



# BRUKARREVISION SAMORDNINGSTEAMET FNS (2019)

Brukarrevisorer: Robin Östin, Erika Lilja, Katariina  
Heiskanen, Susanne Beckman,

Brukarstyrd  
brukarrevision  
Utförd av RSMH  
Brukarrevision

**Tova Sjödin**  
Samordnare  
Värmland

# Innehållsförteckning

1. Inledning .....	sid 2
1.1 Varför brukarrevision?.....	sid 2
1.2 Fördelar med brukarstyrd brukarrevision.....	sid 2
1.3 Uppdraget.....	sid 3
1.4 Metod, material och arbetsätt.....	sid 3
1.5 Rapportens innehåll.....	sid 4
1.6 Etiska principer och tystnadsplikt.....	sid 4
2. Sammanfattning av resultat.....	sid 5
2.1 Tabell av sammanfattat resultat .....	sid 5
2.2 Bakgrundsinformation.....	sid 6
2.3 Tema Verksamheten.....	sid 6
2.4 Tema Aktiviteter/sysselsättning .....	sid 8
2.5 Tema Inflytande och delaktighet.....	sid 13
2.6 Tema Bemötande.....	sid 16
2.7 Brukarnas egna kommentarer och förbättringsförslag.....	sid 19
3. Brukarrevisorernas sammanfattade kommentarer.....	sid 21
3.1. Brukarrevisorernas utvecklingsförslag .....	sid 22
4. Bilagor	
4.1: Styrdokument FNS.....	sid 23
4.2 Tystnadsplikt .....	sid 28
4.3 Intervjumall för brukarrevisorerna.....	sid 30
4.4 Brukarinformation / talong.....	sid 32

## **1. Inledning**

Brukarinflytande innebär att den som använder en samhällsfunktion också har inflytande över den. Citatet ”den som har skorna på fötterna vet var de skaver” beskriver begreppet bra. För att nå brukarinflytande behöver olika metoder tas fram och implementeras. En sådan metod är brukarstyrd brukarrevison.

En brukarrevison kan enligt Riksförbundet för Social och Mental Hälsa (RSMH) och Schizofreniförbundet förklaras som ”en granskning av en enhet eller verksamhet som ger vård, stöd eller service till personer med psykiska funktionshinder som utförs av brukare och/eller närstående”.

En brukarrevison är alltså en granskning av en verksamhet som utförs av personer med egen erfarenhet av psykisk ohälsa (kallade brukarrevisorer). Dessa kommer fram till vad som ska undersökas, de utför intervjuer och tar fram en rapport. Rapporten ska sammantaget beskriva vad som är bra, något som är mindre bra och föreslå ett antal utvecklingsförslag. Alla som arbetar som brukarrevisorer har genomgått RSMH:s brukarstyrd brukarrevison utbildning med bland annat etiska frågor och sekretess, intervjuteknik och analys av kvalitativ data. Resultatet som framkommit när rapporten har färdigställts återkopplas sedan till verksamhetens ledning och personal.

### **1.1 Varför brukarrevison?**

Syftet med en brukarrevison är att identifiera tillgångar, svagheter och utvecklingsmöjligheter i en psykiatrisk verksamhet. Enkelt uttryckt för att förbättra kvaliteten i verksamheten.

Personer med egen erfarenhet av psykisk ohälsa har kunskap om dessa typer av verksamheter och har därmed ett unikt egenupplevt perspektiv, det ger en brukarstyrd brukarrevison.

### **1.2 Fördelar med brukarstyrd brukarrevison**

I en brukarstyrd brukarrevison är det brukarrevisorernas kunskaper och erfarenheter som ger ett nytt perspektiv när det gäller att ta fram frågor, ställa bra följdfrågor och underlätta ett jämställt möte. Det kan också bidra till en annan förståelse och analys av intervjumaterialet än om personal eller forskare skulle göra undersökningen.

Brukarrevisorernas olika erfarenheter kan skapa trovärdighet i mötet med brukarna som ska intervjuas och underlätta samtal kring frågor som kan upplevas som känsliga eller svåra att prata om.

En annan fördel med brukarrevison är att brukarrevisorer som är återhämtade kan bidra till återhämtning hos de intervjuade.

Erfarenhet visar att brukare ger andra svar när brukarrevisorer intervjuar brukare än om personal ställer samma frågor. Man kan i sammanhanget konstatera att det finns ett annat maktförhållande beroende på vem som ställer frågorna. En viktig aspekt av

brukarrevisioner är också att den är oberoende av verksamheten vilket ger en högre trovärdighet än undersökningar som görs av verksamheten själv.

Eftersom brukarna garanteras anonymitet i förhållande till både kommunen och hälso- och sjukvården kan det upplevas lättare att framföra kritik utan rädsla för att drabbas av repressalier. Svaren blir mer rättvisande och förbättringsområden kan fångas upp samtidigt som personal kan stärkas av den positiva feedback som lyfts fram.

Sammanfattningsvis är en brukarstyrd brukarrevision en undersökning där personer med egen erfarenhet av psykisk ohälsa skriver frågorna, genomför intervjuerna, analyserar resultatet, sammanställer rapporten och återkopplar till verksamheten. En process som från början till slut leds av brukare är ett unikt sätt att samla information och ta del av erfarenheter av en verksamhet som ger vård och stöd.

### **1.3 Uppdraget**

Avtal om brukarstyrd brukarrevision skrevs den 5/10-2018 mellan Ann Rilegård, förbundschef Norra Västmanlands Samordningsförbund och RSMH förbundet. Uppdraget innebär att RSMH Brukarrevision och utbildade brukarrevisorer i Värmland under ledning av samordnare Tova Sjödin genomför en brukarstyrd brukarrevision av Samordningsteamet i Fagersta, genom kvalitativ undersökning. För uppdraget bestämdes att det ska utföras ca 10 intervjuer. Resultatet ska sammanställas i en rapport med utvecklingsförslag, denna skall presenteras både muntligt och skriftligt för beställaren och dess verksamhet, inklusive personal och insatsens styrgrupp. Den här rapporten omfattar brukarrevision av Samordningsteamet i Fagersta.

### **1.4 Metod, material och arbetsätt**

Metoden är kvalitativ med semi-strukturerade intervjuer. Denna rapport är resultatet av 10 semistrukturerade djupintervjuer genomförda under vintern 2018 med brukare som deltar i Samordningsteamet Fagerstas verksamhet. Vi träffade verksamhetsledare och personal för uppstartsmöte den 26/11 2018, för information och eventuella önskemål om frågeställningar.

Revisorerna träffades därefter för att formulera frågor utefter INSATSBESKRIVNING SAMORDNINGSTEAM NORRA VÄSTMANLAND (se bilaga 4,1) och skapa en intervjumall med fem teman som användes under samtliga intervjuer (intervjumallen se bilaga 4,3).

De teman som fick utgöra stommen till intervjumallen var:

1. Verksamheten
2. Aktiviteter/sysselsättning
3. Inflytande och delaktighet
4. Bemötande
5. Brukarnas egna åsikter och förbättringsförslag

Brukarna fick information om revisionen och fick anmäla sitt intresse om att delta i intervjuer i verksamhetens egna lokaler. Förfrågan om deltagande var skriftlig och lämnades ut av personalen, man kunde välja att skicka in sitt svar själv, eller lämna lappen till personal som skickade in svaren till vår samordnare.

Intervjuerna genomfördes sedan antingen i verksamhetens lokaler och någon via telefon av RSMHs brukarrevisorer. När de tio intervjuerna var klara sammanställde vi svaren och analyserade dem tematiskt, för att slutligen sammansätta denna rapport.

## **1.5 Rapportens innehåll**

Innehållet bygger huvudsakligen på tio intervjuer och informationen som framkom av dessa. En annan viktig aspekt är brukarrevisorernas kommentarer som stundvis framkommer inom frågorna. Att lägga till brukarrevisorernas kommentarer och utvecklingsförslag är en del i att brukarrevisionen är brukarstyrd.

## **1.6 Etiska principer och tystnadsplikt**

De etiska överväganden som gjordes var; samtyckeskravet, informationskravet, konfidentialitet- och nyttjandekravet. Att delta i intervjuer var frivilligt, de intervjuade kunde dra sig ur eller avbryta intervjun när som helst. Det stod dem fritt att efter intervjun be brukarrevisorerna att ta bort deras svar. Alla brukarrevisorer har skrivit under ett avtal om tystnadsplikt och sekretess råder inom det aktuella revisionsteamet. Dokument och inspelade intervjuer förstörs efter att de analyserats och sprids inte på något sätt under några omständigheter efter sammanställandet av denna rapport (se bilaga tre Tystnadsplikt).

