



# Presenterar stolt:

## Rapporten om Bostad Först

Med Brukartolkat arbetssätt (det som skrivs det skrivs baserat på informanternas egna upplevelser)



Vad gör den som vill ha möbler och inte har någonstans att ställa dem? Den som behöver köpa livsmedel och saknar en adekvat plats att tillaga samt förvara dem på? Och vad gör den som önskar fler ombyten men hindras av att det skulle bli för tungt att bära omkring på?

Att skapa ett liv med möjligheter att ta hand om sig själv på daglig basis är svårt som bostadslös. En del har dock lyckats. Och dessutom tagit sig vidare.

Du möter några utav dessa i denna revision, samt en bilaga skriven av mig. Elisabet Kvist.



Trevlig läsning och stort tack till våra informanter som lärt oss mer om livet under intervjutimmarna än vi lärt oss under flera andra månader i andra sammanhang...

Språkbruk: Istället för "man" (inte kön) så säger vi en vid fler tillfällen i revisionen.

Exempel: "Så kan en göra" istället för "så kan man göra." Och det är för att få till könsneutralitet.

## Innehållsförteckning:

**Sid: 2** Förord

**Sid: 3-4** Innehållsförteckning

**Sid: 5-7** Om Brukarstyrd

Brukarrevision

**Sid: 8** Tillvägagångssätt vid Brukarrevisionen om Bostad Först

**Sid: 9** Sektressbelagd information, fördjupning samt om GDPR

**Sid: 10** Vad är Bostad Först?

**Sid: 11** Sammanfattning om Brukarrevisionen om Bostad Först

**Sid: 12** Om informanterna (*antal intervjuer med mera*) samt hur de kom i kontakt med Bostad Först

**Sid: 13** Tid i lägenheten

**Sid: 13** Information om Bostad Först

**Sid: 14** Delaktighet

**Sid: 14-15** Tillgänglighet

**Sid: 15-16** Stödets utformning och innehåll

**Sid: 17** Kommunikation

**Sid: 17** Bemötande

**Sid: 18-20** Hur ser livet ut nu? (*Hur påverkas informanterna av att ha en lägenhet? Vad har blivit bättre? Har någonting blivit sämre?*)

**Sid: 19-21** Hur ser kommunikationen med Case Managerna ut? (*Motiverar de på ett bra sätt? Får informanterna feedback? Kan de tala om vad som är svårt?*)

**Sid: 22** Vardagsliv

**Sid: 23** Aktivering (återkommer senare)

**Sid: 23-24** Sociala kontakter

**Sid: 24** Vad har informanterna fått för information om aktiviteter och sysselsättning? (*bland annat*

*Brukarskolan*)

**Sid: 25-26** Utvärdering! Trafikljus om Brukarskolan  
*Uppdaterad*

**Sid: 27-28** Förbättringsförslag!  
*Uppdaterad*

**Sid: 29-31** Utmaningar för ett aktivare liv baserat på genomförda intervjuer

**Sid: 31** Vad vill informanterna ha för aktiveringsmöjligheter? Det kom in många förslag. (Relaterat till fråga 21)

**Sid: 32** Inspiratören – tips på saker att göra

**Sid: 33** Vad informanterna gör för att koppla av

**Sid: 33** Lägenheten

**Sid: 34** Bostadsområdet

**Sid: 34-35** Kommunikationer och läge

**Sid: 35** Trivsel och trygghet i lägenheten och i bostadsområdet

**Sid: 36** Kontakten med grannarna

**Sid: 36-38** Bo och bo kvar – om krav, rädslor att förlora lägenheten med mera

**Sid: 38-40** Hälsa – psykisk och fysisk samt Case Managernas roll i att kunna stödja informanterna med hälsan när så önskas

