

# Brukarstyrd brukarrevison

## Samordningsteam Hallstahammar

---

Undersökning av brukarnas attityd till- och erfarenhet av  
Samordningsteam Hallstahammar, Hallstahammars kommun

Författad av: Louise Edlund  
NSPH Västmanland 2023

## Innehåll

Innehåll.....	2
Inledning.....	3
Varför brukarrevision?.....	3
Den egna erfarenhetens roll i brukarrevisionen .....	4
Brukarrevisionens grundprinciper .....	5
Viktiga ledstjärnor i våra revisionsarbeten.....	5
Om uppdraget .....	5
Mål.....	6
Målgrupp .....	6
Verksamhet.....	6
Metod .....	6
Styrgrupp .....	7
Referensgrupp .....	7
Brukarrevisorer .....	8
Genomförande ( <i>Bilden visar hur genomförandet går till steg för steg</i> ) .....	9
Rapportens upplägg .....	10
Intervjuresultat.....	11
Bakgrundsfrågor .....	11
Tillgänglighet.....	12
Information och kommunikation .....	14
Aktiviteter .....	21
Kontakter utanför Samordningsteamet .....	25
Kompetens och bemötande .....	26
Sammanfattning .....	30
Resultatöversikt.....	34
Diskussion .....	36
NSPH Västmanland tipsar .....	39
Hur går man vidare med revisionsresultatet? .....	40

## Inledning

För att kunna utveckla vården, stödet eller omsorgen på bästa sätt, är det helt avgörande att brukarnas synpunkter och erfarenheter tas tillvara. Det är trots allt den som får en insats som bäst vet hur insatsen fungerar för honom/henne. Därför är det helt avgörande att brukares synpunkter och erfarenheter tas tillvara - såväl för att ge brukarna inflytande som för att kunna utveckla och förbättra insatserna.

Begreppet *brukarinflytande* innebär att den som använder en samhällsinsats också har inflytande över dess utformning och innehåll. Brukarinflytande är ett nytt arbetsfält för många organisationer inom vård och omsorg. Det kan upplevas som svårt att skapa fungerande former för brukarinflytande, samtidigt som behovet av det är stort. I utvärderingen av psykiatrireformen lyfts *brukarrevison* fram som en metod som region, kommuner och brukarorganisationer bör ta initiativ till för att öka brukarinflytandet och därigenom höja kvaliteten på vård och omsorg.<sup>1</sup>

En *brukarstyrd brukarrevison* är en kvalitetsundersökning av en psykiatrisk eller socialpsykiatrisk verksamhet som utförs av personer med egen erfarenhet av psykisk funktionsvariation eller psykisk ohälsa. Brukarrevisionen beskriver deltagarnas attityd till- och upplevelse av sitt stöd. Underlaget ger en fingervisning om vad som fungerar bra i verksamheten och vad som kan behövas förbättras. Dessutom lämnas konkreta utvecklingsförslag utifrån deltagarnas upplevelser och reflektioner.

## Varför brukarrevison?

Socialstyrelsen understryker att verksamhetsutveckling ska grunda sig på ett så tillförlitligt underlag som möjligt och att man därför bör arbeta enligt *evidensbaserad praktik*.<sup>2</sup> I evidensbaserad praktik vägs flera kunskapskällor samman och anses likvärdiga: bästa tillgängliga kunskapen, professionens expertis och berörda personens situation, erfarenhet och önskemål. Brukarrevisioner kan därför ses som ett viktigt led i en utveckling mot att arbeta evidensbaserat.

Syftet med brukarrevison är att förbättra kvaliteten i verksamheten genom att identifiera tillgångar, svagheter och utvecklingsmöjligheter. Här spelar brukarna en nyckelroll. Förutom deras gedigna erfarenhet av verksamheten har de även ett unikt inifrånperspektiv; erfarenhetsbaserad kunskap om hur det är att leva med psykisk ohälsa. När denna rika kunskapsresurs tas tillvara kan den bidra till både förståelse och utveckling av verksamheten.

---

<sup>1</sup> Välfärd och valfrihet? Socialstyrelsen 1999

<sup>2</sup> <https://www.socialstyrelsen.se/utveckla-verksamhet/evidensbaserad-praktik/arbetevidensbaserat/>

Brukarnas beroendeställning gentemot verksamhetspersonalen försvårar en alltigenom öppen och ärlig dialog. Då brukarrevisionen är oberoende från verksamheten och brukarens anonymitet garanteras blir det lättare att beskriva vad som inte fungerar optimalt utan rädsla för att drabbas av repressalier. Svaren blir därmed mer rättvisande.

Brukarrevisionen innebär att brukarna får ett verkligt inflytande. Genom att tillfråga brukarna och basera förbättringsarbetet på deras svar känner sig brukarna uppskattade och sedda, vilket i förlängningen kan öka förtroendet för verksamheten. Om brukarrevisionen resulterar i ökat förtroende för verksamheten och en bättre livssituation för brukarna får även personalen ett bättre arbetsklimat. Dessutom stärks personalen av deltagarnas positiva feedback. De får reda på vad brukarna värdesätter i deras arbete och hur betydelsefulla de är i brukarnas liv.

## Den egna erfarenhetens roll i brukarrevisionen

De som utför revisionen kallas *brukarrevisorer* och har egen- eller närståendeerfarenhet av psykisk ohälsa eller psykisk funktionsvariation. Många gånger har de även egen erfarenhet av olika samhällsinsatser. Inifrånperspektivet genomsyrar hela utförandet; alltifrån att ta fram frågor och göra intervjuer till att sammanställa resultatet.

Den självupplevda kunskapen skapar trovärdighet och bidrar till ett mer jämbördigt möte med brukarna. Brukarna får därmed lättare att öppna upp och prata om sådant som kan vara känsligt eller svårt. Vidare kan brukarrevisorerna tack vare sina erfarenheter ställa relevanta följdfrågor.

Intervjusituationen kan bidra till återhämtning hos den som blir intervjuad. I och med sitt inifrånperspektiv blir det möjligt för revisorerna att förmedla genuin förståelse för brukarens livssituation. Denna speglingseffekt kan ha ett terapeutiskt värde. Brukarevisorerna blir dessutom levande exempel på att det går att bli bättre i sin psykiska hälsa - till och med till den grad att man kan lönearbeta. Det inspirerar och ger hopp.

En brukarrevision stärker även utförarna. Psykisk ohälsa är ett område som än idag är belagt med tabun och skam. Personer med psykisk funktionsvariation möts många gånger av misstro och fördomar i samhället.<sup>3</sup> I brukarrevisionen omvandlas revisorernas erfarenhet av psykisk ohälsa till en tillgång.

Den egna erfarenheten kan ge en annan förståelse och analys av intervjumaterialet än om personal eller forskare hade gjort undersökningen. Dessutom får man en granskning utifrån med en "ny fräsch blick" på verksamheten.

---

<sup>3</sup> Mer om detta finns att läsa på hemsidan för projektet (H)järnkoll: [www.hjarnkoll.se](http://www.hjarnkoll.se)

## Brugarrevisionens grundprinciper

1. *Verkligt inflytande för omsorgstagarna.* Brukare upplever ofta att man inte kan göra sin röst tillräckligt hörd. Med den metod som vi förespråkar ökar möjligheten för den enskilde och gruppen att förändra detta.
2. *Dialog och ömsesidiga mål.* Brugarrevisionen genomförs i samråd och ständig dialog med personal och ledning, som noggrant informeras om genomförandet och syftet med revisionen. Det bidrar till ett engagerat förbättringsarbete där båda parter delar samma mål - verksamhetens utveckling.
3. *Anonymitet.* De brukare som medverkar garanteras anonymitet. På så sätt ökar deltagarnas vilja att vara öppna och ärliga i sina svar.
4. *Oberoende.* Brugarrevisionen är en extern revision av verksamheten. Brugarrevisorerna/samordnaren utför undersökningens alla moment; planering, materialinsamling, sammanställning, analys, rapportskrivning och presentation av resultatet för verksamhet och brukare. Detta ger en högre trovärdighet än om undersökningen hade gjorts av verksamheten själv.
5. *Ökad kvalitet i omsorgen.* Resultatet av undersökningen är brukarnas bild av hur omsorgen fungerar. Vår erfarenhet är att den bilden är avgörande för att kunna fastställa och utveckla kvaliteten i verksamheten.

## Viktiga ledstjärnor i våra revisionsarbeten

- Verksamheter ska hålla hög kvalitet och regelbundet utvärderas för att kunna utvecklas.
- Patienter och brukare ska stå i centrum för all verksamhetsutveckling.
- Patienters och brukares röster måste bli hörda och respekterade.