*Vi i brukarrevisionsteamet RSMH Värmland: (Tova Sjödin, Robin Östin, Katariina Heiskanen, Susanne Beckman och Erika Lilja) vill tacka alla inblandade chefer, personal och klienter för hjälpen med att göra denna brukarrevision möjlig.*

## 2. Sammanfattning av resultat

### 2.1 Sammanfattning av resultat i tabell

<b>Tema</b>	<b>Positivt</b>	<b>Behöver utvecklas</b>
Verksamheten	Man ser bra möjligheter att få arbete/studier genom FNS men positivt är också de sociala fördelarna.	Viss otydlighet och bristande information förekommer ibland, främst då innan uppstartsmöte.
Aktiviteter/sysselsättning	Man känner ofta att verksamheten anpassas efter egna förutsättningar och att man fått mer rutin.	I något fall önskas mer ”avancerade” aktiviteter. Ingen tillfrågad går till FNS på torsdagsaktiviteten.
Inflytande och delaktighet	Man upplever att det alltid går att prata med personalen och att man får komma till tals om sina åsikter.	Man känner inte till genomförandeplaner eller huruvida man har en sådan.
Bemötande	Man har inget negativt att säga om personalens bemötande utan den tycks vara bra.	Ett kontroversiellt studiebesök tas upp där bemötandet ska ha varit allt annat än bra.

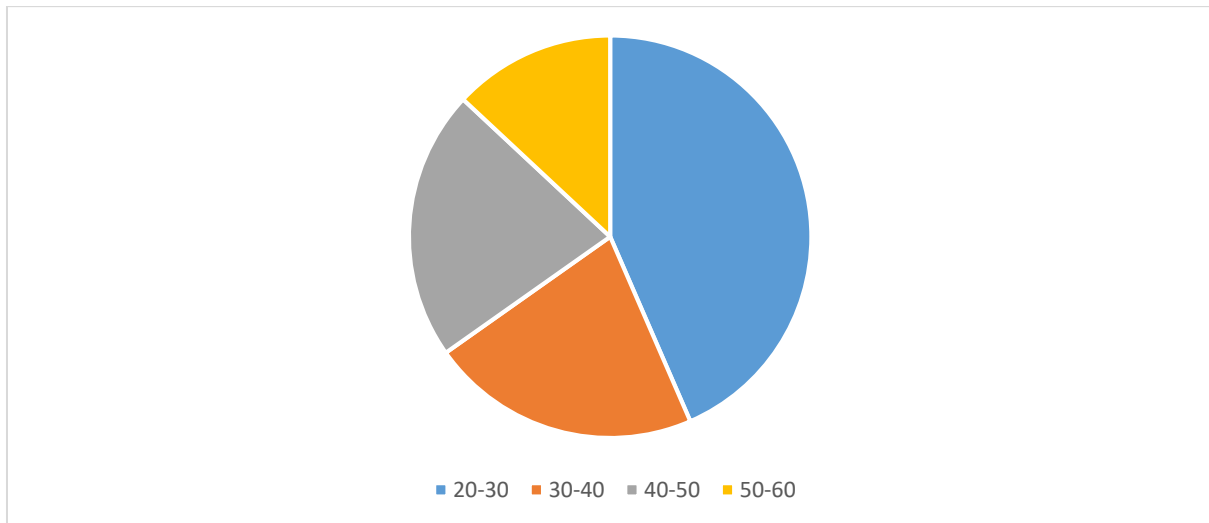
Detta är en sammanfattning av de intervjuades svar på vad de anser är bra och vad som är mindre bra gällande verksamheten FNS Fagersta. En mer utförlig sammanfattning av resultatet presenteras tematiskt nedan samt brukarrevisorernas kommentarer under varje tema i rapporten.

I resultatet nedan kommer direkta citat från klienter/brukare av verksamheten skrivas inom ” och i kursiv text”, alla respondenter har tillfrågats om användande av citat.

## 2.2 Bakgrundsinformation

Deltagande i intervjuer var 5 kvinnor och 5 män

Ålder



Tiden då respondenterna deltagit i FNS varierar från några veckor ända upp till två år, någon har även deltagit i flera omgångar.

## 2.3 Verksamheten

### Vad visste du om FNS när du började?

Vetskapen om vad FNS är och hur det fungerar verkar överlag vara obefintlig då merparten av respondenterna uppger sig inte ha vetat någonting om verksamheten innan de kallades till start. I något fall nämns ett studiebesök eller en anhörig och att man genom detta haft lite kunskap om verksamheten.

Brukarrevisorernas kommentarer:

Önskvärt med tydlighet redan på förhand om vad verksamheten erbjuder, hur det fungerar och vad den kan innebära för brukaren, – Kanske lämpligt med ytterligare informationskällor bland grupper som är aktuella för verksamheten, såsom broschyrer eller en webbsida?

### Vem informerade dig om FNS?

Svaren varierar stort bland respondenterna och man uppger bland annat: socialhandläggare, psykolog, arbetsförmedlingen, kallelse från FNS samt en arbetsledare.

## **Fick du tillräcklig information innan du började?, Om inte vad saknade du?**

Nio av tio respondenter menade att informationen innan start var tillräcklig. Man nämner uppstartsmöten med mera och att detta lett till en tryggare introduktion.

Brukarrevisorernas kommentarer:

**Bra information innan uppstart är av otrolig vikt för att skapa en trygg introduktion, särskilt om man vet lite om verksamheten på förhand.**

## **Har du varit med om en liknande insats tidigare?**

Merparten av respondenterna har ingen erfarenhet av liknande insatser. Drygt en tredjedel uppger sig ha deltagit i andra verksamheter av olika slag men ingen av samma natur som FNS. Man uttrycker en särskild uppskattning för faktumet att man faktiskt får möjlighet att umgås och träffa nya människor på FNS.

## **Vad hoppas/hoppades du på att få hjälp med av FNS?**

Merparten av respondenterna fokuserar på de sociala aspekterna på FNS, medan några ser en praktisk chans att kunna få hjälp till att kunna komma ut i praktik eller följande arbete eller studier. Mycket isolation kan läsas mellan raderna. *”Bryta cykeln av att inte göra någonting”* nämns av en respondent som en talande beskrivning av förhoppningarna som finns på FNS.

## **Vad tycker du om lokalerna?**

Överlag är intrycket att de flesta känner det som att lokalerna är hemtrevliga och det är positivt att det även finns utrymme att kunna gå undan och sitta privat.

*”Jag tycker det är trivsamt, skulle gärna bo här! Mycket hemtrevligt.”*

*”Har inte tänkt på det, de är väl bra.”*

*”Jo de är trevliga, det är pyntat och lite gokänsla!”*

Brukarrevisorernas kommentarer:

**Vi brukarrevisorer upplevde även vi lokalerna som hemtrevliga och möjligheten till att få sitta privat även utanför kontoren är mycket bra. Det enda vi ville lyfta upp är ”frukostrummet” som vi uppfattade som något trångt och dåligt städat vid vårt besök.**



## Hur tar du dig till verksamheten dagligen?

Tre kommer till FNS med bil, tre med buss, en med färdtjänst – resterande antingen cyklar eller går till verksamheten.

Brukarrevisorernas kommentarer:

Vi har inte så mycket att tillägga på den här punkten mer än att anslutningarna verkar vara bra och fungera bra, då ingen av deltagarna uppger några problem med att ta sig till och från verksamheten.

## 2.4 Aktiviteter / sysselsättning

### Har du haft arbete, sysselsättning eller studier tidigare? När/vad?

Majoriteten av respondenterna har haft någon form av arbete eller sysselsättning tidigare, dock ofta tidsbegränsade eller tim/sommarvikariat. Några exempel följer nedan:

*”Grundskolan sedan extrajobb av olika slag.”*

*”Ja, jag har varit volontär och sedan heltids arbetat i flera år tills jag blev sjuk.”*

*”Ja, jag studerade från 2006 till 2008. Sedan slutade jag med det och fick en vikarieanställning i tre månader, efter det har det varit tillfälliga sommarjobb med ojämna mellan rum.”*

### Vilka av aktiviteter på FNS deltar du i?

Klarast intresse finns i måndags-, tisdags- och onsdagsaktiviteterna men även fredagarna upplevs av många som intressanta. Man lyfte i något fall också upp att man gärna deltog i aktiviteter som sticker ut från det vanliga, såsom utflykter. Inte någon av de respondenter vi intervjuat deltog i torsdagsaktiviteten.

Brukarrevisorernas kommentarer:

Även om torsdagsaktiviteten som är ekonomi är en viktig punkt att ta upp så verkar deltagandet vara väldigt lågt. Det kanske vore bättre att se över torsdagen och kombinera med populära aktiviteter för att försöka skapa en aktivitet som fler av deltagarna vill medverka i? En ekonomiinriktad aktivitet i samband med annan uppskattad aktivitet, då den ekonomiska situationen hos många långtidsarbetslösa och sjukskrivna oftast är en påtagligt tung post.

## **Vad tycker du om aktiviteterna? Berätta.**

Måndag: Rörelse och hälsa.

Tisdag: Självstärkande grupp / arbetskunskap

Onsdag: Kreativ grupp

Torsdag: Grön kvist / Vardagsekonomi

Fredag: Nytt med nöje / roliga aktiviteter.

Deltagarnas egna erfarenheter påverkar vilka aktiviteter som uppskattas, det är en heterogen deltagargrupp som behöver stimulans på många olika nivåer. I något fall uppges pyssel av olika slag som det bästa man vet medan någon annan menar att det är rakt förnedrande att sitta och rita hela dagen ("vuxendagis").