**Sid: 41** Il caffè sospeso: é una bella tradizione Italiana

**Sid: 42** Tandhälsa

**Sid: 42-43** Eventuell beroendeproblematik

**Sid: 44** Ekonomi, stöd med ekonomi

**Sid: 45-46** Livskvalitet

**Sid: 47** Sammanfattande omdöme

**Sid: 48** Nöjdhet i stort – tabell

**Sid: 48** Har vi glömt någonting?

**Sid: 49** Om intervjun och ett utvecklingsområde hos RSMH

**Sid: 50** Rental Needs

**Sid: 50-51** Föreningsverksamhet

**Sid: 51** Utbildning inom brukarinflytande

**Sid: 51** Brukarråd

**Sid: 52-54** Vad kan ha förbättringspotential? Förslag efter vad som framkommit, 3 sidor

**Sid: 55-56** Miniatur av inflyttningsbroschyr (*finns även som bilaga*)

**Sid: 56-63** Intervjuguide

## Bostad Först

*Färdigställd 2020-05-17*

*av teamet för Brukarrevision om Bostad Först*

*bestående av:*

*Teamledare: Fredrik Gothnier*

*Rapportskrivare, revisionsstöd:*

*Elisabet Kvist*

*Samordnare halvt in i revisionen:*

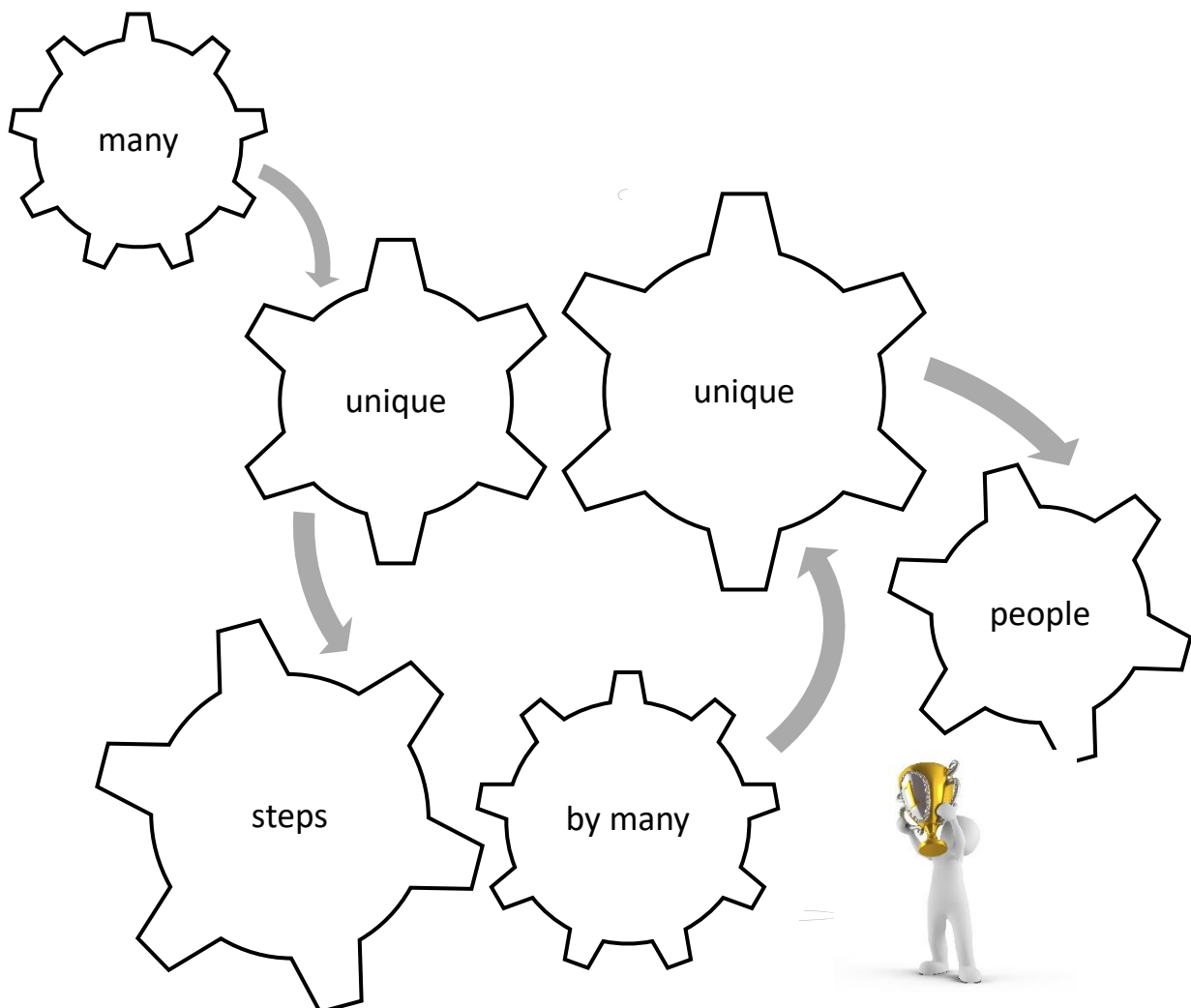
*Nettan Wall resterande, Fredrik Gothnier*

*Brukarrevisorer: Linn Nystedt,*

*Linda Wiman, Andreas Hedström,*

*Fredrik Gothnier och revisionsstöd*

*Elisabet Kvist*



## **Brukarstyrd Brukarrevision**

### ***Vad Brukarstyrd Brukarrevision är***

De personer som ingår i RSMH's Brukarrevisionsteam är främst personer som har egen erfarenhet av psykisk ohälsa och/eller neuropsykiatriska funktionsvariationer. Vissa utav dessa har även erfarenhet av att ta emot olika insatser, exempelvis boendestöd, från kommunen eller andra aktörer.