## Om uppdraget

Sedan 2021 har Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa i Västmanland (NSPH-V) utfört brukarstyrda brukarrevisioner. Brugarrevisionerna kan utföras på exempelvis boenden, boendestöd, myndighetsutövning, aktivitetshus, avdelningar eller mottagningar.

Norra Västmanlands samordningsförbund har givit NSPH i Västmanland uppdraget att utföra en brukarstyrd brukarrevision vid Samordningsteamet i Hallstahammar. Brugarrevisionen syftar till att undersöka attityderna till och erfarenheten av det stöd som deltagarna vid Samordningsteam Hallstahammar erhåller.

## Mål

Målet med brukarrevisionen är att utveckla och förbättra verksamheten genom att ge ledning, personal och brukare ökad kunskap om attityder till- och erfarenheterna av stödet och bemötandet.

## Målgrupp

Samordningsteam Hallstahammar ger stöd till personer som har drabbats av ohälsa för att på så sätt hjälpa dem att kunna ta sig tillbaka till arbetslivet eller studier. Kombinationer av medicinska, sociala och arbetslivsinriktade insatser förbättrar oddsen för en lyckosam rehabilitering. Den grupp som insatsen riktar sig till är personer i förvärvsaktiv ålder (16–64 år) med behov av samordnad rehabilitering.<sup>4</sup>

Målgruppen kommer i rapporten fortsättningsvis att refereras till som antingen brukare, svarande eller respondenter.

## Verksamhet

Samordningsteamets verksamhet har som syfte att erbjuda samlat, lösningsinriktat och individanpassat rehabiliteringsstöd så att deltagaren ska återfå eller förbättra sina möjligheter till egen försörjning. I teamet arbetar arbetskonsulenter från kommunen, kurator från Psykiatri Region Västmanland samt arbetsförmedlare från Arbetsförmedlingen. Samordningsteamet har ett nära samarbete med samtliga parter, och är lokaliserade i kommunens Jobbcentrums lokaler. Samverkan sker också i nära samverkan med övriga kommunala arbetsinriktade insatser.<sup>5</sup>

## Metod

Brukarrevisionen bygger på individuella djupintervjuer. Respondenterna erbjuds ett flertal olika sätt att intervjuas på, se under *Genomförande*.

Intervjufrågorna ställs utifrån en intervjumall. Vid varje intervjutillfälle närvarar två brukarrevisorer; en som har det primära ansvaret för att ställa frågor och en som har det primära ansvaret för att anteckna svaren. En intervju tar i genomsnitt en timme att genomföra. Intervjusvaren behandlas konfidentiellt.

---

<sup>4</sup> <https://nvsam.se/insatser-i-samverkan/samcentrum-hallstahammar/>

<sup>5</sup> <https://nvsam.se/insatser-i-samverkan/samcentrum-hallstahammar/>

Intervjuszvaren anonymiseras och sammanställs sedan till en rapport. Rapporten presenteras för ledning och personal genom en muntlig redogörelse. Presentationen syftar till att inspirera till samtal kring utvecklingsmöjligheter. Samtidigt kan personal och ledning stärkas av respondenternas positiva feedback och vetskapen om att ha uppnått verksamhetsmål. Rapporten läggs ut på NSPH Västmanlands hemsida.<sup>6</sup> Ett halvår senare görs ett återbesök för att följa upp brukarrevisionen.

## Styrgrupp

För att försäkra att brukarrevisionen är brukarstyrd krävs att den leds och kontrolleras uteslutande av personer med erfarenhet av psykisk ohälsa, antingen för egen del eller som anhörig. Styrgruppen utgörs av personer från NSPH Västmanland. Styrgruppen samordnar och ansvarar för arbetet med brukarrevisionen och sammanställer revisionsrapporten.

I styrgruppen ingick:

- Louise Edlund, projektsamordnare, NSPH Västmanland
- Merja Jäderholm, brukarrevisor, NSPH Västmanland

## Referensgrupp

Referensgruppen består av styrgruppen och verksamhetsrepresentanter. Referensgruppen planerar genomförandet samt diskuterar intervjumall och praktiska frågor.

I denna referensgrupp ingick:

- Louise Edlund, projektsamordnare, NSPH Västmanland
- Johanna Borg, verksamhetsledare [johanna.borg@hallstahammar.se](mailto:johanna.borg@hallstahammar.se)
- Agneta Åkerblom, arbetsförmedlare [agneta.akerblom@arbetsformedlingen.se](mailto:agneta.akerblom@arbetsformedlingen.se)
- Rasmus Gudmundssen, kurator  
[rasmus.nyberg.gudmundsson@regionvastmanland.se](mailto:rasmus.nyberg.gudmundsson@regionvastmanland.se)
- Hanna Stålarv, enhetschef [hanna.stalarv@hallstahammar.se](mailto:hanna.stalarv@hallstahammar.se)

---

<sup>6</sup> [www.nsphvastmanland.se](http://www.nsphvastmanland.se)



Samverkan för Psykisk Hälsa i Västmanland

## Brukarrevisorer

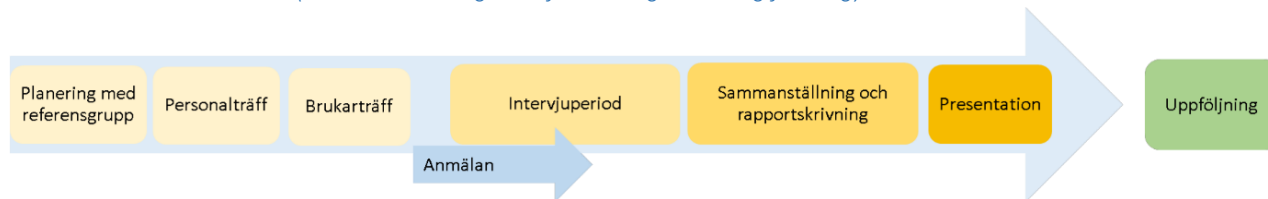
De som genomför intervjuerna kallas för brukarrevisorer. Revisorerna har erfarenhet av psykisk ohälsa, antingen för egen del eller som anhörig. Flera är medlemmar i NSPH Västmanlands patient-, brukar- och anhörigföreningar eller antistigmaarbetet Hjärnkoll. Revisorerna delar även med sig av reflektioner och förslag som tas i beaktande när intervjumaterialet sammanställs. Samtliga revisorer har deltagit i en internutbildning i intervjuteknik och bemötande.

I detta brukarrevisorsteam ingick:

- Carina Johansson
- Merja Jäderholm
- Alexander Weiskog



## Genomförande *(Bilden visar hur genomförandet går till steg för steg)*



Den 16 mars 2023 träffar styrgruppen verksamhetens personal och ledning för att informera om revisionen. Den praktiska nyttan lyfts fram, samt vikten av personalens engagemang för ett lyckat genomförande

Den 16 mars 2023 träffas referensgruppen och får en första dragning kring vad brukarstyrda brukarrevisioner är, och hur arbetsprocessen ser ut. Påbörjar planeringen av genomförandet av brukarrevisionen.

Den 3 april 2023 träffas referensgruppen för att fortsätta planeringen och stämma av kring frågeformulär och annan dokumentation.

Den 9 maj 2023 träffas brukarrevisorerna för en genomgång av förutsättningarna för denna revision och verksamhetsinformation.

Den 18 april 2023 höll styrgruppen en informationsträff för brukarna. Anmälningmaterial finns med och delas ut till samtliga som finns på plats. Personal delar därefter ut info/anmälningmaterial till resterande brukare som inte deltog i infoträffen.

Anmälningmaterialet innehåller en folder om revisionen, en anmälningblankett och ett frankerat svarskuvert. Brukarna kunde välja att intervjuas hemma, på en neutral plats eller via telefon/digitalt.

Totalt deltog 12 respondenter i undersökningen. Intervjuperioden var maj 2023, respondenterna får ett presentkort i matbutik, värde 100 kr, som tack för sitt deltagande. Efter intervjuperioden påbörjas analysarbete och rapportskrivande. Resultatet presenteras för ledning, personal och brukare. Slutligen läggs revisionsrapporten upp på NSPH Västmanlands hemsida.<sup>7</sup>

Under hösten 2023/våren 2024 kommer styrgruppen genomföra en uppföljningsdag (återbesök) för att stämma av hur verksamheten har tagit till sig av revisionsrapporten och det resultat som framkom i den. Vi kommer då att stämma av hur verksamheten har

<sup>7</sup> <https://nsphvastmanland.se/brukarrevision/>

påverkats av revisionen och hur verksamheten har använt sig av underlaget, vilka förändringar som har genomförts eller planeras att genomföras.