*"Den fysiska aktiviteten har jag inga som helst problem med, den har varit som förväntad helt enkelt. Det har varit bra komma igång igen och göra saker fysiskt. Aldrig dåligt. Onsdagarna har väl inte varit dåliga men det känns bara som lite, ja man har bara inte gjort så mycket. Typ som det har varit kreativa saker som att färglägga eller lägga pussel eller vad som som helst. Så det är väl bara att jag är lite understimulerad då"*

Brucarrevisorernas kommentar:

**Aktiviteterna kan behöva anpassas något på individnivå, särskilt då de kreativa aktiviteterna, då vad som är perfekt för en deltagare ses som väldigt understimulerande för en annan. Det kanske går att ha en dialog kring varje aktivitet där de som vill ha en mer avancerad variant åtminstone får möjlighet att komma till tals om detta?**

## **Vilka aktiviteter skulle du önska att FNS skulle ha?**

Det pratas väl om redan befintliga aktiviteter, fler utflykter och bland annat tennis och annan fysisk aktivitet finns dock på önskelistan. I flera fall uppges att ingenting saknas eller att det är bra som det är.

*"Oj den var svår. Mer träning, men det är mest för att jag behöver det."*

*"Jag måste säga att över lag är jag relativt nöjd med det jag gått på, det är ingenting fel i sig att ha en kreativ dag på onsdagar det är mest bara jag som blir lite understimulerad pga mina problem antar jag. Och den fysiska aktiviteten är som sagt jättebra."*

*"Jag tycker det är bra som det är, det enda jag skulle önska är att det gjordes mer utflykter kanske."*

Brukarrevisorernas kommentarer:

Fysisk aktivitet är av otrolig vikt för att förbättra den egna hälsan, såväl fysiskt som psykiskt och det är jättebra att sådana aktiviteter erbjuds på FNS men det förekommer tydligt en önskan om mer friskvård om möjlighet till detta finns.

### **Vad gör FNS som är bra?**

Man upplever FNS som väldigt individuellt och anpassat efter ens personliga möjligheter och förutsättningar. Man upplever också att man får hjälp med att styra upp livet och få lite mer struktur och fasta rutiner i vardagen.

*”Om man ska dra det stort så hjälper de dem som behöver hjälp, för dem som ska komma ut i arbete och som har svårt för att komma ut i arbete. Det är bra att man kommer ut och gör någonting. Jag känner många personer som går här som har haft problem med värk osv, då har det varit väldigt bra för dem att aktivera sig. För min del har det varit bra att komma ut ur hemmet, att få göra någonting, att få hjälp med studier och komma igång med arbetsträning.”*

*”De är väldigt bra på just att stötta när man känner sig tveksam över saker och tycker att ja men det här klarar inte jag, då är de just bra på att peppa en och stötta och lyssna. De finns alltid där. Det är väl det bästa kan jag tycka”*

*”Jag har fått mycket hjälp och stöd, och hjälp med att få tag på kontakter och sådant jag aldrig skulle fått tag på själv.”*

*”De försöker hjälpa mig på bra sätt, att bli bättre och inte bara vara hemma. De försöker få ut mig på skola eller praktik.”*

### **Vad gör FNS som är mindre bra?**

Majoriteten av de tillfrågade hade ingenting negativt att säga utan svarade i stil med *”Jag kommer inte på något dåligt”* eller *”Nej men de gör sitt bästa”*.

En sak som togs upp var en önskan om klarhet med tider då man menar att någon eller några deltagare alltid kommer för sent och att detta stör i verksamheten. Det nämns också i vissa fall att man får arbetsträning påtryckt innan man som deltagare känner sig redo för detta. Slutligen så nämns även att man som man känner sig utanför ibland då majoriteten av deltagarna upplevs vara kvinnor.

*”Det enda jag kan komma på som något negativt är att jag känt mig utanför då majoriteten är kvinnor här och jag som man känt mig utanför.”*

*”Det jag kan känna emellanåt är att jag är väldigt noga med tider och börjar man kl nio då är det nio som gäller, men så är det ju de som kommer och går lite hur som*

*helst och det kan störa mig att de inte är mer bestämda. Det här är vad som gäller och det gäller alla, så det kan jag störa mig på ibland.”*

Brugarrevisorernas kommentarer:

*Då vi förstätt det som att verksamheten bygger på att alla deltar i verksamheten på egna förutsättningar och därför kanske har ett godkännande att ha lite varierande tider, då är det viktigt att alla deltagare informeras om detta så att det inte uppstår irritation deltagare emellan.*

*Uttalandet att man känner sig utanför som man är ju givetvis väldigt svårt att påverka då könsfördelningen i gruppen är som den är pga löpande inskrivningar, men vi kände likväl att det var viktigt att framföra åsikten.*

### **Vad tycker du om den gemensamma frukosten?**

De flesta deltagarna uppskattar frukosten som benämns som mycket god och en trevlig, social start på dagen. I många fall var man orolig innan man deltog första gången bara för att inse att det inte var så illa ändå.

*”Det är jättebra, man får komma igång lite, börja lite lugnt innan dagens aktiviteter, prata ur sig lite, jättebra.”*

*”Det är en bonus, eftersom jag inte äter frukost annars så dricker jag två koppar kaffe hemma och kommer hit och äter.”*

*”Den är jättemysig, tyckte det var lite läskigt först men nu är det bara supermysigt.” (Vad var det du tyckte var läskigt?) ”Jo men du vet mycket okända människor i ett trångt litet rum – men bara jag satte mig så gick det jättebra!”*

### **Behöver du stöttning för att delta i frukosten?**

Merparten av respondenterna menade att någon hjälp inte behövdes men det förekom i något fall. Man vill dock lyfta fram hur det skapats ett system där andra deltagare inkluderar nykomlingar.

*”Nej jag tyckte att dom tog emot en ganska snabbt så man kände sig hemma på en gång, alla deltagare var också jättestöttande och tog emot en direkt så nu försöker man göra det för dem som kommer in efter en också.”*

## Vad har du fått bestämma i valet av aktiviteter?

Gemensamt för alla deltagare är att man uppger sig få vara med och utforma aktiviteterna samt att man kan begränsa sitt deltagande efter egna önskemål och behov. Man menar sig bli tillfrågad av personalen med jämna mellanrum vad man skulle önska som nästa aktivitet samt att man får tips om nya aktiviteter att prova på.

*”Det man har haft är att man har fått tänka igenom vad man ska ha till nästa grupp, vad man själv skulle vilja ha för någonting, så det tycker jag att man har fått deltagit i mycket.”*

*”Jag tycker att personalen har varit duktiga att planera aktiviteter och frågat oss vad vi tycker kan vara lämpliga aktiviteter, många förslag som kommit från deltagarna har senare kommit som aktivitet. Jag tycker att vi har fått varit med och bestämma.”*

## Är det lätt eller svårt att delta i aktiviteterna? Om det är svårt, be om exempel.

Cirka hälften menade bara att det var ”lätt” rakt av, några av de som uttryckte sig mer än så citeras nedan:

*”Det är lätt. Det är väl morgonar kanske man inte är så taggad, men de peppar upp en direkt!”*

*”Än så länge har jag inte haft så jättesvårt att delta i aktiviteterna, men jag vet inte hur det blir på tisdagar ännu, för jag har lite problem med att prata med folk i allmänhet antar jag men än så länge har det inte varit så svårt. Det har inte varit så stora krav på aktiviteterna”*

*”Lätt måste jag säga. Alla är där av en anledning så man behöver inte skämmas för den man är om man säger så”*

Man menar också att FNS personal ser och accepterar när någonting är utanför ens bekvämlighetszon, vilket uppskattas.

Brukarrevisorernas kommentarer:

**Det är väldigt viktigt med motivation och peppning för att delta i aktiviteterna, detta verkar också förekomma i flera situationer där det upplevs behövas.**

## **Tror du FNS ökar dina chanser att få arbete/sysselsättning eller att komma till studier? Berätta mer**

*”Ja definitivt för min del är det 100 procent sant och det tror jag fler håller med om. Innan jag sökte det här var jag” hemmasittare” i stort sett, jag sökte ju jobb och så men det var någonting jag kände mycket negativa känslor inför, jag sökte många jobb tyckte jag, med det cv jag har så fick jag väldigt få svar så jag kände väldigt negativt inför det hela. Min livssituation var negativ innan jag började här, att gå här har hjälpt mig jätte mycket.”*

Det här svaret var väldigt talande för många av respondenterna som menade att FNS utgjort en möjlighet att slippa undan total sysslöshet, tristess och isolation hemma. Man menar att faktumet att FNS-personalen faktiskt tar sig tid att lära känna deltagarna som personer ger dem betydligt större möjligheter att hjälpa dem ut i passande arbete eller studier (eller att de faktiskt redan lyckats i någon utsträckning). *”Ja jag tror att de hittar något, jag tror på dem.”* som en respondent uttryckte det. Det förekommer något fall där man menar att man insett att arbetsträning och liknande kanske inte är aktuellt för dem men att man känner en trygghet i att FNS definitivt hade ordnat det om det varit aktuellt.