Det finns utöver de med egen erfarenhet, medarbetare som är eller har varit anhöriga/närstående till någon med psykisk ohälsa och/eller neuropsykiatriska funktionsvariationer.

Samt en grupp som både har egen erfarenhet och anhörig/närstående-erfarenhet.

Varje gång RSMH Brukarrevision får in en beställning påbörjas arbetet med att välja ut ett team. Det är viktigt att matcha team-medlemmarna med uppdraget så att speciella erfarenhet och/eller kunskaper tas tillvara på där de kan behövas som mest.

Därpå påbörjas arbetet. Teamet träffar beställarna och går igenom mer detaljerat vad som önskas  
- och inte.

Nästa steg är att få fram en bra intervju-guide, med frågor att ställa till potentiella informanter. Ibland behövs här även en enkät tas fram, som ett komplement till de potentiella informanter som inte kan eller vill delta rent fysiskt.

Teammedlemmarna intervjuar informanter, renskriver material och analyserar dess innehåll. Sedan är det upp till samordnaren eller teamledaren att skriva rapporten.

Men det händer att denna syssla delegeras, som i detta fall med Brukarrevisionen för Bostad Först.

Om rapporten godkänns publiceras den på RSMH's hemsida, om inte särskilda önskemål om annat finns.

Samt förhoppningsvis blir det tänkta verktyget som beställare och verksamheter kommer att använda sig av för att kunna utvärdera sig själva. Informationen kan inspirera och motivera framtida förbättringsarbete, *något som är möjligt även i de bästa av verksamheter.*

Som min högskolelärare Lars Erik Uneståhl sade; *"Om bra kan bli bättre är inte bra bra nog."*

### **FAQ:**

#### ***Hur går en intervju till?***

*Det beror på vad som bestämts från början. Ska intervjun ske via ett fysiskt möte? Telefon? Annat?*

*Oftast har en tid bokats mellan intervjuare och verksamhet för besök, eller mellan intervjuare och informant för möte.*

*Intervjuer är alltid frivilliga och intervjuare har total tystnadsplikt. Intervjupersoner är anonyma och det som de säger behandlas så att ingenting kan kopplas till dem personligen.*

*Intervjupersoner kan ta tillbaka sin intervju inom 2 veckor efter intervjutillfällena/tillfället.*

*Om någon har funderingar på hur vi behandlar personuppgifter, har RSMH en skyldighet att lämna ut informationen. Säkrast är att höra mer med intervjuaren vid frågor om GDPR.*

*Allt ovanstående nämns för varje intervjuperson, samt:*

*\*förväntad tidsåtgång för intervjun*

*\*syftet med intervjun och Brukarrevisionen*

*\*vem intervjuaren är och att h-n har erfarenheter av psykisk ohälsa och/eller neuropsykiatriska funktionsvariationer*

*\*vad RSMH Brukarrevision har för funktion i sammanhanget*

*\*att informanterna får avbryta intervjun när som helst – utan att uppge en anledning – och undvika att svara på frågor om eller när de inte vill*

*\*samt att varje intervjuperson erbjuds att ta del av rapporten kostnadsfritt.*

*Insamlade data används. Överflödigt samt icke-anonymiserade data raderas fortlöpande och skyndsamt.*

### ***Vad är de största fördelarna med en Brukarstyrd Brukarrevision?***

- ✓ *Maktförhållandena mellan de som intervjuar och informanterna är oftast liten eller icke-existerande eftersom de har liknande erfarenheter, i alla fall av ohälsa, andra behov och/eller utsatthet*  
*Därför kan samtalen bli annorlunda än om exempelvis personal skulle ställa precis samma frågor (som ställs under en intervju med en brukarrevisor/samordnare/teamledare.)*  
*Mer och/eller annan information kommer fram, inte minst i de samtal där intervjuaren och intervjupersonen känner igen sig i varandra*
- ✓ *Dubbelkompetensen ska ej förringas. En verksamhet som beställer en Brukarstyrd Brukarrevision får dels informanternas åsikter, dels Brukarrevisionsteamets.*  
*Det ger fler perspektiv och fler möjligheter att förstå – något som är grundläggande när vi försöker skapa (ännu) mer välfungerande verksamheter*
- ✓ *Teamen kommer utifrån och kan inspirera samt sprida hopp om att det går att leva bra liv – trots psykiska/neuropsykiatriska utmaningar. Det behöver många som lever med ohälsa höra – och även de som arbetar med denna sköra men ändå starka grupp som ger så mycket*
- ✓ *Ibland kommer så oväntad information fram under Brukarrevisionens gång att det kan ringa in ett helt nytt område som antingen har med verksamheten att göra eller*