## Rapportens upplägg

Intervjufrågorna är indelade i följande frågeområden:

- Bakgrundsfrågor
- Tillgänglighet
- Information och kommunikation
- Aktiviteter
- Kontakter utanför Samordningsteamet
- Kompetens och bemötande
- Sammanfattning

Observera att inte alla respondenter har svarat på alla frågor. Det innebär att svarsbilden för en fråga inte behöver bygga på åsikter från alla respondenter. Hur många respondenter som svarat på varje fråga uppges vid frågans inledning.

För de flesta frågor gör vi en samlad bedömning utifrån respondenternas svar och tilldelar frågan grön, gul eller röd färg. Följdfrågor ska ses som en fördjupning av huvudfrågan och ingen enskild bedömning görs av dessa, utan de markers som svarta.

**GRÖN** blir frågan om intervjusvaren ger en antydning om ett tillfredställande förhållande.

**GUL** blir frågan om intervjusvaren ger en antydning om ett delvis tillfredställande förhållande.

**RÖD** blir frågan om intervjusvaren ger en antydning om ett bristfälligt förhållande.

### Syftet med färgkodning

Bedömningarna bygger på ett begränsat urval och ska inte uppfattas som ett resultat eller betyg för verksamheten. Avsikten är snarare att ge en fingervisning om vilka delar av verksamheten som kan vara angelägna att se över. Brukarrevisionen är i första hand en kvalitativ undersökning med syfte att ge en inblick i hur brukarna upplever sitt stöd och utifrån dessa upplevelser ringa in möjliga förbättringsområden.

## Intervjuresultat

Totalt deltog 12 respondenter i undersökningen. Intervjuperioden var under maj 2023. Respondenterna fick ett presentkort i matbutik, värde 100 kr, som tack för sitt deltagande.

### Bakgrundsfrågor

Hur länge har du fått stöd från Samordningsteamet i Hallstammar?

Månader	Antal	Procent
0 - 6	4	33%
7 - 12	2	17%
12 eller mer	6	50%

Kortfattat, vad specifikt hjälper Samordningsteamet dig med?

Respondenterna berättar att de får hjälp med arbetsträning, samtalsstöd, socialträning, praktikplats, struktur, hjälp till ett självständigt liv och att samordningsteamet hjälper till att fastställa arbetsförmågan.

*”De hjälper mig med att hitta en struktur så att jag ska kunna arbeta, ta mig framåt till ett jobb. De ser över vad de kan hjälpa till med. Jag tycker att det är bra med kontakt med kurator, men svårt med tider. Jag har fått bra grundläggande hjälp med vad jag ska sikta på framåt.”*

*”De hjälper mig att hitta jobb och/eller praktikplatser. Men det tog flera månader innan de hittade något.”*

*”De hjälper mig med att hitta en sysselsättning, samtalsövningar, andra småsaker som hur man kan hantera härskartekniker. Förmågan att säga nej.”*

*” Samordningen hjälper till med att bland annat fastställa min arbetsförmåga gentemot Försäkringskassan.”*

*” De hjälper mig med psykisk ohälsa samt att komma ut i arbetsträning samt att få mer struktur i vardagen. Att komma tillbaka till ett vanligt liv.”*

*” De har hjälpt mig att få arbetsträning, vilket var mitt syfte var det. Jag har social ångest och depression. Tidigare var jag så osäker och tyst på arbetsställen för att jag var så osäker. De har verkligen hjälp mig att få komma ut i jobb och våga mer. Vi testar min arbetsförmåga och ökar successivt. Sömnproblem har varit ett stort problem. Nu försöker vi öka morgontiderna för att prova, rutiner är viktiga för mig.”*

## Tillgänglighet

Hur fick du reda på att Samordningsteamet finns?

Respondenterna har fått reda på att Samordningsteamet finns från olika myndigheter, så som Socialtjänsten, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och traumateamet i Västerås. Andra nämner att de har släktingar som tipsat om Samordningsteamet och någon har sökt själv.

*” Jag fick reda på det genom socialen och att jag ville gå dit, jag ville ha någon aktivitet.”*

*” Jag minns faktiskt inte riktigt exakt hur, jag hörde det av någon och blev sedermera hitskickad.”*

*” Jag visste redan om att de fanns, så sökte mig själv hit. Innan 2017 var jag hos de 2 timmar i veckan i grupp, men då var det inga möten. Nu var första mötet för drygt ett år sen.”*

*” Jag hade ett möte med Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen och det var Arbetsförmedlingen som rekommenderade att jag skulle tillhöra Samordningsteamet.”*

## Hur länge fick du vänta innan du fick träffa någon i Samordningsteamet?

För de allra flesta var väntetiden bara några veckor. En respondent berättar dock att det tog 2 – 3 månader på grund av att det var kö då det bara tar in ett visst antal deltagare.

Månader	Personer	Procent
0 – 1 mån	10	84 %
1 – 2 mån	1	8 %
2 mån eller längre	1	8 %

## Om du behöver nå Samordningsteamet, är det lätt eller svårt att komma i kontakt med dem?

En klar majoritet säger att det är lätt eller jättelätt att kontakta Samordningsteamets personal.

*” Jag tycker att en är det svår att nå på telefon, en annan är det lätt att nå via sms/telefon, svarar fort.”*

*” Jag har ombokat, men det är annars lätt få tag på min kontaktperson. Det kan vara värre med de andra för de är inbokade via kontaktperson. Kurator har bara mejlkontakt på måndagar. De finns tillgängliga, men givetvis är det ibland vissa saker de behöver kolla upp men då ger de återkoppling relativt snart.”*

*” Det är otroligt lätt, de svarar på allting. De är tillgängliga och snabba på att besvara i telefon eller på mejl, jag ger de högsta poäng. Även på min arbetsträning är de snabba på att återkoppla.”*

*” De är lätta att nå om man skickar sms, dock svårare att ringa till dem. Det är smidigast att sms: a eller mejla Samordningsteamet.”*

## Hur var informationen om vad Samordningsteamet kan hjälpa till med från handläggaren som föreslog insatsen inför första mötet?

De fyra respondenter som fick information av sin handläggare på Socialtjänsten säger två att de är nöjda med informationen som gavs. De andra tycker att informationen var luddig och att inget konkret sades, de fick bättre information när de sedan kom till Samordningsteamet.

De två som fått sin information via Arbetsförmedlingen säger båda att de inte fick så mycket information, bara att de kunde få hjälp med arbetsträning.

Tre respondenter hade fått sin information från Försäkringskassan, två uttrycker att informationen var bra. Den tredje hade fått uppfattning om att hen skulle få mer hjälp som individ.

Tre fick information på annat håll, två av dessa kommer inte ihåg så mycket av den eller vilken typ av information de fick. Den tredje säger att den fick information att den skulle få hjälp med det sociala och redskap i vardagen.

*”Informationen var ”fluffig” och ingenting konkret sades. Jag blev inte dittvingad, men jag fick skapa mig ett första intryck när jag kom till Samordningsteamet.”*

*” Jag var nöjd med informationen. Det var bra första gången.”*

*” Informationen var inte bra, för de sa att de jobbade på jobbcentrum. På mötet träffar jag sedan en handläggare på Samordningsteamet.”*

*” Jag fick inte mycket info. Men de sa att detta var ett bättre steg för mig. De har nog inte mycket info och jag tror inte de har större vetskap om vad de gör på Samordningsteam. Men de vet att de hjälper till med arbetsträning osv.”*

*” Jag fick information från Försäkringskassan, tycker att den stämde ganska bra. Jag hade några möten och fick göra två test och sen jobbade jag med arbetsförmedlaren. Nu har jag arbetsträning.”*

## Hur väl tycker du att handläggarens information stämde överens med hur det sen var när du träffade Samordningsteamet?

Av de elva som svarat på frågan säger fem att informationen de fått från handläggaren stämde bra eller ganska bra med vad Samordningsteamet kan hjälpa dem med. En säger att den inte kommer ihåg, då det var ett tag sedan hen gick hos Samordningsteamet första gången och nu så visste hen redan vad hen kunde få för hjälp. Tre tycker att informationen de fick inte stämde så bra med vad Samordningsteamet kan hjälpa dem med. En tyckte att handläggaren hade höjt dem till skyarna, en annan tyckte inte att hen hade fått så mycket individuell information. Den tredje säger att informationen inte stämde alls med beskrivningen hen fått.