## **2.5 Inflytande och delaktighet**

### **Har du någon GP/SIP? (genomförandeplan, samordnad individuell plan).**

Det uppstod vitt skilda svar på den här punkten alltifrån ren förvirring, (*”Om vi har något sådant på FNS? Vad får man den ifrån? Har aldrig hört talas om.”*) till missförstådda tolkningar av vad en genomförandeplan/SIP innebär.

*”Alltså ingenting konkret, alltså ingenting som är skrivet på papper eller någonting. Vi tar ju planerna vartefter man känner sig redo och så.”*

Kort sagt så kan man sammanfatta samtliga svar att man antingen inte är medveten om ifall man har en GP/SIP eller inte, eller vad det innebär att ha en sådan. Man menar i flera fall att FNS sammanställt någon typ av papper där mål sammanfattats vilket refereras till som den individuella planen.

Brukarrevisorernas kommentarer:

**Det utmärkande vi kan utläsa av samtliga respondenter är att det finns inget som kallas genomförandeplan på papper, det finns målbild säger flera men inga genomförandeplaner, och inte heller SIP. Vi vet ju att det kanske inte åligger FNS att få SIP genomfört, men för deltagarnas skull bör detta ses över och eventuellt bjudas in av socialtjänsten som tar tag i detta.**

### **Känner du att den(GP/SIP), uppdateras och följs?**

I de fall där man tolkat frågan som gällande den "individuella plan" som FNS lagt upp så menar man att den både uppdateras och följs, i övrigt uppstod svar som "Ja eftersom jag inte vet om jag har någon vet jag ju inte om den följs".

Det uppkommer dock i ett fall att en SIP faktiskt existerar då hen uppgav att *"Sip möten har jag var tredje månad då träffas fsk, ams, fns, jag och min läkare."*

### **Kan du berätta det du vill i möten med FNS personal, om ja kan du ge något exempel?**

Nio av tio uppger att de kan prata om allt, även personliga saker på sidan av. Den sista uttrycker det som att egentligen har denne inte "orkat" ta upp saker den vill ha förändringar på snarare än att de inte känner att det skulle kunna tas upp.

*"Ja, för som sagt jag är ju öppen och så, jag har ju märkt att de pratar inte vid sidan av och man känner sig trygg med att det jag säger oavsett vad det är så stannar det ju mellan oss."*

*"Ja jag har pratat mycket om mitt liv och vad som har hänt mig och de lyssnar alltid."*

Brukarrevisorernas kommentarer:

**Det är givetvis viktigt att deltagarna kan känna trygghet i sina dialoger med personalen, för att kunna öppna upp sig och etablera den goda kontakt som krävs för den här typen av arbete. Det tycks som att detta är fallet på FNS hos de respondenter vi tillfrågat!**

### **Upplever du att du får använda din kunskap och dina erfarenheter i verksamheten?**

Svaren här är svåra att sammanfatta så vi väljer istället att ta upp några olika citat på hur man menar att man fått, eller inte fått, använda sin kunskap och sina erfarenheter:

*"Ja jag får ju fram det jag tycker och så men jag vet inte om jag får fram mina erfarenheter om arbetslivet inför gruppen, nej det vet jag inte, men de har sagts att jag är en tillgång i gruppen men jag vet inte om det har med arbetslivet att göra. Det kan vara att jag är så som människa."*

*"Ja, mycket i pysselrummet, kommer med mycket idéer om nya saker att göra."*

*”Ja speciellt då när man sitter och diskuterar saker och ting, för jag är ju väldigt verbal och pratar och så, då delar jag med mig.”*

*”Det kan jag inte påstå riktigt, men ja, det är kanske för att det är inga sådana aktiviteter som dyker upp heller.”*

Något annat som kom upp på den här punkten var dock ett filmprojekt som skulle ha utlovats i samband med att deltagaren började på FNS, där man skulle få göra en film om något som hade med det egna måendet att göra och visa upp för gruppen. Detta hade tydligen ebbat ut och deltagaren var väldigt besviken över detta, och menade att detta gjort att man redan väldigt tidigt tappat förtroendet för FNS till en stor del.

### **Tycker du att du har inflytande på mötena med personalen?**

Att det finns ömsesidig förståelse tas upp i många fall, överlag verkar de flesta nöjda med mötenas utformning. Tvåvägsdialog tycks råda och man menar att man blir talad ”med” snarare än ”till”.

### **Har din vardag förändrats efter att du började på FNS? Om ja, hur ?**

Överlag så menar alla utom en respondent att deras liv förändrats till det bättre på något sätt, oftast genom saker som att man inte är lika isolerad, man har fått struktur och vågar mer än man gjorde tidigare. Man tar även i något fall upp att man numera faktiskt har en arbetsträning eller studier att ta tag i.

*”Ja det har den, jag är inte lika isolerad, jag vågar mer... Som att äta lunch ute. Jag vet att det blir kul när jag kommer hit även om det känns jobbigt ibland.”*

*”Hur mycket som helst! När jag började på FNS hade jag socialfobi, jag satt inne fyra år efter skolan och sen så började jag på FNS och efter något år bara så, ja.”*

*”Ja men nu händer det ju saker och de vill att ja ska må bra.”*

*”Ja, jag sitter ju inte hemma hela dagarna, nu har jag tider att passa och får lite struktur på dagarna.”*

*”Ja, jag är mycket tröttare på eftermiddagarna, och så kommer jag upp och iväg, då har jag en chans att kunna somna på kvällarna. Men på helgerna är jag fortfarande uppe länge, men på vardagarna så vet jag att jag har det här så då lägger jag mig i tid så jag orkar upp, anledningen till att jag ville börja här var för att få rutiner och komma upp på morgonen, förr kunde jag sitta uppe till fyra på nätterna och klev upp 11-12”*



I det fall där man menade att FNS inte haft någon förändring på vardagen menar man att detta berodde på att man redan var social och aktiv innan men att det säkert är jättenyttigt för de som inte varit det.

## 2.6 Bemötande

### Hur vill du beskriva personalens bemötande?

*”Då när jag var ny var de väldigt... De drog med en i gruppen och så, inte tvinga in en utan just att de presenterade en och så, och så sade de att nu går vi och äter frukost. Man sitter där och blir alltid sedd, väldigt stöttande och positiva. Man får aldrig höra att det är klart du inte kan det, de försöker alltid få en att se saker och ting positivt”*

*”Bra för alla är alltid glada när man kommer och vill man nånting så tar dom sig tid att prata när man behöver det.”*

*”Ett av de bättre bemötande jag har varit med om, dom är väldigt öppna och förklarar väldigt bra, pratar med vänlig ton, försöker känna av och är inte framfusiga utan försiktiga i början, dom kan anpassa. Dom pratar med oss som om vi vore jämlingar inte som att vi är deltagare, tex när dom äter frukost med oss så pratar vi om allt tex fritid och nöjen sen kommer man in på andra ämnen.”*

Brugarrevisorernas kommentarer:

Överlag tycker alla att personalens bemötande är bra, de är snälla och hjälpsamma och gör alltid vad dom kan och har kunskap för. Någon nämner att det kanske behövs mera kunskap just kring diagnoser inom psykisk ohälsa, då det verkar vara flera med utbrändhet och neuropsykiatrisk problematik av olika slag. Kanske det dock ska klargöras vid start att det inte är en behandlande insats, utan mera en hjälp till återhämtning.

Kanske kan man använda sig av MI som samtalsinriktning? Detta säger vi utan att mena att redan befintliga metoder är fel, kanske bara som ett komplement. Vi upplever att kommunikationen idag är riktigt bra.

Det är också bra att deltagarna får chansen att komma in i gruppen mer på egen hand med lite push från personalen, det möjliggör en personlig tillväxt när man ser att det faktiskt inte är så farligt ändå.

## Vad tycker du personalen gör som är bra?

Merparten av respondenterna tar upp saker som att personalen tar sig tid att lyssna, behandlar en som en jämlike, eller bara att de är allmänt bra på allt eller specifikt på vad de gör. En del nämner att man gillar att få en push och att få bekräftat att man gjort något bra, medan andra uttrycker att "lite klapp på huvudet, och tillrop att 'vad duktig du är', är direkt nedvärderande".

Brukarrevisorernas kommentarer:

Kanske man behöver se över och helt enkelt kolla av med deltagare hur de vill bli bemötta vid till exempel beröm och använda ett språk mer anpassat till vuxna jämlikar där man upplever sig inte bli bemött som en sådan. T.ex beröring är en kontroversiell handling.

## Vad tycker du personalen gör som är mindre bra?

Vi har ett kontroversiellt studiebesök som tas upp, det har uppfattats som direkt olämpligt att ta med personer med psykiatriska diagnoser till Sätters mentalvårdsmuseum. Samtidigt som det kan tyckas intressant för vissa deltagare, finns det många som menar att man blivit sårad och tyckt att det inte känts okej alls (men inte vågat/orkat säga ifrån).

Personalen uppfattas också i ett fall som direkt "för snälla", att man önskar att regler och strukturer följdes lite hårdare.