*inte. I vissa fall kan fler verksamheter därmed bli inblandade eller den som beställt revisionen – fast på ett annat sätt*

- ✓ *Slutligen attackerar ett anlitande av RSMH Brukarrevision stigman ute i samhället. Det talar emot att människor (och deras närstående) som haft eller har psykisk ohälsa och/eller neuropsykiatriska tillstånd inte kan vara till nytta. Det talar dessutom för hur viktiga de egna erfarenheterna är. Erfarenheter som människor annars kan väljas bort ifrån på den ordinarie arbetsmarknaden.*

#### **Vad kan bli en nackdel med en Brukarstyrd Brukarrevision? De vanligaste farorna:**

- ✓ *Den ständigt överhängande risken att intervjuaren ska bli för mycket "kompis" med informanten, vilket kan påverka svaren. Det är helt okej att ösa guld över informanterna – 99 utav 100 är nämligen värda just det och vi berömmar varandra alldeles för lite i samhället. Men sådant får ske efter intervjun, för under måste intervjuaren vara seriös. Ovanstående är någonting som var och en av oss ständigt arbetar med oss själva för att klara av.*

*Det finns ingenting mer rörande än möten med människor.*

- ✓ *När det inte är klart vad en verksamhet önskar och därför får någonting helt annat. Det är viktigt med kommunikation och att mötas – både innan – kanske under – och efter genomförd Brukarrevision. Givetvis finns även möjlighet att göra om och göra rätt.*

#### **Har vi några morötter?**

- ✓ *Vi på RSMH Brukarrevision försöker att göra en trevlig stund när intervjuer ska ske, de gånger som det är möjligt. Genom att bjuda informanterna på en enklare fika och ge en gåva – ofta i form av ett presentkort – efter intervjun. Att skicka rapporten till de som önskar är även något vi är glada över att kunna erbjuda.*
- ✓ *Fördelen med att lyssna på sig själv – på sina egna ord – för att förstå orsaken till att exempelvis en insats är mer eller mindre välfungerande – är någonting som fler har tagit upp. "Plötsligt klarnade det – varför jag var så nöjd berodde ju inte bara på XX utan XX och XX också!" Och som fler har funnit som berikande efter intervjun – "Kunskap är som mest spännande då en precis insatt att en har den."*

*/E*

## Tillvägagångssätt

Marie Svärd, utvecklingssekreterare på Boende och behandlingsenheten inom Socialförvaltningen lade ut en upphandling om 2 brukarrevisorer: En på Bostad Först (insats) och en på Hvilan (akutboende för våldsutsatta hemlösa kvinnor.) RSMH Brukarrevision vann denna upphandling.

Denna rapport avser brukarrevisjonen om Bostad Först.

Fredrik Gothnier (teamledare för brukarrevisjoner, RSMH) och Nettan Wall (samordnare för brukarrevisjonen om Bostad Först, RSMH) medverkade på ett planeringsmöte med bland annat Ninja Larsson, som är biträdande enhetschef för Bostad Först och Marie Svärd, beställare av revisionen.

Nettan Vall valde ut ett team bestående av Linn Nystedt, Linda Wiman, Andreas Hedström, Fredrik Gothnier och revisionsstöd Elisabet Kvist som tillsammans:

- skapade en intervjumall
- i par eller enskilt intervjuade 22 informanter som hade insatsen Bostad Först

Nettan sammanställde de intervjuer som teamets medlemmar genomfört men fick förhinder och kunde ej slutföra Brukarrevisionen.

Fredrik Gothnier tog därför över som samordnare och revisionsstöd Elisabet Kvist fick uppgiften att skriva rapporten.

Den förväntades vara färdigställd februari-mars. Dock insjuknade Fredrik Gothnier och Elisabet Kvist i SARS-CoV-2 (Covid-19) och kunde återuppta arbetet först i början på april.

Därav förseningen.

Rapporten grundar sig på 22 intervjuer, teamets reflektioner och inlästa eller inlärd kunskap. Inte minst den egna erfarenheten av psykisk ohälsa, bostadslöshet och beroende (bruk/riskbruk/missbruk). Samt mottagande av insatser från *exempelvis* kommunen.

**RSMH's brukarrevisorer alltid kommer utifrån och är oberoende av verksamheten som de undersöker.** Dessutom är det praxis på att samtliga som; direkt eller indirekt, på något vis medverkar i revisionerna skriver på avtal om sekretess och tystnadsplikt, något som säkrar att allt som kommer fram under intervjuerna anonymiseras och att informanternas identiteter aldrig röjs.



**Sekretessbelagd information, fördjupning** 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 enskilda 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 inte några 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 familjemedlemmar, vänner och bekanta. 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 har fåtts 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.