*” Det var över förväntningarna när jag sedan fick höra vad de gjorde. Jag hade låga förväntningar i och med att jag inte hade fått så mycket info.”*

*” Informationen var inte så överensstämmande. De är för få och splittrade hur de kan hjälpa till. Ibland felaktigt anpassade aktiviteter från samordningsteamet- Detta var dock i ett tidigare skede. Det är bättre idag.”*

*” Ganska bra. Handläggaren tyckte att det var bra att man gick ut och kollade informationen om Samordningsteamet själv, vilket jag gjorde och jag tycket att informationen stämde ganska bra mellan handläggaren och samordningsteamet. Att det var en liten grupp i starten kändes bra.”*

*” Faktiskt inte så bra. Handläggaren höjde dem till skyarna.”*

## Är det något du önskat att du hade fått information om innan från handläggaren?

Ja 5 st.

Nej 7 st.

Fem av respondenterna uttrycker att de hade önskat ytterligare eller mer information än de fick. En önskar att den hade fått veta att det kan ta flera månader innan man får en praktikplats. En annan önskar att den hade blivit erbjuden plats på Samordningsteamet i

stället för att behöva gå via socialtjänsten och Jobbcenter först. Den tredje hade önskat sig lite mer konkret information, gärna ett informationsblad som hen kunde ta med hem. Den fjärde säger att den hade önskat veta hur det skulle gå till när hen kom till Samordningsteamet. Den femte respondenten tycker att bilden hen fått innan var en aning förskönande.

Sju respondenter är nöjda med den information som de fick.

*” Ja, att det kan ta lång tid att få en praktikplats och att det kan ta tid att få en arbetskonsulent. Jag trodde ca två veckor men det tog ett par månader att få något.”*

*” Nej jag tycker att jag fick väldigt bra information av handläggaren.”*

*” Jag önskar att jag fått erbjudandet tidigare. Innan jag kom dit så testade jag arbetsträning via socialtjänsten och jobbcenter först. Det hade varit bättre om jag kommit till Samordningsteamet förts, på en gång.”*

*” Ja, de lovade att de inte skulle vara rörliga. De hade kanske kunnat vara mer öppna och ärliga att det inte var så bra som de sade. Informationen var en aning förskönande.”*

*” Nej tror inte det. Om jag hade fått information så hade jag inte blivit så bra överraskad. Det blev en happy surprise. Jag var så rädd och osäker för att komma hit – jag ville bara härifrån. Men jag insåg och de hjälpte mig även inse, att det här kan få mig fram i livet. Så jag trotsade rädslan.”*

## Hur tycker du att informationen som du fått från Samordningsteamet om vad de kan hjälpa till med har varit?

En klar majoritet av respondenterna säger att informationen har varit bra, en uttrycker att telefonmötet var bra men hen hade önskat att det var mer anpassat första gången de sågs fysiskt.



*” Ett bra första möte. Vi hade ett uppstartsmöte men jag hade lite svårt ta in info då. Så det var bra med upprepning på nästa möte. Då började det falla på plats vad de egentligen gör där.”*

*” Jag tycker att det har varit ganska bra, de berättade att det finns arbetskonsulenter, kurator, fick jag reda på från början. På gruppträffarna har de givit kontinuerlig information. Ge både muntlig information och skriver ofta upp på whiteboard nummer och kontaktpersoner.”*

*” Informationen var bra på telefonmötet men de har sitt sätt att jobba på, upplägget passar inte riktigt mig, På nästa möte var jag tvungen att träffa många personer till en början. Upplägget är inte så individanpassat, de följer en mall.”*

*” Helt fantastisk, inget oklart alls. Om något missuppfattas förklarar de på flera sätt så det blir så enkelt som möjligt. De hjälper mig förstå och göra det enkelt att förstå.”*

## Hur tycker du att uppstarten fungerade?

Majoriteten av respondenterna tycker att uppstarten har fungerat ganska bra, bra eller mycket bra. En upplevde uppstarten som lite seg och en att den var lite bösig, vilket hen säger berodde på hens situation.

*” Den var bra, men det hade kunnat gå fortare. Jag tycker att det inte behövs så många möten. Jag var taggad och ville ut på praktik. Men det kanske är så att mötena behövs i längden.”*

*” Jag tycker att det var lite segt i början, men när jag började komma i gång så har det rullat på. Det var en utmaning att ta sig hit pga. social fobi, men det har de tagit hänsyn till. De har även tagit hänsyn till min diagnos.”*

*” Uppstarten var ändå bra. Dock var det lite bristfällig kommunikation mellan personalen som gjorde mig utsatt. Till exempel så hade de lovat att jag inte skulle behöva göra en KASAM med mer än en person ur personalen, men ändå fick jag göra det med fler ur personalstyrkan.”*

*” Bra från deras håll. De gjorde allt de skulle. De uppdaterade mig alltid om mötena när de bokade in nya grejer och förklarade noga. När vi skulle ha gruppmöten var de bestämda med att förklara att det är andra människor där. De frågade noga om det var ok och frågade om man tyckte det skulle vara jobbigt. Och i sådana fall kunde de ta ett annat rum. Det har aldrig varit några problem från deras håll. Om någon gjort något fel tar de tag i det.”*

## Hur tycker du att kommunikationen/samarbetet mellan dig och Samordningsteamet fungerar?

Alla tycker att det i stort har fungerat bra, två nämner några saker som de har fått påpeka och säger att det efter det har fungerat bra.

*” Jag tycker att fungerar bra. Nu har det varit avstämningar på min praktikplats, de stämmer av hur det går och jag går på gruppträffarna. Ibland besöker jag även kurator. Jag känner mig trygg att vända mig till dem om det är något.”*

*” Nu funkar det jättebra. Jag satte stopp för det som inte funkade. Jag blev förbannade på dem och lyckades vända det till någonting positivt. Det var jag som var tvungen att ta tag i saken med egna händer för att det skulle bli bättre.”*

*” Jättebra. I alla fall med den jag har. Det funkar jättebra mellan oss. Vi tänker rätt lika så jag behöver inte förklara. Hen förstår fast jag inte kan sätta ord på saker.”*

*” Det har gått bra förutom missen på praktikplatsen.”*

## Har du förslag på hur kommunikationen/samarbetet skulle kunna bli ännu bättre?

Fem av respondenterna tycker att kommunikationen och samarbetet fungerar bra, de kan inte komma på något förbättringsförslag.

De andra sju respondenterna nämner olika förbättringar som de önskar. En av respondenterna önskar att de tror på hen, det finns alltid två sidor då det uppstår problem. Hen vill även att de som jobbar på Samordningsteamet ska tänka på sitt kroppsspråk och tonläge. En annan säger att hen önskar sig ett skriftligt planeringsschema/handlingsplan på papper med datum. Den tredje vill att personalen ska vara öppna och ärliga till hundra procent. Den fjärde uttrycker att det vore bra om viss information gick direkt emellan praktikplatsen och Samordningsteamet, till exempel om det är något speciellt de behöver ta hänsyn till utifrån en diagnos eller annat. Den femte önskar att det var mer individanpassat, men lägger samtidigt till att den förstår att det kräver stora resurser. Den sjätte vill hellre ha ett digitalt möte än att mötet blir ombokat. Den sjunde tycker att personalen i samordningsteamet ska ha en mer öppen dialog mellan sig och att de ska samarbeta mer.

*” Det behövs en utökad kommunikation med personalen ur samordningsteamet. För att inte bryta saker som de har lovat. Jag önskar att det var en mer öppen dialog i arbetsgruppen, jag tror att de behöver samarbeta mer och delge mer information till varandra.”*

*” Ja att de tror på en. Det finns alltid två sidor av en incident. De behöver vara lyhörda. De skulle behöva besöka arbetsplatserna minst en ggr/vecka till att börja med, så kanske missförstånd kan klaras ut direkt. Vid missförstånd ta inte ett parti utan var opartisk och försök se helheten från två håll. Tänk på kroppsspråk/tonläge gentemot den du har framför dig.”*

*” Jag har inte stött på några problem. De jobbar bra med varandra. De kommer med frågor. Jag har inga övriga synpunkter här.”*

*”Nej det har jag inte. Jag är så nöjd. Vet inte vad jag skulle klaga på.”*

## Hur tycker du att kommunikationen/samarbetet mellan dig och annan personal på jobbcentrum fungerar? (tex arbetsledare, arbetsterapeut, arbetskonsulent mm.)

Åtta av de tolv respondenterna svarar att de har haft kontakt med annan personal på jobbcentrum. Endast en av dessa uttrycker att det var problem då en av dessa kontakter inte hade koll på hens yrkesområde. Övriga sju är nöjda med kommunikationen och samarbetet med övrig personal på jobbcentrum.