Brukarrevisorernas kommentarer:

Oklart om fler utflykter förekommit sedan den som nämndes till Sätters mentalvårdsmuseum, men det framgår att det hela blivit mycket kontroversiellt och att känslorna gått mellan irritation och upprördhet till ren ångest när man väl var på plats. Det hela upplevs ha blivit ännu värre då man blivit omhändertagen mycket dåligt när man försökte uttrycka sitt misstykke över det. Rutinerna kring den här typen av studiebesök kan behöva ses över för att vara säker på att alla deltagande är medvetna om och känner sig redo för besöket, men även rutinerna angående vad man ska göra om något/någon brister när man väl är på plats.

## Hur vill du bli bemött?

*"Jag vill känna mig jämlik att även om jag har problem så är jag inte mindre värd för det och det har jag inte känt."*

*"Så som jag bemöter andra vill jag bli bemött själv."*

*"Ja man vill ju bli bemött med respekt och det tyckte jag de gjorde"*

*”Som här”*

*”Man får inte sprida negativ energi utan positiv energi för då får man själv också positiv energi”*

*”Jag vill bli bemött trevligt och med respekt så jag har inga klagomål”*

*”Det jag tänker på först är att känna man är en i gänget, som nu jag har inte varit här på ett bra tag och det var många nya ansikten men ändå så kände man att jag är en av dem istället för att alla sitter på ett hörn och jag känner mig utesluten och så, men så har det aldrig varit utan man blir väl bemött. När det kommer nya vi är ju direkt och sitter och pratar med dem och försöker att få in dem och så, så att”*

*”Jaa... Med respekt förstås. Vänligt!”*

### **Vet du vart du ska vända dig om du är missnöjd?’**

De flesta menar att man helt enkelt skulle vända sig till någon annan i personalen om man vore missnöjd, annars nämns handläggare eller ”chefen” i något fall. Det förekommer även några raka ”nej”.

Brukarrevisorernas kommentarer:

**Önskvärt med tydlighet kring vad som gäller, det vill säga vem man skall vända sig till om man är missnöjd och vill framföra detta.**

### **Har framfört missnöje någon gång? Om ja, hur blev bemötandet då?)**

Överlag är svaret i så gott som samtliga fall nej, men önskvärt att det finns en plan om detta skulle bli aktuellt.

Brukarrevisorernas kommentarer:

**En tydlighet och ett handlingsschema måste till om/då missnöje framförs, det eller den missnöjet riktar sig emot får aldrig vara den som tar tag i problemet, snarare en kontaktperson eller någon i personalen men har förtroende för ska tillkallas och man får ett enskilt samtal för att kunna framföra sin åsikt. Sen är det upp till personal, till exempel Annelie att ta tag i problemet i samråd med den som yttrat missnöje.**

## 2.7 Brukarnas egna åsikter och förbättringsförslag.

### Vilka förslag har du på förbättringar av FNS.

Då vi fick fram många konkreta förslag listar vi dem i följd här:

1. Bättre fördelning av kvinnor och män i personalen.
2. Mindre grupper i början.
3. Lite längre dagar.
4. Mindre push att komma ut i praktik innan man är redo.
5. Mera regler och att de följs, särskilt tider.
6. Öppna upp för en öppenhet om eget mående vid sviktande deltagande.
7. Mera jämn fördelning av kvinnor och män bland deltagare. (Eller förklara att det är ett löpande intag och att det därför kan vara ojämnt antal kvinnor och män.)
8. En önskan från en medicinerad deltagare är att personalen har koll på de eventuella svåra biverkningar detta kan medföra.
9. Genomför den utlovade filmtillverkningen om det egna måendet.

### Känner du att det finns en målbild/plan klar för när du börjat närma dig avslut på FNS.

Flertalet av respondenterna tycks ha förtroende för ”processen” och att det ska leda till ett bättre mående vare sig man kommer ut i arbete, sysselsättning eller ej. Någon uttrycker en rädsla för att det ska mynna ut i ensamhet igen, man har dock utarbetat en plan för hur man ska kunna hålla igång sin sociala samvaro även när FNS har avslutats (Genom andra insatser såsom kontaktperson och liknande). Någon är ute i arbetsträning och har förhoppning om att detta ska leda till praktik eller arbete. En person är redan i studier på heltid. Övriga har känslan av att det finns målbild att jobba efter, att man både har ett mål att uppnå samt en plan för hur man ska ta sig dit.

### Lever FNS upp till din förhoppning/förväntan, om nej -vad saknar du?

*”Ja det tycker jag absolut. I början var jag lite skeptisk men det blev jättebra. Kändes lite vuxendagis först men insåg att det var så mycket mer, en källa till nya tankar och idéer.”*

*”Ja det kan jag väl påstå, sedan hade jag inte så höga förväntningar till att börja med., sedan beror det på vart man sätter ribban också. Jag är väldigt cynisk av mig pga mitt mående så på det sättet kan jag säga att det var bättre än vad jag förväntade mig. Realistiskt sett så det är helt ok. De lever väl upp till de små förväntningarna jag hade liksom. Personalen var dock trevligare än vad jag trodde de skulle vara så det är ett plus. Återigen kommer den cyniska aspekten in igen men...”*

*”Ja men samtidigt när jag började här så hade jag inga förväntningar, så de enda förväntningar jag hade var att få komma hit och göra någonting, så de blev ju väl bemötta.”*

*”Jag har inga förväntningar eller förhoppningar eftersom jag inte visste från början vad det var för något jag skulle komma till, jag fick bara en kallelse att jag skulle komma dit och blev bara glad för att komma hemifrån och sedan har mitt friska mående bara blivit sämre och sämre och jag har ej kunnat deltagit in sådant som jag hade velat och det är väldigt tragiskt att jag ej har kunnat varit där.”*

Av resterande respondenter menar man i korta ordalag helt enkelt att FNS har levt upp till de förhoppningar man hade innan man började utom ett fall där man återigen tar upp att det hela känns tradigt och ostimulerande.

### **Är det något du vill tillägga? innan vi avslutar?**

*”Jag tror att jag har fått med det viktigaste. Det är ju som sagt en väldigt bra idé till, vad fan ska man säga, en myndighet i brist på bättre ord, och det är jättebra att de ger så många personer chanser. Att man får komma hit och jobba på sitt mående eller finansiella situation och sen också att de ger en chansen att komma ut och arbetsträna och förbereda sig inför studier och liknande. Det är ju jättebra och har antagligen hjälpt många, men samtidigt så känner jag att man inte kan stressa nog för att man kanske inte ska pressa alla personer till att komma ut och arbetsträna heller när de själva säger att de inte kan och även deras läkare och liknande säger att de inte kan.”*

*”Det jag tänker på först där, de har en massage stol, men den är trasig och har varit i 2-3 mån, och jag är jätteberoende av att få massage, då visade det sig sig att de som tillverkat den, eller sålt den har gått i konkurs och den är ju svindyr också så det är ju inte bara att köpa en ny så att det är väl den största besvikelsen, det känns som det är en skitsak men när man är så beroende av massage för att kunna slappna av så blir det en stor grej”*

Resterande tillfrågade menade att det inte fanns något att tillägga mer än att man i något fall kommenterade att man var *”Glad att det här finns”* eller att *”Det har verkligen hjälpt mig jättemycket”*.

### 3. Brukarrevisorernas sammanfattade kommentarer

Något som förekommer tidigt och ofta i rapporten är upplyftandet av vikten av tydlighet, motivation och information angående vad verksamheten erbjuder/ ej erbjuder samt vad den kan innebära för den individuella brukaren och dess mående. Överlag tycks detta fungera bra i verksamheten, med undantag för att brukare ej känner till något om FNS innan sitt första informationsmöte. Trots att det tycks fungera i de flesta fall vill vi påtrycka vikten av de här koncepten då det är en oerhört viktig del i en välfungerande verksamhet.

Särskilt när det gäller klagomål och missnöje är det av yttersta vikt att det finns ett klart och tydligt tillvägagångssätt för hur man framför detta, samt att brukarna av verksamheten har kännedom hur man går tillväga i en sådan process, detta gör att man på ett enklare sätt kan framföra eventuella åsikter innan det byggs på och blir ett problem.

Lokalerna tycks överlag vara trivsamma, hemtrevliga och används på ett bra sätt, man kanske dock skulle kunna se över frukostrummet som uppfattades som något trångt och dåligt städat. Vi fick även in önskemål från respondenter om att få delta aktivt i att göra iordning frukosten igen.

Förbindelserna upplevs överlag som bra och ingen av respondenterna tycks ha några svårigheter att ta sig till verksamheten.

Angående aktiviteter så tycks det finnas ett behov av att se över torsdagens ekonomirelaterade aktiviteter då deltagande i dessa, åtminstone bland de respondenter vi talat med, var obefintligt. Den ekonomiska aspekten är ju i denna målgrupp ofta väldigt snäv. I övrigt så verkar aktiviteterna vara uppskattade av deltagarna, man ser dock gärna i något fall att aktiviteterna anpassas mer efter ens förmåga för att dessa ska kännas meningsfulla.

Fysisk aktivitet är också något som nämns av vissa deltagare som något de gärna skulle se mer av inom verksamheten.