**GDPR** Samtliga informanter som medverkar i Brukarrevisioner får kunskap om hur deras personuppgifter och känsliga personuppgifter hanteras. Samt grunden till att det är nödvändigt och förfarandet: exempelvis lagringstid (c:a 2-4 månader, maximalt den tid Brukarrevisionsteamerna behöver informationen för att färdigställa arbetet.)

Informanterna får även reda på hur de gör om de vill ta tillbaka sitt samtycke eller få någonting raderat alternativt ändrat. Samt vem de vänder sig till i sådana fall.

Och kunskap om vem eller vilka som hanterar uppgifterna, vilket är teamets medlemmar.

*Om fler team-medlemmar behöver anlitas under Brukarrevisionens gång – på grund av exempelvis sjukdomsfall - görs en riskbedömning innan. Den/de nya team-medlemmarna lyder sedan under samma regler och riktlinjer som övriga team-medlemmar.*

Rätten att klaga, till en tillsynsmyndighet så som Datainspektionen är en rättighet som informanter har.

## **Bostad Först**

Modellen för Bostad Först formades i New York under 1990-talet av psykologen Sam Tsemberis. När andra vände sig till experter vände sig Sam Tsemberis till egenerfarna: riktiga bostadslösa. Och lät dem berätta sina historier samt formulera sina behov. Materialet blev en modell som kom att visa sig fungera bra och att spridas, på senare år även i Europa.

### **Bostad Först följer 8 grundprinciper (Källa: Bostad Först.se 2020):**

1. Bostad är en mänsklig rättighet
2. Rätten till val och självbestämmande
3. Bostad och behandling ska separeras från varandra
4. Stöd riktas till återhämtning
5. Stöd baseras på skademinskning
6. Aktivt engagemang utan tvång och fostran
7. Deltagarstyrt stöd utifrån individens styrkor, behov och egna mål
8. Flexibelt stöd under så lång tid som personen själv vill och behöver

Rent praktiskt innebär ovanstående att den som beviljas insatsen får en Bostad Först – lägenhet, som är en försöklägenhet hos någon av de kommunala bostadsbolagen (Svenska Bostäder, Stockholmshem, Familjebostäder). Lägenheterna förmedlas till Bostad Först via Bostadsförmedlingen. (Försöklägenhet kan omvandlas till förstahandskontrakt efter tidigast 1,5 år).

Den nyinflyttade tvingas inte till vård eller stöd – även om ett behov kan finnas. Utan avgör själv vad han, hon, hen eller den önskar att ansöka om och/eller ta emot, samt när.

Och målet redan från början är kvarboende så kraven är rimliga: betala räkningarna i tid och inte störa grannarna.

Utvärdering visar på att verksamheter som har hög programtrohet får bättre resultat. Men samtidigt så visar forskning på modellspridning, att det är viktigt att kunna göra lokala justeringar för att de ska fungera på ny mark.

De flesta studier i Sverige visar att Bostad först har god effekt: Cirka 80 procent av de som får boende och stöd enligt modellen stannar kvar i sin lägenhet. Det är 80 av 100 personer. *(Källa resultat: Bostad Först rapporter, 2018.)*

**Sammanfattning:**

Det framkommer i de 22 intervjuerna som genomförts i samband med Bostad Först att det som är viktigast är de rimliga krav som ställs för att flytta in och bo kvar i en Bostad Först-lägenhet. Case Managerna, som kan stödja med allt från psykosociala till praktiska göromål. Under oftast trevliga omständigheter. Och insatsen i övrigt.

Det allra mesta handlar dock om de som tar emot Bostad Först. *Som en intervjuperson själv uttryckte det: "Det är en chans."*

Och i denna Brukarrevision kommer Du Läsare att inse att det ligger väldigt mycket i ovan nämnt citat. Den som får en trygg miljö kan göra det omöjliga möjligt igen.

X fick en dörr att låsa och sköter sin medicinering. Y en plats att ta emot besök på som resulterade i att hen bjuder hem sina barn och barnbarn.

U har tänder i munnen igen. Och O har slutat missbruka och brukar istället.

*Vad kan vi ta en annan gång.*

Fragment av deras och de andra informanternas berättelser återfinns i Brukarrevisionen här och var.

Och för varje sida blir det mer klart: Bostad Först fungerar inte bara – utan det fungerar mycket väl.