*” Jag har inte haft kontakt med andra men de hejar när jag möter dem i huset.”*

*” Funkar väl. Det var några problem med x som inte alls var inne på mina områden. Det var jobbigt att hen inte hade koll på läget, och yrkesområdet annars inga större problem.”*

*” Alldeles utmärkt. Jag har många uppföljningsmöten. Det finns inga problem. De är duktiga på att arbeta tillsammans.”*

*” Det funkar jättebra. Jag tycker dock att det inte funkar lika bra med extern personal (en anställd på Arbetsförmedlingen) som jag inte kommer lika bra överens med.”*

## Har du förslag på hur kommunikationen/samarbetet skulle kunna bli ännu bättre? (mellan dig och annan personal på jobbcentrum)

Elva av de tolv respondenterna svara på frågan, av dessa har tre respondenter angett förslag till förbättringar. En av dessa säger att hen önskar att de har bättre samarbete och koll på syokonsulenterna. En annan tycker att det vore bra om Samordningsteamet frågade vad de kan förmedla vidare då vi ska ut i arbetsträning eller praktik. Den tredje känner att de löften hen fått inte alltid har hållits.

*” Jag vet ju inte hur de jobbar, men det finns en brist i deras kommunikation som jag blir utsatt för. Brutna löften exempelvis.”*

*” Det viktiga är öppenhet och ärlighet, vilket de redan gör så bra. De fokuserar på personen, vad den behöver för hjälp och stöd för att komma ut i praktik eller anställning.”*

*” Att om till exempel en praktik eller arbetsträning ska starta att samordningsteamet frågar specifikt vilka områden som skulle kännas utmanande och vilka uppgifter som känns jobbiga och varför och fråga vad de får förmedla vidare till handledaren på praktikplatsen.”*

*” Nej jag tycker att det fungerar så bra som det ska, gällande kommunikationen. Så jag har inga invändningar eller synpunkter.”*

*” Det funkar redan jättebra för mig. Stödet från samordningsteamet kan inte bli bättre.”*

## Aktiviteter

### Hur delaktig känner du dig i din planering och de aktiviteter som du har hos Samordningsteamet?

Elva av de tolv respondenterna känner sig delaktiga eller väldigt delaktiga i sin planering och de aktiviteter som de har hos Samordningsteamet. Den som inte känner sig så delaktig uttrycker att hen fick en krasch under en övning och att hen ibland känner sig tvingad in i aktiviteter.

*” Jag känner mig delaktig och kommer med förslag på var jag kan tänka mig att vara. Jag skulle gärna se praktikplatser även i Västerås.”*

*” Någorlunda delaktig. Men har inte någon riktig överblick över alla aktiviteter de har.”*

*” Jag känner mig absolut delaktig. Jag kan själv boka in kuratorssamtal, jag är fortfarande med i gruppen. Vad det gäller praktik så kollar de med mig vad jag vill och önskar. Jag är väldigt delaktig i planeringen. Det är bra att*

*de vägleder och säger vad de tror är bäst för mig, men det är fortfarande jag som får välja och bestämma.”*

*” Jag kan ibland känna mig lite tvingad till aktiviteter. Jag fick en krasch under en övning.”*

*” Ja, jag är delaktig i planeringen och vi pratar om hur vi ska gå till väga längre fram. Praktikplatser hittar jag själv. Jag är inte delaktig i någon grupp. Jag går själv i terapi. Terapeuten tycker att jag ska ta det lite lugnt och ej vara med i grupp. Planen är att vara med längre fram.”*

På vilket sätt är de aktiviteter som anordnas för dig till hjälp för att du ska komma närmare arbete och/eller studier?

Respondenterna svara individuellt på frågan. Två får hjälp med att komma ut i arbetslivet, genom arbetsträning. En av dem önskar att hen skulle få ännu mer hjälp att bli en bättre arbetstagare. Den tredje får hjälp med ACT, hur hen kan hantera stress och motgångar mm. Den fjärde säger att de individuella samtalen hjälper hen att ta sig framåt och gruppaktiviteten stärker hen genom att hen får träffa andra i samma situation. Den femte har fått hjälp att börja socialisera sig igen, så att hen kan börja umgås med vänner igen. Även arbetsträningen hjälper till med den sociala biten och hen uttrycker att det är bra med ett schema så att hen kan få en fungerade vardag. Den sjätte får hjälp med att testa sin arbetsförmåga och den sjunde får hjälp med sitt mående. Den åttonde tycker inte att hen får hjälp att komma närmare ett jobb, hen tycker bara att de kör på i samma spår med det hen gjort förut. Den nionde berättar att hen har fått hjälp med arbetsträning, skriva CV och de individuella samtalen har givit hen bättre förutsättningar. Den tionde berättar att hen får hjälp att hitta vad hen kan passa som, då hen inte kan gå tillbaka till sitt gamla yrke. Den elfte berättar att fokus har varit på hens mående vilket har lett till arbetsträning. Den tolfte har fått hjälp med den sociala biten.

*” För det första att jag fick börja socialisera med människor igen, vilket har byggt upp en vana att umgås med vänner. Arbetsträningen är också ett sätt. Viktigt att få ett schema som man följer och detta är bra för att få en fungerande vardag. De hjälper till att bearbeta problem, exempelvis att använda mindfulness för att bearbeta stress.”*

*” De är bra men de skulle kunna hjälpa till ännu mer med hur jag skulle kunna utvecklas för att bli en ännu bättre arbetare. Jag har fått motivation till att ta egna initiativ.”*

*” De individuella samtalen/avstämningar hjälper mig att ta mig framåt. Gruppen hjälper mig att träffa andra i samma situation och så får jag mycket ifrån de andra deltagarna. Kuratorsamtalen hjälper mig också att tänka på hur jag ska tänka och ta mig framåt.”*

*” Jag tycker inte de hjälper mig. Jag ska träffa syo men vet inte om jag kommer närmare arbete för det. Det är bara prat om arbetsträning. Jag var ett år på en plats med arbetsträning men det tog mig inte närmre ett jobb. De har kollat hur mycket jag kan jobba och prövat arbetsförmågan. Jag har försökt ge förslag - detta vill jag testa. Men de kör på med att nu har du testat detta du gör nu, så vi fortsätter med det. De kör samma spår med det som du gjort förut. Jag vill ju egentligen inte jobba med det utan är på arbetsträningen enbart för att utreda arbetsförmågan.”*

## Har stödet gett resultat - har du kommit närmare arbete eller studier?

Ja 8 st.

Nej 4 st.

En majoritet av respondenterna tycker att stödet ger resultat och att de har kommit närmare arbete eller studier.

*” Ja det tycker jag, det har gjort mig motiverad så att jag skaffat mig ett sommarjobb.”*

*” Nej inte ännu, men har mycket kriser runt mig.”*

*” Ja de har verkligen hjälpt mig. Jag har gjort stora framsteg, för ett år sedan lämnade jag knappt hemmet och gjorde inget. Idag gör jag väldigt mycket, jag skapar, går på teater och är i stallet och hänger med kompisar.”*

*” Ja, jag arbetstränar varje dag så jag är ju tekniskt sett i arbete. Jag får ju inte lön nu men kommer ju få. Så arbetsträningen har tagit mig framåt, jag arbetstränar strax över 50% nu. Min dröm är att vara där jag är nu, det är jättetrevligt, ett jättekul jobb. Jag har aldrig haft så roligt.”*

*” Nej. Det är väl hjälp med studier. De bokade tid tillsammans med syo men det blev inte så bra. Jag har dock kommit längre i måendet, jag får hjälp av kurator. De instanser jag hade förut var så dömande, de sa jag var dålig som inte klarade vissa saker. Samordningsteamet förstår och jag känner mig inte dömd.”*

## Hur tycker du att uppföljningsmötena med myndigheter och Samordningsteamet fungerar?

Elva av de tolv respondenterna tycker att uppföljningsmötena fungerar bra eller mycket bra. Endast en har haft problem, men uttrycker att Samordningsteamet har hjälpt hen att överklaga beslutet.

*” Jättebra. Ser till att vi varje månad har uppföljning. Alla vet vad som händer. Alla delar info med alla. Jag har skrivit på papper att de får delge info med mitt medgivande.”*

*” Jag har kontakt med Försäkringskassan, det har varit väldigt långa handläggningstider. Jag har fått hjälp från Samordningsteamet att ansöka om boendestöd och annat stöd. Trots intyg fick jag inget aktivitetsstöd, Samordningsteamet har hjälpt mig att överklaga beslutet.”*

*” Mötena fungerar. Även familjecentrum är med nu, så även de har haft möten och ibland uppföljning utan mig. Det finns en samsyn och alla vet vad alla gör.”*



## Kontakter utanför Samordningsteamet

Har Samordningsteamet hjälpt dig med dina andra kontakter, till exempel med sjukvården, socialtjänsten eller arbetsförmedlingen?