I något fall är man som respondent irriterad över att andra deltagare kommer in sent och att personalen inte tillrättavisar personen/personerna för detta. Då vi förstått det som att verksamheten anpassas efter individuell förmåga att delta så kan det förstås vara så att dessa personer har den möjligheten att komma sent till aktiviteterna. Isåfall är det viktigt att övriga deltagare informeras om detta för att undvika konflikt deltagare emellan över vad som är tillåtet och inte.

Baserat på respondenternas reaktioner tycks få genomförandeplaner/SIP finnas, eller åtminstone så finns ingen kännedom om dem hos många. Det åligger förstås inte FNS att få dessa genomförda, men det kan vara bra för deltagarna att få hjälp med att få en sådan genomförd.

Att kunna känna sig trygg med personalen och ha en öppen dialog är A och O för en sådan verksamhet som FNS bedriver, och det tycks som att så gott som samtliga brukare känner att så är fallet hos FNS.

Personalens bemötande upplevs även det som mycket bra och man känner att det finns kunskap om arbetet som utförs och hur man bäst går tillväga för att hjälpa

deltagaren framåt. Dock ser man gärna i flera fall att personalen hade mer kunskap om diagnoser kring psykisk ohälsa. Det kan dock även behöva påtalas att FNS inte är en behandlande insats utan snarare en väg till återhämtning.

Man ser det som positivt att man får komma in i gruppen på egen hand med bara lite push från personalen då man menar att man utvecklas som människa genom detta.

Det förekommer att någon deltagare känner sig kränkt på grund av sättet de tilltalas av personalen, då man menar att kommentarer som "vad duktig du är" känns direkt nedvärderande. Viktigt att använda ett språk som gör att deltagarna känner sig som vuxna jämlikar.

Vi fick vi berättat om en mycket kontroversiell utflykt till Sätters mentalvårdsmuseum som man menar inte fungerat alls utan att man känt sig mycket dåligt behandlad. Viktigt att se över rutinerna kring den här typen av besök, både innan avfärd och när man väl är på plats, för att vara säker på att deltagarna är medvetna om besökets natur och att det finns en plan för hur man ska hantera det om något eller någon brister på plats.

Slutligen vill vi säga att Samordningsteamet FNS är en väl sammansatt verksamhet, personalen har höga betyg och omdömen från deltagarna som menar att de alltid finns till hands, har högt förtroende och är duktiga i deras yrkesutövande 😊

### 3.1 Brukarrevisorernas utvecklingsförslag

- Se till att klargöra information till deltagare innan uppstart, tex genom broschyr el liknande som finns tillgänglig redan hos remitterande instans. Finns det en hemsida? Hur ser den ut i så fall? Vad hittar man om man googlar Samordningsteamet FNS?
- Genomför GP/SIP, eller annat dokument för samtliga deltagare, där både brukare och personal har var sin kopia, namnet på detta dokument behöver ju nödvändigtvis inte vara GP. Undvik oklara "målbilder"
- Genomför den utlovade egna filmen om sitt egna mående.
- Se över schema med dagarna, kan man på något vis göra så att torsdagens aktiviteter med Grön kvist / vardagsekonomi blir mera lockande för deltagarna? Går det att väva in detta i de redan populära aktiviteterna?
- Ta tillvara deltagarnas kunskaper i samtliga aktiviteter, det fungerar bra idag, men kan alltid förbättras.
- Mindre push till praktik el arbetsträning innan deltagare känner sig uttalat redo.
- Dagens bemötande är redan bra, kanske man kan som komplement använda MI i större utsträckning?
- Mer utbildning till både personal och meddeltagare om NPF spectrat, samt ev information om aktuella diagnoser hos inskrivna deltagare.
- Se över regler och struktur, hur kan man tex ta upp sen ankomst osv i gruppen utan att någon känner sig uthängd, be deltagarna om råd i detta.

## 4. Bilagor

### Bilaga 4.1 Styrdokument



#### INSATSBESKRIVNING SAMORDNINGSTEAM NORRA VÄSTMANLAND

Datum: 2018-05-15

##### Insats

Insatsen består av fyra team: Samordningsteam Sala, Samordningsteam FNS, Samcentrum Hallstahammar samt Samordningsteam Surahammar

##### Insatsens ägare

Arbetsförmedlingen, Region Västmanland samt kommunerna i Sala, Hallstahammar, Surahammar, Fagersta, Norberg Skinnskatteberg.

Försäkringskassan medverkar genom sitt tillsyns- och samordningsansvar i samordningsteamens styrgrupper.

Ansvarig myndighet för verksamhetens bokföring och konto är:

Samordningsteam Sala – Sala kommun

Samordningsteam FNS – Fagersta kommun

Samcentrum – Hallstahammars kommun

Samordningsteam Surahammar – Surahammars kommun

##### Bakgrund

Denna insats grundades från början i erfarenheterna av tidigare insatser i kommunerna - insatser som har mött individer med samordnade rehabiliteringsbehov. Insatsernas styrka var dess dagliga verksamhet som tätt kunnat stödja individer i behov av förberedelser för samt fullföljandet av arbetsmarknadsåtgärder. Förutom den dagliga sysselsättningen (en rad olika aktiviteter erbjöds) och det lösningsfokuserade arbetssättet, har även insatsens beredningsgrupp varit betydande framgångsfaktorer.

Fortsatta behov av samordnad rehabilitering finns dock under överskådlig tid framåt. Det finns inget som tyder på att individer i förbundets kommuner inte kommer att behöva fortsatt stöd av samordnade rehabiliteringsinsatser. Särskilt oroande är ungdomars ohälsa, den ökande psykiska ohälsan samt de ökade kraven i arbetslivet.

Rehabiliteringskedjan och ändrade roller inom rehabiliteringsområdet har vidare gjort att behov av strukturerad samverkan kring individer med nedsatt hälsa är angeläget.

Försäkringskassan har ett uppdrag att samordna rehabilitering, framförallt för gruppen som idag har aktivitetsersättning. Även personer utan sjukpenninggrundande inkomst (SGI) med



samordnade rehabiliteringsbehov är en angelägen grupp. Dessa gruppers behov är inte övergående utan bedöms bestå över tid, oavsett konjunkturläge.

Åldersmässigt finns fortsatta behov runt framförallt psykisk ohälsa samt diffus problematik, särskilt i yngre åldrar, 18-30 år. Behov finns dock upp till 64 års åldern. Metodmässigt bedöms det finnas behov av daglig verksamhet (i grupp och individuellt), av gemensamma bedömningar och av arbetslivsinriktad rehabilitering samt aktiviteter som syftar, på sikt, till en återställd eller utvecklad arbetsförmåga.

### Syfte och målgrupp

Samordningsteamerna ska verka för att det vidtas förstärkta och samordnade rehabiliteringsinsatser för långtidssjukskrivna och unga med aktivitetsersättning samt för långtidsarbetslösa och andra personer som av olika skäl står långt från arbetsmarknaden och som behöver myndigheternas samlade stöd. Syftet är att stärka deltagarnas förmåga till förvärvsarbete, för att på så sätt bidra till ett hållbart samhälle. Behovsgrupperna kan komma att förändras över tid, beroende på händelser och utveckling i samhälle och omvärld. Syftet med samordningsteamerna är därför att erbjuda kvalificerat och professionellt stöd i samordnad rehabilitering för individer med samordnade rehabiliteringsbehov så att en arbetsförmåga kan realiseras och att individen kan få förutsättningar för en egen försörjning. Detta är tillika insatsens gemensamma uppdrag från huvudmännen.

Insatsen har ett individinriktat fokus. Det ska finnas en bedömning hos remitterande myndighet att det föreligger behov av samordnad rehabilitering. Exkluderande är personer med pågående missbruk, kända hotfulla personer, förestående frihetsberövande samt allvarligt psykiskt sjuka som inte bedöms ha resurser att klara ett deltagande. Det ska finnas en bedömning att individen är motiverad för en första kontakt med insatsen och kan klara aktiviteter, inledningsvis, i låg takt. Insatsen är öppen för alla medlemmar i samordningsförbundet.

Insatsen avslutar individens inskrivning då behovet av samordnade insatser inte längre behövs, eller då en säker och varaktig lösning har uppnåtts.

### Mål

Det övergripande målet är att så många deltagare som möjligt ska uppnå en arbetsförmåga eller ha gjort stegförflyttning närmare arbete och/eller studier.

Samordningsteamens styrgrupper, med förankring hos insatsens personal, sätter upp mål för insatsen. De utgår från det uppdrag de har fått från alla huvudmännen i styrelsen och den inriktning som vägleder Norra Västmanlands Samordningsförbunds arbete (se förbundsordning, inledande paragrafer).

Insatsen sätter upp mätbara och påverkbara mål som garanterar att erbjudna välfärdstjänster är av hög kvalitet och att deltagarna värderar insatsen högt. Målen ska syfta till att stödja en arbetsförmåga. Teamet arbetar, tillsammans med individen/deltagaren och remittenten, fram en gemensam handlingsplan. Att den arbetas fram gemensamt syftar till att handlingsplanen verkligen genomförs. Alla ingående parter har ett ansvar att tillsammans leverera välfärdstjänster koordinerat och utifrån individens behov och möjligheter. Styrgruppen ska, tillsammans med personalen, sätta upp relevanta och mätbara mål för detta.