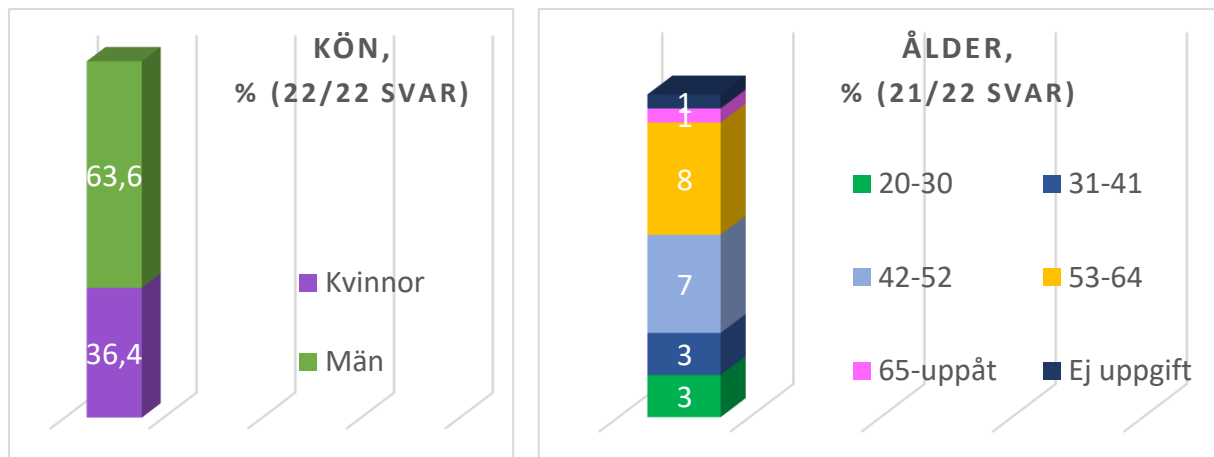
En del utmaningar finns fortfarande; så som att grannar och bostadsområde kan påverka kvarboende, kraven på att hantera en lägenhet (vi skickar med en liten broschyr med saker som kan vara bra att tänka på), och att fler inte bara delvis utan fullt ut blir en del av samhället igen (om de själva önskar det naturligtvis!)

Det behövs fler insatser där fler kan söka meningsfull sysselsättning.

Slutligen kan (ännu) mer stöd med anhöriga/närstående vara önskvärt i vissa fall.

*Trevlig läsning!*

### Informanterna. Vi intervjuade totalt 22st. Kön och ålder nedan:



### Det känns viktigt att först och främst gå igenom begreppen bostadslös och hemlös.

Ofta betyder dessa ord samma sak. Vissa individer känner dock att skiljer de sig åt. De menar att det är "möjligt att vara bostadslös och ändå ha en eller fler plats en känner sig hemma på." Och vill därför tituleras som "bostadslösa eller före detta bostadslösa."

Trots att livet i bostadslöshet ofta handlar om att överleva dagen, genom att hitta en säker plats att sova på, behålla sina ägodelar, undvika hot och våld (efter 22.00. kan utemiljön i Stockholm innebära en fara mot alla och envar) och få i sig näring kan det finnas glimtar av glädje.

Våra informanter berättar om 95% misär och så de där ögonblicken. *Om damen som kom förbi med en kopp varmt kaffe bara för att hon kunde. Om solupp – eller solnedgångarna som skådades från tältöppningen. Om fem sekunders magi mitt i orostimmen.*

Saker som kan vara nog så viktiga att tala om.

De är nämligen (ytterligare) ett erkännande för hur fantastiska informanterna är; att kunna njuta mitt i en kris kräver något speciellt.

### Vändpunkt: Hur kom informanterna i kontakt med Bostad Först?

De flesta informanter är väl bekanta med tillfälliga lösningar, i bästa fall härbärgen och lågtröskelboenden. I sämsta fall trappuppgångar och utomhusmiljö. De flesta har även olika erfarenheter av hur de kom i kontakt med insatsen Bostad Först och de flesta kände inte till insatsen innan de själva skulle komma att prova på den. Något som är väldigt synd, *poängterar 2 informanter; "man behöver ibland en morot. Men då måste man känna till att moroten finns."*

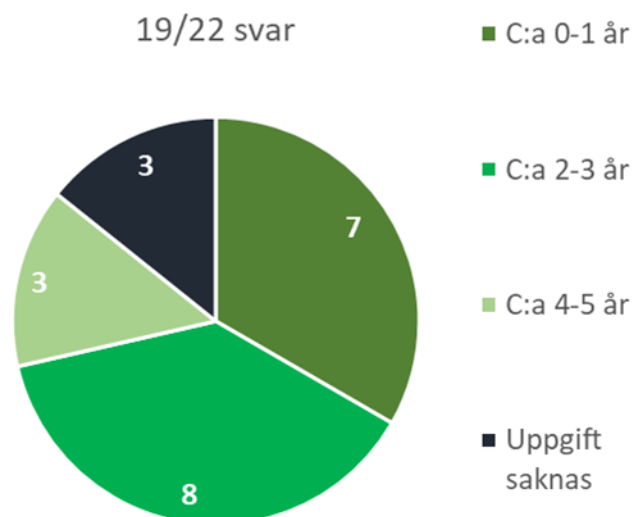
Boendetrappor har kommit på tal. Och den lösningen verkar inte passa alla helt i denna grupp. Vad som uppskattas med Bostad Först är nämligen att kraven för boende läggs på en nivå som känns rimlig: varken för hög eller för låg.