Ja 5 st.

Nej 4 st.

Har inte det behovet 3 st.

Fem av respondenterna har stöd från Samordningsteamet vad det gäller kontakter utanför Samordningsteamet. Det gäller kontakt med Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Socialtjänsten, hjälpcentrum och sjukvården. Fyra har inte det och tre uttrycker att de inte behöver någon hjälp eller att de inte har några andra kontakter.

*”Ja de har hjälpt till. Hen som jobbar på arbetsförmedlingen(personal) är tillgänglig. Mina kontakter kan tas med sjukvården, och då i synnerhet för att kontrollera och fortsatt legitimera att min sjukskrivning funkar.”*

*”Nej, jag har försökt men vet inte hur det går med det. Jag har önskat ha med arbetsförmedlingen i det här. Men när jag är sjukskriven så är det primärt Försäkringskassan som har hand om mig. Jag har önskat mer kontakt med näringslivet, gå på studiebesök osv. Jag vill veta hur mina kunskaper och erfarenheter stämmer med det som finns därute.”*

*”Ja, jag får hjälp med kontakten med arbetsförmedlingen och med socialtjänsten. Jag får även hjälp med vårdkontakter i den mån jag behöver. Hjälpen är jättebra. Ibland tycker jag att det är jobbigt att till exempel ringa men personalen på Samordningsteamet inspirerar mig att ta itu med det jobbiga. Utöver detta saknar jag ingen annan kontakt.”*

*”Jag har ej behov av detta, men de har erbjudit följa med till Försäkringskassa och sjukvården. Min handledare på Samordningsteam brukar fråga ibland om jag vill att hen ska följa med. Men jag har ej haft det behovet.”*

## Vad tycker du om det stöd du får från Samordningsteamet?

Respondenterna uttrycker att stödet är bra, väldigt bra eller superbra. Endast en uttrycker en tvekan, hen säger att stödet är bra när det fungerar och önskar att Samordningsteamet skulle bli bättre på att fånga upp hen.

*” Bra. Det är bra att det finns människor att prata med. De kan förklara saker på vettigt sätt. De kan se hur man kan gå vidare och försöker få till en plan för att vi sedan kan arbeta vidare med den.”*

*” Inget negativt! Jag kan alltid höra av mig och de är alltid tillgängliga. Det är bra personal. Bra bemötande. De är öppna och ärlig och väldigt professionella och läser av personer.”*

*” Stödet är bra när det fungerar. När jag arbetstränar har jag knappt kontakt med Samordningsteamet. Det är jag som behöver initiera kontakt med Samordningsteamet för att få till möten när jag arbetstränar. Jag tar mycket initiativ för att få hjälp med mina behov. Samordningsteamet behöver kanske fånga upp mig mer. När jag väl har möten är stödet bra.”*

*” Super! De är förstående, går till mötes när man inte har det lätt. De är väldigt förstående över att man inte kan gå fram för fort. De SER personen, inte - du ska ut så fort som möjligt.”*

## Vilka förslag har du på hur stödet skulle kunna bli ännu bättre/effektivare?

Fem av respondenterna ger förslag till olika förbättringar, de andra uttrycker att de inte kan komma på något eller att de inte vet då de ännu inte har varit med på så många aktiviteter. En tycker att det är viktigt att kolla med dynamiken kollegor emellan för att undvika konflikter och vill gärna att de ska ringa till arbetsplatser så att det går fortare. Den andra säger att de kan bli bättre på att ge en tidsplan, vad kommer att hända det första halvåret, gärna ge en plan för framtiden. Den tredje uttrycker en önskan om att det ska vara mer individanpassat. Den fjärde önskar att de inte snöade in sig på en sak, att de lyssnade bättre.

Den femte önskar att personalen i Samordningsteamet var mer aktiva, att de hörde av sig oftare och stämde av läget.

*” Kolla dynamiken mellan kollegor för att undvika konflikter. Att alla har samma tänk och att de är samspelta. Att det går fortare, mejla inte bara till arbetsplatser utan ring dit.”*

*” Kika på och specificera - Det här gör vi detta halvår, vad gör vi under detta år osv. När har vi gjort vad? Tidsaspekter saknas. Efter denna kurs till exempel ACT vad händer då osv. Jag saknar en framtidsplan.... plus att de har haft lite dålig koll på arbetslivet.”*

*” Personalen ur samordningsteamet behöver vara mer aktiva. Att de hör av sig oftare och stämmer av läget och hör hur allting fungerar för mig.”*

*” Ingenting. Det är bra som de är.”*

## Kan du själv påverka stödet från Samordningsteamet?

Samtliga respondenter uttrycker att de kan påverka sitt stöd från Samordningsteamet.

*” Ja, jag fick hjälp att förbättra mitt CV, men jag skulle behöva mer hjälp med det personliga brevet.”*

*” Ja. De stöder mig på min resa till ett självständigt liv. Jag är alltid med och bestämmer, så stödet de ger mig blir rätt stöd.”*

*” Ja absolut, jag kan påverka och fråga. Det hänger på mig bara att veta hur vill jag att det ska vara. Jag kan ha problem att förklara. Hur kan jag förmedla och lägga fram att jag vill ha en tidsplan med datum och så? Det har varit svårt att förklara.”*

## Hur upplever du bemötandet från Samordningsteamet?

Respondenterna tycker att personalen är professionella och bra, har ett trevligt bemötande, ett öppet sinne och dömer ingen, de är bra på att lyssna och väldigt trevliga. Det är bara två som önskar förbättringar, den ena av dessa tycker att hen blir placerad i ett fack. Den andra säger att de flesta är trevliga, men att det tog tid för hen att veta vem som gör vad i verksamheten, vem hen ska vända sig till i olika frågor.

*” Det är ett väldigt bra och trevligt bemötande. Att prata med personalen är som att prata med en kompis. Det är en lugn och avslappnad kommunikation.”*

*” Jag tycker de är rätt så öppna i sinnet ändå. Men jag blir ändå placerad i ett fack. Till exempel vad gäller stresskänslighet - bara för att jag har mycket så behöver det inte innebära att jag behöver vara stresskänslig för datum. Jag kör hellre allt på en dag och har sen två dagar ledigt. Men de förutsätter att - ”hon inte orkar med”. ”*

*” Bra bemötande, även om jag har en dålig dag. De tänker professionell och gör sitt yttersta. Jag får all info. – om den du ska träffa är sjuk får du hjälp av annan.”*

*” De flesta är trevliga, men de har kanske inte de bästa förutsättningarna. De har så blandad kompetens, så det tar tid att lära sig vilken av personerna som är bra på X respektive Y. Detta var ett problem när jag var ny i verksamheten, men när jag lärt känna personalen har denna pusselbit fallit mer på plats.”*

*” Strålande! Guldstjärna!!! De är engagerade och jag blir bemött med leenden och får ett strålande bemötande. De strålar charm, man blir glad när man kommer dit.”*

## Om du skulle få problem med någon av personalen i Samordningsteamet, vet du då vart du kan vända dig?

Nej 9 st.

Ja 2 st.

Tror det 1 st.

En klar majoritet av respondenterna vet inte vart de ska vända sig om de skulle få problem med någon i personalen. Av de som vet var de skulle vända sig säger samtliga att de skulle kontakta chefen. En av de som är osäker på hur den skulle göra berättar hur den gick till väga när den hade problem, att den pratade med sin kontaktperson och sin handläggare på Försäkringskassan, men att den saknar en rutin för hur den ska göra.

*” Nej faktiskt inte! Vart ska jag vända mig då?”*

*” Nej inget som har sagts tydligt. Jag hade nog vänt mig till någon annan som jag känner mig trygg med. Förmodligen till de som jag har träffats mest och längst. Det finns ingen rutin hur jag ska gå till väga.”*

*” Jag har haft några problem med en ur personalen, och detta gör mig mer vaksam. Jag har informerat min kontaktperson om det och när det var som värst vände jag mig till min handläggare på Försäkringskassan, som löste det. Jag både saknar och har inte fått information om vart jag ska vända mig om jag får problem med någon ur personalen.”*

## Känner du att Samordningsteamet har förståelse för din situation?

Ja 9 st.

Nej/kanske 3 st.

En klar majoritet uttrycker att Samordningsteamet har förståelse för deras situation. En säger nej inte riktigt, men att det har blivit bättre. En annan säger att den inte riktigt vet och har därför svårt att svara på frågan. Den tredje som känner sig osäker säger att de har det ibland och lägger till att hen önskar att stödet var mer individanpassat. Hen tycker att hen har fått påtala saker ofta, men säger att det har blivit bättre då hen lärt känna personalen.

