsbyrån i Uppsala län, BRiU. Vi undersöker insatsen boendestöd i Knivsta kommun på uppdrag av Vård- och omsorgskontoret. Revisionen genomfördes under sommaren och hösten 2023 och baseras på djupintervjuer med nio brukare.

Brukarrevisionen syftar till att undersöka upplevelser av insatsen boendestöd i Knivsta kommun med särskilt fokus på delaktighet, bemötande och tillgänglighet. Revisionen belyser hela processen från behov till pågående – eller avslutad – insats.



www.briu.se

E-post: info@briu.se | Telefon: 070-285 60 24