## Tid i lägenheten:

Varierande. En intervjuperson håller på att packa upp och "komma iordning" medan en annan har fått höra av sin CM att hen "uppenbarligen minns hur det är att ha en lägenhet och ta hand om den."

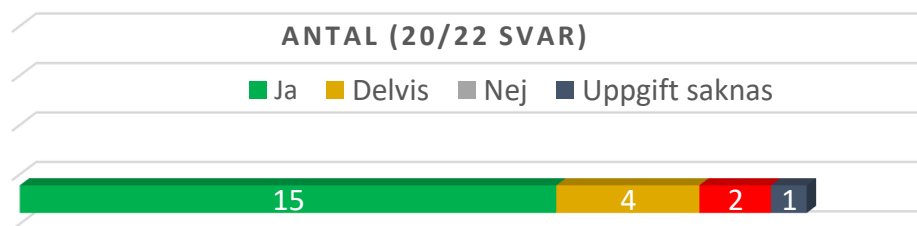
Detta trots många år på stadens gator.

För exakta siffror, var vänlig se diagrammet till höger.



## Information om Bostad Först

- Hur var den? Var den bra?



Frågan som ställdes var vad informanterna tyckte om informationen om Bostad Först. Om den var lätt att förstå samt om det ibland var så mycket att en kände för att skriva på papper även om en inte orkat läsa igenom allting.

Det visade sig att någon tyckte att informationen var svårbegriplig. De flesta kände dock att de lätt kunde ta del av den fast på olika sätt: genom att läsa informationen på egen hand och/eller genom att få den uppläst av Case Managern.

Som en bonus framkom att påminnelser kan vara nödvändiga och uppskattas. Och att något som går under namnet "Boskolan\*" varit stödande för fler i samband med inflyttande i egen lägenhet.

**Vad är? 1:** Boskola, numera kallad för Våkomstdag, är någonting som Bostad Först erbjuder sina klienter/hyresgäster. Där kan deltagare få information om vad det innebär det att bo i Bostad Först-lägenhet: vad som menas med hyreslagen, vilket stöd någon med insatsen Bostad Först kan få, med mera. En representant från någon av hyresvärdarna deltar för att informera och svara på frågor. Det ventileras även förväntningar och farhågor. En peer support (egenerfaren medarbetare) deltar.

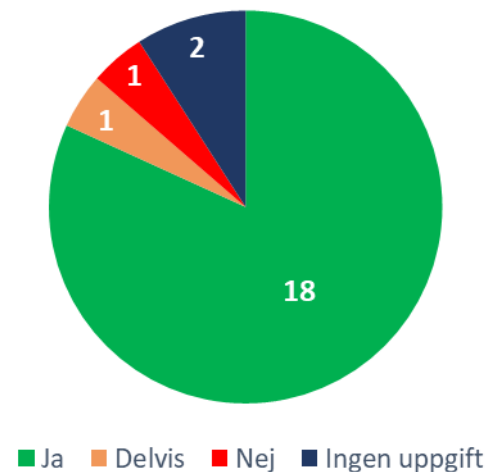
### Delaktighet: *Känner sig informanterna delaktiga i planeringen i och kring vardagen? (Se diagram för exakta siffror)*

Nästintill samtliga svarande känner att de är delaktiga. Delaktighet innebär dock olika saker för olika personer.

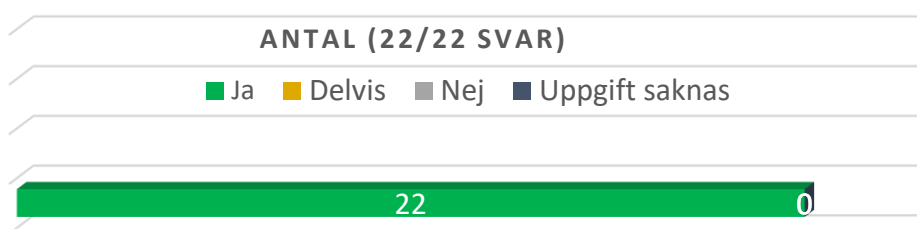
#### Detta är delaktighet för informanterna i Brukarrevisionen Bostad Först:

- ❖ Att själv få vara med och planera eller påverka sin planering
- ❖ Att själv få vara med och välja insatser  
- (och dylikt)
- ❖ Att själva få välja – eller påverka – hur planerat stöd ska se ut
- ❖ Att bli tillfrågad vad som är önskvärt och inte gällande pågående eller kommande insatser (och dylikt)  
- Samt vad som godkänns inom ramarna för önskade insatser (samt liknande) – och inte
- ❖ Att bli tillfrågad överhuvudtaget
  
- ❖ Något mer som stödjer är mobila och/eller flexibla Case Managers som kan sköta kontakter en inte vill eller önskar att själva ha i sin vardag
- ❖ Samt påminnelser

20/22 svar



### Tillgänglighet *Hur uppfattade informanterna tillgängligheten hos sina Case Managers, är de lätta att komma i kontakt med?*



Och hur tänker informanterna om eventuellt stöd vid akuta situationer?



ansåg eller trodde de att de hade möjlighet att få stöd eller hjälp vid behov?