*” Ja, de uppmärksammar också mina framsteg. De vet vart jag har varit och var jag är nu, idag.”*

*” De förstår mig till 150%, de förstår alla problem och alla steg jag har tagit i livet. De ger mig alltid alternativ till allt.”*

*” Ibland, ibland inte. De är inte individanpassade och de jobbar efter en mall. Jag är tvungen att påtala saker hela tiden, men så fort man lärt känna personalen så blir saker och ting bättre.”*

*” Nej inte riktigt, de ville att jag skulle vara på praktik samtidigt som jag skulle vara på upplärning på sommarjobbet, vilket jag aldrig skulle orka. Men det har löst sig nu så jag behöver inte vara på praktiken samtidigt.”*

## Sammanfattning

### Sammanfattningsvis, vad tycker du om Samordningsteamet?

Det som respondenterna uttrycker som positivt med Samordningsteamet är att de är duktiga, bra att de finns, väldigt bra, fyller en viktig funktion och bra på att förstå klienternas situation. Det kommer även upp en del förslag till förbättringar/önskemål från respondenterna. De önskar att Samordningsteamet hade bättre koll på praktikplatserna i början, det hade varit lättare om gruppträffarna låg senare på dagen, att det fanns fler aktiviteter, att det var fler i personalen och det att det var mer individanpassat.

*” Samordningsteamet är ett väldigt bra koncept, det är konstigt att det inte är större än det är. Fler människor skulle ha nytta av kompetensen hos personalen i Samordningsteamet.”*

*” De är duktiga och ordentliga, men de skulle behöva mer koll på hur det går på praktikplatserna i början, kanske göra besök 1ggr/vecka.”*

*” Tycker det är jättebra! De borde göra om Jobbcentrum till Samordningsteam. Alla som behöver hjälp borde få det, fler borde få*

*möjligheten att börja på Samordningsteamet. Jobbcentrum och Samordningsteamet har olika synsätt.”*

*” Jag tycker att det är väldigt bra, bara små saker som jag vill peta på. I början tog det väldigt mycket energi att ta mig i väg till gruppen. Det hade varit lättare om gruppträffen låg lite senare på dagen.”*

*” Bra sätt att komma ut, jag behöver lite push. Även om det är jobbigt så är det skönt när jag väl har gjort det. De pushar en på bra sätt fast man inte vill. Pushar genom att framhålla att du alltid kan testa!”*

### Känner du dig trygg när du deltar i **AKTIVITETER** via Samordningsteamet?

En klar majoritet av respondenterna känner sig trygga när de deltar i olika aktiviteter. En har inte deltagit i några aktiviteter annat än att hen har en praktikplats och för att göra det tryggare på praktiken önskar hen att arbetsplatserna skulle få information om hur de ska ta hand om en praktikant. Den andra som uttrycker både ja och nej, säger att hen är trygg med personalen, men att hen haft några incidenter med andra människor och önskar därför att det var lite mer avskilda eller uppdelade ytor.

*” Det känner jag, att jag är välkommen dit. Även om jag tar fel på tid finns det en plats att vara på, det är Tryggt att jag har en plats att vara på.”*

*” Ja jag känner mig trygg. Jag vet faktiskt inte vad det är som gör att jag känner mig trygg, antar att det beror på att det är en härlig och skön stämning.”*

*” Ja, jag har social ångest men känner mig ändå trygg. Det känns som bra människor och att jag kan lita på dem.”*

*”Både ja och nej. Jag är trygg med personal och möten. Jag har haft några incidenter där jag träffat folk, vilket kan bli lite påfrestande möten med personer i delade lokaler. Jag hade önskat lite mer uppdelade ytor, avskilda ytor. Jag kan stöta på folk jag känner och det kan vara lite jobbigt att vara igenkänd.”*

*” Jag har inte deltagit i några aktiviteter mer än på praktikplatsen. På praktikplatsen kände jag mig lite utanför av två kollegor, blev inte inbjuden i gemenskapen.”*

## Känner du dig trygg med det STÖD du får från Samordningsteamet?

Samtliga respondenter känner sig trygga med det stöd som de får från Samordningsteamet.

*” Jag känner att stödet att få arbete eller praktik är bra, känner mig trygg med att de kontaktar de arbetsplatser jag vill till. Kanter mig trygg med återkoppling och att de hjälper mig så länge jag behöver.”*

*” Ja, jag känner att de tar emot mig ifall jag faller tillbaka.”*

*” Ja det gör jag, det är svårt komma ut själv och söka jobb. Men jag känner att jag stampar lite på samma ställe, men annars känns det bra.”*

## Hur upplever du att Samordningsteamet har hjälpt dig med dina framtidsplaner?

En av respondenterna säger att hen fått hjälp med att skaffa sig erfarenheter, vilket hen kan använda då hen ska skaffa jobb. Den andra uttrycker att hen inte känner det ännu, har en bit kvar i sina processer. Den tredje tycker att de har varit flexibla då den fått testa flera olika praktikplatser. Den fjärde berättar att den först fått hjälp tillbaka och nu får den hjälp med praktikplats. Den femte uttrycker att den fått en plan på hur den ska söka till studier för att sedan hitta ett jobb, de har verkligen hjälpt till med framtidsplanerna. Den sjätte och sjunde berättar att de fått hjälp tillbaka och nu har planer för framtiden. Den åttonde, nionde och tionde har fått hjälp med måendet och att hitta arbetsträning. Den elfte har precis börjat och kan därför inte svar på frågan. Den tolfte säger att den har fått hjälp med precis allting och uttrycker en enorm tacksamhet till teamet.

*” De har hjälpt mig att få erfarenheter som har lett till att jag skaffat ett eget sommarjobb. Kan använda dem som en referens till framtida jobb. Engagerat mig till att söka jobb själv.”*



*” Nej det känner jag ännu inte. Jag tappade lite förhoppningar med syon som inte hade koll på min bransch. Jag har inte tänkt tanken att börja jobba ännu, jag har inte kommit så långt i mina processer.”*

*” De har hjälpt mycket, de har försöker få mig till att studera och få mig till ett arbete som jag vill ha. Jag får ett schema som gör att vardagen löper på bra, de är väldigt bra på att hjälpa mig med framtidsplaner. Jag har gått kurser om självkänsla och kurser om att sätta delmål och långsiktiga mål.”*

*” De har hjälpt mig med precis allting, jag kan inte sätta ord på hur bra, hur fantastiskt det går för mig just nu. Jag har haft det tufft, blev sjukskriven, det hände en hel del privat i livet och jag förlorade jobbet. Och så till NU!! Hur de har hjälp mig går inte beskriva Min Tacksamhet svämmar över! Jag kan inte tacka nog. Idag ser jag fram emot framtiden!”*

Är det något du vill tillägga som du tycker är viktigt att få fram?

Två av respondenterna svarar inte på frågan och fem av respondenterna har inget att tillägga. Den sjätte säger att den önskar att Samordningsteamets personal använde alla sina kontakter, även privata, för att hen ska få en praktikplats. Den sjunde önskar att det fanns ytterligare någon lokal och ett samtalsrum som inte behöver bokas, för impulsprat. De vore även bra om de samarbetade mer med andra myndigheter, då Socialtjänsten inte hade koll på dem. Den åttonde önskar ett bättre bemötande med ett mer öppet sinne. Den nionde säger att det vore önskvärt med färre deltagare så att stödet kunde bli mer personligt. Den tionde är bara tacksam och vill ge Samordningsteamet ett stort tack för deras fantastiska arbete.

## Resultatöversikt

I brukarrevisionen intervjuades 12 klienter på Samordningsteamet i Hallstahammar, vilket ger en god fingervisning om vad som fungerar bra och vad som kan förbättras.

Följande intervjufrågor har markerats gröna. Svaren antyder ett tillfredställande förhållande.

- Hur länge fick du vänta innan du fick träffa någon i Samordningsteamet?
- Om du behöver nå Samordningsteamet, är det lätt eller svårt att komma i kontakt med dem?
- Hur tycker du att informationen som du fått från Samordningsteamet om vad de kan hjälpa till med har varit?
- Hur tycker du att uppstarten fungerade?
- Hur tycker du att kommunikationen/samarbetet mellan dig och Samordningsteamet fungerar?
- Hur tycker du att kommunikationen/samarbetet mellan dig och annan personal på jobbcentrum fungerar? (tex arbetsledare, arbetsterapeut, arbeidskonsulent mm.)
- Hur delaktig känner du dig i din planering och de aktiviteter som du har hos Samordningsteamet?
- Har stödet gett resultat - har du kommit närmare arbete eller studier?
- Hur tycker du att uppföljningsmötena med myndigheter och Samordningsteamet fungerar?
- Har Samordningsteamet hjälpt dig med dina andra kontakter, till exempel med sjukvården, socialtjänsten eller arbetsförmedlingen?
- Vad tycker du om det stöd du får från Samordningsteamet?
- Kan du själv påverka stödet från Samordningsteamet?
- Hur upplever du bemötandet från Samordningsteamet?
- Känner du att Samordningsteamet har förståelse för din situation?
- Känner du dig trygg när du deltar i *AKTIVITETER* via Samordningsteamet?
- Känner du dig trygg med det *STÖD* du får från Samordningsteamet?