Insatsens *värdegrund* baseras på övertygelsen att alla individer har inneboende resurser och styrkor som kan tas tillvara för att hen ska komma vidare mot önskat resultat. Vidare bygger insatsen på att verksamheten ska anpassas efter varje deltagares specifika behov, och personalen i teamet ska därför ständigt vara beredda att förändra och utveckla insatsens arbetssätt och aktiviteter. Samverkan mellan myndigheterna ska bedrivas med respekt för varandras kunskap, roller och arbetssätt.

Insatsens arbetssätt ska ske så att deltagares erfarenheter, kunskaper och synpunkter systematiskt tas tillvara för vidareutveckling och vid behov förändrad design av verksamheten.

Förutom det övergripande syftet, att så många deltagare som möjligt ska få stöd att uppnå en arbetsförmåga alternativt ha tagit steg närmare arbete eller studier, finns andra *kännetecken* på att det samordnade stödet fungerar. Dessa är:

- Att deltagare upplever att de insatser som erbjuds är organiserade runt deras behov
- Att deltagarna upplever inflytande över sin egen rehabiliteringsprocess, och att det finns möjlighet att låta rehabiliteringsprocessen få ta den tid som behövs utifrån varje deltagares förutsättningar.
- Att deltagare upplever att det finns någon som håller samman och stödjer dennes samordnade rehabiliteringsprocess.
- Att deltagaren upplever att han/hon kan hantera egna symtom och funktionsnedsättning samt att han/hon får stöd från myndigheterna i att leva med detta.
- Att när insatsen avslutas upplever deltagaren att han/hon har gjort en stegförflyttning närmare arbetsmarknaden/egen försörjning, där han/hon har varit delaktig i processen.
- Att deltagaren, och de myndigheter han/hon eventuellt har fortsatt behov av, upplever att det finns en planering/tjänster som tar vid, och att de levereras utan onödig dröjsmål

Styrgruppen beslutar om hur många deltagare som kan vara inskrivna samtidigt i samordningsteamet. Deltagande i samordningsteamet beräknas kunna vara upp till 1 år, men med möjlighet till förlängning om det finns individuella skäl till det.

### Styrning och Organisation

Insatsen leds av en *styrgrupp* bestående av representanter från de ingående myndigheterna,. Ytterligare organisationer kan bjudas in som adjungerande och när särskilda frågor behöver diskuteras. Rollerna som styrande eller adjungerande ska vara tydliga för alla. Varje organisation utser sin representant. Representanten bör ha beslutsmandat från sin organisation. Adjungerande i styrgruppen är förbundssamordnaren från Norra Västmanlands Samordningsförbund.

Styrgruppen träffas fyra till sex gånger per år. Verksamhetsledaren är föredragande i styrgruppen. Vid styrgruppens möten ska minnesanteckningar föras. Dessa ska utformas så att även förbundsstyrelsen och andra intressenter hos förbundsmedlemmarna ska kunna få en löpande överblick över insatsens status avseende personalläge, deltagarvolym, aktiviteter mm. Styrgruppens dokumentation lämnas till förbundssamordnaren som vidarebefordrar till förbundsstyrelsen ledamöter.

Förbundssamordnaren fungerar som processledare och ansvarig för utvärderingsmodellen. Styrgruppen är ansvarig för genomförande av insatsen och beställare av utvärdering av insatsen. Styrgruppen ansvar också för att personalen i teamet har den kompetens som krävs för uppdraget. Verksamheten ska utvärderas av utomstående utvärderare.

Samordningsteamet ska arbeta på lösningsfokuserad grund och delta i kompetensutveckling i lösningsfokus, Vid behov kan andra utbildningsinsatser och handledning bli aktuella.

*Arbetsmiljöansvaret* ligger hos ordinarie arbetsgivare. Ansvaret i lokalen, till exempel för utrymningsvägar och säkerhet ligger hos den myndighet där samordningsteamet har sina lokaler.

Lokalerna ska planeras med avseende på tillgänglighet och vara belägna i en avspänd miljö tillsammans med andra verksamheter för att minimera risker och ensamarbete för personalen i teamet. En samlokalisering med andra verksamheter gynnar också utvecklingen av deltagarna och verksamheterna kan samplanera till exempel studiebesök och föreläsningar.

*Verksamhetsledarens ansvar/uppdrag i samordningsteamet*

Att leda och, tillsammans med teamets övriga personal och styrgrupp, utveckla verksamheten. Verksamhetsledaren ska arbeta verksamhetsnära samt fånga upp behov och komma med förslag till teamets styrgrupp. (Ej personalansvar)

Teamets budget inom, av styrelsen, given ram

Att rekvisition lämnas till förbundet enligt direktiv från förbundssamordnare/förbundsstyrelse (senast 1 månad efter redovisningsperiod)

Att halvårsstatistik och helårsrapport lämnas till förbundet, enligt direktiv från förbundssamordnare/förbundsstyrelse, samt att presentera rapporten vid styrelsemöte

Att vara föredragande vid teamets styrgruppsmöten

Att hålla kontakten med förbundssamordnaren

Att vid behov medverka vid förbundsstyrelsens möten

Att vid behov samverka (t ex kompetensutveckling, deltagaraktiviteter) med övriga samordningsteam inom förbundets geografiska område.

Hålla kontakten med respektive personalansvarig chef samt vid behov signalera om något inte fungerar

Att uppföljning och utvärdering av teamets verksamhet sker enligt givna ramar (bl a SUS-registrering, SRS/ORS samt Indikatorer för finansiell samordning)

Att hålla regelbunden kontakt och vårda relationen mellan teamet och handläggare/chefer i respektive myndighet.

*Socialkonsulenter* i samordningsteamet (anställda av kommunen) ansvarar för den dagliga verksamheten. Aktiviteterna planeras tillsammans med deltagarna och av teammedlemmarna.

*Arbetsförmedlaren* (anställd av Arbetsförmedlingen) ansvarar för arbetsinriktad vägledning (yrkesval/studier), praktikplatser, arbetsträning och uppföljning hos arbetsgivarna.

*Kuratorn* (anställd av Landstinget) roll är att samordna den egna myndighetens insatser samt vid behov erbjuda rådgivning och stöd för deltagare både individuellt och i grupp.

Teamet ansvarar också för uppföljning tillsammans med deltagarna och remitterande myndighet minst var tredje månad.

Representanter från de samverkande myndigheterna kan remittera deltagare till samordningsteamet, då det finns en bedömning att det finns behov av samordnad rehabilitering från minst två av myndigheterna. När en deltagare remitteras till teamet ska individen själv ges möjlighet att göra ett studiebesök eller på annat sätt personligen få information om insatsen och själv ges möjlighet att beskriva sin situation och vad han/hon vill uppnå med att delta i insatsen. I samband med utskrivning från insatsen ska teamets personal och remitterande myndighet ansvara för att deltagarens nästa steg kan ske på ett tydligt och tryggt sätt samt utan onödigt dröjsmål.

Remittenten ska, inom tre veckor efter genomförd insats, få en skriftlig beskrivning av den genomförda insatsen och dess resultat.

Vid behov kan teamet använda sig av Försäkringskassans samordningsansvar för personer med nedsatt arbetsförmåga på medicinska grunder för att boka avstämningarna med hälso- och sjukvården.

Varje myndighetsrepresentant i teamet fungerar som samordnande för kontakter med sin egen myndighet/part.

Insatsen ska även verka för att inkludera andra aktörer i samhället, företag, ideella krafter och föreningsliv, till exempel genom praktikplatser, arbetsträningsplatser eller, där så är möjligt, anpassade anställningar.

## Tidsplan

Insatsen är en tillsvidareinsats med ett års uppsägningstid. Löpande analyser görs av framtida behov via insatspersonal och styrgrupp men också via samordningsförbundets utvecklingsgrupp. Dessa behovsanalyser kan ligga till grund för förändring av insatsens design och arbetsorganisation.

## Finansiering/budget

Verksamhetsledaren och styrgruppen presenterar under hösten sin bedömning av respektive teams resursbehov. Samordningsförbundet styrelse fattar därefter beslut om finansiering och budget för kommande år, senast sista november året före.

Kostnader som samordningsförbundet kan finansiera – helt eller delvis:

Personalkostnader/lön, särskilda utredningar, teamgemensam handledning och kompetensutveckling, gemensamma planeringsdagar, material och deltagaraktiviteter (t ex föreläsningar, studiebesök och friskvårdsaktiviteter), lokalkostnader, telefon och IT, resekostnader samt kostnader för utvärdering.

## Uppföljning och rapportering

Uppföljning syftar till att kvalitetssäkra insatsens arbete. Detta görs med en rad olika åtgärder som tillsammans kan ge en tydlig och tillräcklig bild av insatsens arbete och resultat, både kvalitativt och kvantitativt. Nyckeltal för insatsen följs upp exempelvis deltagarvolym och procent av avslut i arbete/utbildning respektive fortsatta aktiva rehabiliteringsåtgärder. Helårsrapport ska lämnas till styrgrupp, förbundssamordnare/ förbundsstyrelse.