Följande intervjufrågor har markerats gula. Svaren antyder ett delvis tillfredställande förhållande.

- Är det något du önskat att du hade fått information om innan från handläggaren?
- Har du förslag på hur kommunikationen/samarbetet skulle kunna bli ännu bättre? (mellan dig och annan personal på jobbcentrum)

Följande intervjufrågor har markerats röda. Svaren antyder ett bristfälligt förhållande.

- Hur var informationen om vad Samordningsteamet kan hjälpa till med från handläggaren som föreslog insatsen inför första mötet?
- Hur väl tycker du att handläggarens information stämde överens med hur det sen var när du träffade Samordningsteamet?
- Har du förslag på hur kommunikationen/samarbetet skulle kunna bli ännu bättre?
- Om du skulle få problem med någon av personalen i Samordningsteamet, vet du då vart du kan vända dig?

## Diskussion

Utifrån respondenternas intervjusvar har styrkor och utvecklingsmöjligheter identifierats. Dessa svar innebär ett förtroende och en rik kunskapskälla för verksamheten i dess utvecklingsarbete. Vissa typer av svar kan vara återkommande i rapporten. Vi vill understryka att det inte behöver vara samma person som sagt liknande saker eller haft liknande åsikter i en fråga som återkommer.

Sexton av frågorna, ca 72 %, har markerats gröna, vilket antyder ett tillfredställande förhållande. Detta är något att ta till sig och glädjas över. Två frågor, ca 10 %, har markerats gula, vilket antyder ett delvis tillfredställande förhållande. Här finns många som är nöjda, men också utrymme för utveckling och respondenterna delar med sig av vad de hade önskat mer av eller velat ha förändring i.

Slutligen har fyra frågor, ca 18 %, markerats röda. Frågorna kan ha färgats röda antingen på grund av att majoriteten av respondenterna ger negativa svar på frågan (majoritets skäl) eller på grund av att det finns några men allvarliga exempel/kommentarer i frågan som behöver ses över och åtgärdas snarast (allvarlighets skäl). I de frågor som har markerats gula och röda finns vissa återkommande teman på utvecklingsområden. Således kan några väl inriktade åtgärder ge stor positiv effekt på flera områden. Dessa sammanställs i matrisen på nästa sida.

### Styrkor

För de allra flesta var väntetiden bara några veckor innan de fick komma till Samordningsteamet i Hallstahammar, vilket är positivt och en styrka att väntetiden är så kort.

En annan styrka är att det är lätt att komma i kontakt med personalen på Samordningsteamet, respondenterna berättar att det är bara att sms:a, ringa eller maila och de får återkoppling samma dag eller dagen efter.

Respondenterna tycker att informationen från Samordningsteamet har varit bra och de har fått tillräckligt med information vad de kan få hjälp med. Även uppstarten har fungerat bra, tycker majoriteten av deltagarna.

Det är en styrka att kommunikationen och samarbetet mellan jobbcentrum och Samordningsteamet fungerar så bra, vilket en majoritet av respondenterna uttrycker.

En annan styrka hos Samordningsteamet är att de är duktiga på att göra sina deltagare delaktiga eller väldigt delaktiga i sin planering och de aktiviteter som de har hos dem. En majoritet av respondenterna tycker att stödet ger resultat och att de har kommit närmare

arbete eller studier. Respondenterna uttrycker på olika sätt att personalen är bra på att lyssna in och anpassa stödet efter dem, att personalen tar hänsyn till deras behov och har förståelse för att vi alla är olika.

Respondenterna tycker att personalen är professionella och bra, har ett trevligt bemötande, ett öppet sinne och dömer ingen, de är bra på att lyssna och väldigt trevliga.

En klar majoritet av respondenterna känner sig trygga när de deltar i olika aktiviteter och de känner sig även trygga med det stöd som de får från Samordningsteamet.

### Utvecklingsmöjligheter

I den vänstra spalten nedan listar vi verksamhetsområden med utvecklingsmöjligheter. I den högra spalten visas beskrivning av problematiken tillsammans med förslag och önskemål på förbättring.

Verksamhetsområden	Beskrivning och förbättringsförslag
<p><b>Information och kommunikation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-myndigheter, arbetsplatser och jobbcentrum.</li> <li>-informationsfolder?</li> </ul>	<p>Respondenterna uttrycker att det vore bra om viss information gick direkt emellan praktikplatsen och Samordningsteamet. Informationen från handläggaren kan förbättras tycker hälften av respondenterna.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ställa frågan till deltagaren vad hen vill att du som handläggare ska förmedla till praktikplatsen/arbetsplatsen.</li> <li>-Kan en folder utformas, vilken handläggaren kan ge och även ha som underlag då den informerar om Samordningsteamets verksamhet.</li> <li>-Några efterfrågar även en folder om uppstarten och vilket stöd och hjälp som deltagaren kan få när den kommit till Samordningsteamet.</li> </ul>
<p><b>Kompetens och bemötande</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vem vänder jag mig till vid problem?</li> </ul>	<p>Respondenterna vet inte vart de ska vända sig om de skulle få problem med någon i personalen.</p>

	<p>-Kan det tas fram en rutin för hur deltagaren ska gå till väga?</p>
<b>Övrigt som kommit fram</b>	<p>-Många önskar att de hade fått komma till Samordningsteamet tidigare, att de hade fått information om att ni finns.</p> <p>-Några tar upp att det ibland kan vara jobbigt att det är mycket människor, att det vore skönt med lite mer avskildhet.</p>

*Brukarföreningar* som exempelvis NSPH Västmanlands medlemsföreningar hittar ni enkelt genom vår hemsida [www.nsphvastmanland.se](http://www.nsphvastmanland.se). Här ingår:

- Attention Västerås – huvudfrågor inom neuropsykiatriska diagnoser (NPF)
- Balans Västmanland – huvudfrågor inom depression, utmattningssyndrom och bipolärsjukdom
- Frisk och Fri Västerås – huvudfråga är ätstörningar
- RSMH Västmanland – huvudfråga är psykisk hälsa. Föreningen finns på flera platser i länet och är under uppstart i Köping.
- Ångestsyndromsällskapet i Västmanland – huvudfrågor inom panikångest, generaliserad ångest, social ångest och fobier.

*Hälsocenter* – finns för personer som vill förbättra sin hälsa genom stöd och vägledning kring sömn, matvanor, fysisk aktivitet, stresshantering samt minskning av tobaks- och alkoholanvändning. Drivs av Region Västmanland och de som jobbar där är hälsovägledare. Man kan få stöd individuellt eller i grupp.

*Insatskatalogen* – i Insatskatalogen kan man söka efter och hitta insatser som ger hjälp till alla personer som behöver stöd av samhällets välfärd. Insatser kan vara olika aktiviteter som ger stöttning med sådant som hälsa, skola eller att hitta arbete. Insatser kan också vara andra typer av hjälp till dig som råd och stöttning med olika problem.

*Studieförbund* som exempelvis Studieförbundet Vuxenskolan och ABF har olika studiecirklar och föreläsningar. Det kan både handla om olika hobbies eller cirklar/evenemang som handlar om personlig utveckling.

*Bemötandebildning* – NSPH i Västmanland kan erbjuda er verksamhet en bemötandebildning. Den går att utforma efter era önskemål.

## Hur går man vidare med revisionsresultatet?

Efter vår rapportering av revisionsresultatet är det viktigt att:

- Resultatet når ut till brukare, personal och gärna även till högre ledning och befattningshavare.
- Ledning och personal diskuterar och prioriterar bland utvecklingsmöjligheterna.
- Personal / arbetsgrupper får tid att komma med förslag till åtgärder.
- Beslut om åtgärder tas, genomförs och kontrolleras noga initialt.
- Brukarna informeras om åtgärderna.
- Revisionen följs upp längre fram.

*Stort tack till alla respondenter som delade med sig av sina erfarenheter och synpunkter samt till personal och ledning på Samordningsteamet i Hallstahammar som gjorde den här brukarrevisionen möjlig!*