Registering i SUS är obligatoriskt. Här följs individens status och bakgrundsvariabler vid ingång till insatsen och grad av samhällsintegrering vid utgång. Enkät som fångar upp deltagarnas bedömning av hur deras behov uppfylls kommer också att tas fram och följas upp. (Indikatorer/kännetecken, SRS/ORS)

Veckodagböcker som dels fångar upp individens historier men också hur deltagande myndigheter utvecklar sitt samarbete och ska användas. Veckodagböcker är ett systemiskt verktyg för att stimulera reflektioner och utvecklingsarbete i vardagen. De bildar också underlag för insatsens årsrapporter.

Självvärderingsverktyg används för avstämningar om insatsens nuläge och vilka utvecklingsområden man gemensamt vill utveckla. Rapport till finansören skrivs en gång per år

## Utvärdering

Extern utvärdering ska göras återkommande. Inriktning och metod för den externa utvärderingen ska diskuteras och förelås av styrgruppen men beslutas ytterst av förbundsstyrelsen.

Utvärdering bör på olika sätt belysa de "kännetecken" på framgångsrik samordnad rehabilitering som beskrivs ovan (se punkt Mål)



## Tystnadsplikt och sekretess

Denna försäkran gäller för brukarrevisorer inom RSMH, 802005-6985.

Härmed intygar jag att jag har tagit del av och förstått bestämmelserna i offentlighets- och sekretesslagen (bilaga) om vad som gäller för mig utifrån det uppdrag jag har för RSMH

Jag försäkrar att jag inte talar om eller på annat sätt för vidare sådant som jag under uppdraget får reda på rörande enskilda personers personliga förhållanden så som till exempel enskilds hälsotillstånd

Jag för inte heller vidare information jag får under uppdraget som gäller förhållanden i de verksamheter jag reviderar på uppdrag av RSMH. Jag har förstått att det gäller under den tid jag är uppdragstagare och för all tid därefter. Jag försäkrar att jag kommer att återlämna alla dokument och all annan information när mitt uppdrag är slutfört. Jag är medveten om att jag bryter mot tystnadsplikten i sekretesslagen om jag inte följer sekretessbestämmelserna på rätt sätt. Jag vet att brott mot bestämmelserna kan leda till åtal för brott mot tystnadsplikten.

Jag är vidare medveten om att jag vid brott mot tystnadsplikten omgående mister mitt uppdrag för RSMH och att kvarvarande ersättning kan komma att ej betalas ut.

.....

Ort och datum

.....

Uppdragstagares namn och namnteckning

.....

Uppdragstagares personnummer

Bevitnat av företrädare för RSMH

.....

## Sekretessbelagd information och företagshemligheter

Förhållandet mellan uppdragsgivare och uppdragstagare grundar sig på ömsesidig lojalitet och ömsesidigt förtroende. Uppdragstagare ska under sitt uppdrag, likväl som efter att detta upphört, iaktta diskretion rörande organisationens angelägenheter samt iaktta sekretess beträffande uppgifter som uppdragstagaren till följd av sitt uppdrag fått kännedom om och vars yppande kan medföra men för organisationen, dess medlemmar eller andra enskilda personer.

Uppdragstagare för RSMH kan under uppdragets fullgörande komma att få tillgång till information som är sekretessbelagd enligt bestämmelserna i Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400). Av särskild betydelse är den sekretess som gäller till skydd för uppgift om enskilds hälsotillstånd eller andra personliga förhållanden i till exempel vårdens eller socialtjänstens verksamhet. Den som behöver service, vård och hjälp ska kunna vara trygg och säker på att inga känsliga uppgifter lämnas vidare till obehöriga.

Muntliga uppgifter eller skrivna handlingar får inte lämnas vidare till utomstående. Observera att "utomstående" i detta sammanhang även innefattar din familj och dina vänner. Anställda/Ansvariga i verksamheten eller andra uppdragstagare, som inte behöver uppgiften för sitt eget arbete räknas också som utomstående. Det är av största vikt att sekretessbelagda uppgifter inte sprids vid tillfällen där dessa uppgifter inte ska tas upp eller obehöriga personer kan lyssna. Detta kan gälla på tåget, bussen eller andra platser dit allmänheten har tillträde. Observera att ovanstående även gäller sekretessbelagd information som man har fått inför ett uppdrag.

Vidare kan anställd/uppdragstagare vid RSMH få del av sådan information som berör affärs- eller driftförhållanden i verksamheter som får anses näringsdrivande och som huvudmannen för denna belagt med sekretess; se lagen (1990:409) om skydd för företagshemligheter. Sådan information får självklart inte heller spridas i en vidare krets än vad som är nödvändigt för uppdragets fullgörande.

## Bilagor 4.3 Intervjuguide för brukarrevisorerna

### **Intervjuguide Samordningsteamet FNS**

(i nedanstående intervjuguide förkortar vi verksamhetens namn till FNS)

#### Bakgrundsfrågor

Hur betecknar du dig? Man/kvinna/annat?

Ålder

Hur länge har du deltagit i FNS?

### **Verksamheten**

1. Vad visste du om FNS när du började?
2. Vem informerade dig om FNS?
3. Fick du tillräcklig information innan du började?, Om inte vad saknade du?
4. Har du varit med om en liknande insats tidigare?
5. Vad hoppas/hoppades du på att få hjälp med av FNS?
6. Vad tycker du om lokalerna?
7. Hur tar du dig till verksamheten dagligen?

### **Aktiviteter / sysselsättning**

8. Har du haft arbete, sysselsättning eller studier tidigare? När/vad?
9. Vilka aktiviteter på FNS deltar du i?
10. Vad tycker du om aktiviteterna? Berätta.
11. Vilka aktiviteter skulle du önska att FNS skulle ha?
12. Vad gör FNS som är bra?
13. Vad gör FNS som är mindre bra?
14. Vad tycker du om den gemensamma frukosten?
15. Behöver du stöttning för att delta i frukosten?
16. Vad har du fått bestämma i valet av aktiviteter?
17. Är det lätt eller svårt att delta i aktiviteterna? Om det är svårt, be om exempel.
18. Tror du FNS ökar dina chanser att få arbete/sysselsättning/komma till studier? Berätta mer

### **Inflytande och delaktighet**

19. Har du någon GP/SIP? (genomförandeplan, samordnad individuell plan).
20. Känner du att den(GP/SIP), uppdateras och följs?
21. Kan du berätta det du vill i möten med FNS personal, om ja kan du ge något exempel?
22. Upplever du att du får använda din kunskap och dina erfarenheter i verksamheten? Hur?

23. Tycker du att du har inflytande på mötena med personalen?
24. Har din vardag förändrats efter att du började på FNS? Om ja Hur ??

## **Bemötande**

25. Hur vill du beskriva personalens bemötande?
26. Vad tycker du personalen gör som är bra?
27. Vad tycker du personalen gör som är mindre bra?
28. Hur vill du bli bemött?
29. Känner du att personalen förstår dig och ditt mående?
30. Vet du vart du ska vända dig om du är missnöjd?
31. Har framfört missnöje någon gång? Om ja, hur blev bemötandet då?)

## **Slutligen**

32. Vilka förslag har du på förbättringar av FNS .
33. Känner du att det finns en målbild/plan klar för när du börjat närma dig avslut på FNS.
34. Lever FNS upp till din förhoppning/förväntan, om nej -vad saknar du?
35. Är det något du vill tillägga? innan vi avslutar?





Instrumentvägen 10  
126 53, Hägersten  
08-12 00 80 40  
www.rsmh.se



---

## Bilagor 4.4 Brukarinformation

### Vad tycker du om ditt Samordningsteamet FNS?

Det vill vi gärna veta och vi skulle därför vilja intervjua DIG om vad just DU tycker är bra, mindre bra eller om det finns saker som kan utvecklas och förbättras på verksamheten?

Vi som ska göra de här intervjuerna jobbar för RSMH (riksförbundet för social och mental hälsa). Vi har alla erfarenhet av psykisk ohälsa, egen eller via nära anhörig. Dina svar är mycket viktiga för oss och kommer att presenteras i en rapport om verksamheten. Du är anonym och vi som intervjuar har tystnadsplikt, inga svar kommer kunna spåras tillbaka till dig.

Som tack får du efter avslutad intervju ett presentkort på Ica, värde 100 kr.

En intervju tar max en timma och utförs **på verksamheten onsdagen den 16/1-2019, vi är där mellan kl 09,00-12,00**, vi finns med vid frukost så du kan se vilka vi är.

Om man hellre vill intervjuas via telefon går detta också bra, skriv då telefonnummer på talongen nedan, vid telefon-intervju går det med andra dagar och tider än ovan, självklart får man även för telefonintervju ett presentkort.

Anmäl ditt intresse redan idag för att delta, vi behöver ca 10 intervjuer.

- Fyll i talongen och lämna till personal så meddelas vi om detta av dem.

---

Ja, jag vill gärna bli intervjuad och berätta om mitt Samordningsteamet FNS.

Namn och ev telefonnummer:

---

—

Skriv gärna här om du har någon födoämnesallergi.

Pst, vi bjuder självklart på fika i samband med intervjun.