Tillgänglighet är ibland detsamma som trygghet. *"Finns det någon där så får jag hjälp."*

Case Managerna kan finnas tillgängliga på olika sätt – vanligtvis verkar det röra sig om fler:

- ❖ per telefon
- ❖ per sms och/eller mail
- ❖ rent fysiskt (allt från på kontoret till där informanterna befinner sig och önskar besök)
- ❖ en kombination av en eller fler ovanstående alternativ

Att de kan informera när de ska vara exempelvis bortresta är bra, och att det alltid kopplas in en eller fler andra kontakter under denna period. Det är viktigt att ha någon att höra av sig till och att personen återkopplar så snabbt som möjligt.

Två förbättringsförslag som presenteras här är att vissa kan behöva nummer dit de kan höra av sig om det är någonting kvällar och helger. Samt att en del själva har svårt att ta kontakt i akuta situationer och kanske därmed behöver mer uppmuntran till att våga det.



*(Ett nummer för ärenden utanför Case Managernas arbetstid ska finnas, enligt Ninja Larsson, biträdande enhetschef på Bostad Först. Dock kanske detta inte lyfts/inte lyfts tillräckligt av alla Case Managers eftersom förbättringsförslaget kom upp? - tänker jag Elisabet.)*

Tänkvärt 1: *"Emellanåt blir möten inställda eftersom mötesdeltagarna inte har möjlighet att komma till angiven plats.*

*Vid dessa tillfällen kan det gå att genomföra mötet om den eller de som inte kan dyka upp rent fysiskt får möjlighet att delta digitalt. Via exempelvis Skype eller Facetime."/E*

## **Stödets utformning och innehåll.**

Enligt de svarande gör Case Managerna det som just deras klienter behöver. De kan följa med till läkare, tandläkare, göra ansökningar till olika former av ersättningar och vara med i kontakten med andra myndigheter (eller efter önskan; tillfälligt sköta den). De kan även ägna sig åt mer vardagliga aktiviteter, så som att påminna om viktiga läkarbesök och möten, pappersarbete (räkning exempelvis), städa och fixa, bolla olika saker, ta reda på information som önskas. Och på det både ha stödjande samtal och vardagliga samtal vilket kan göra kontakten med dem mer avslappnad och bättre.

Citat informant: *"CM stöttar och peppar. Är min sköld mellan soc och sådär.*

*Nu när man har Bostad först känner jag att man blir lite skonad va. De är inte och hackar på en att man ska söka jobb och de är hur trevliga som helst."*

Sammanfattningsvis: CM peppar och stöttar – med medmänsklighet och ett gott bemötande - utan att ta över. Samt finns där när det är någonting – och inte. Case Managers kan även berätta när det går bra för någon – vilket är uppskattat eftersom *"man inte alltid inser det själv."*

## Stödets utformning och innehåll.

### Det viktigaste för informanterna att få stöd med.

Som utsatt är det ofta svårare att hantera kontakter med myndigheter. Informanter nämner att de kan bli överkörda. När deras Case managers hanterar kontakter fungerar det bra.

Case Managers är även en stor tillgång vad gäller att lägga upp en bra planering med de svarande för exempelvis kommande möten –

- ✓ när de ska ske,
- ✓ vilka som kommer
- ✓ och vad som förväntas behandlas på dessa.

Case Managers kan stödja med att planera vardagen, ringa in vad som är viktigt och påminna om det. Samt ge stöd så att det blir av (och blir av på ett bra sätt) genom att exempelvis följa med till läkaren eller tandläkaren och personligen se till att besöken går riktigt till.

Informanterna ska givetvis ha den vård som de har rätt till och ett bra bemötande – oavsett dagsform.

Case Managers kan stödja till aktivering för den som önskar, vilket kan vara väldigt värdefullt. Som en informant uttrycker det under en intervju: *”Man kan ju inte bara gå och släpa fötterna här hemma när man slutar med ett tungt missbruk alltså. Det går ju inte. Man måste ju komma iväg och göra saker.”* Och accepterar ett nej. Behöver ett möte med dem ställas in är det inte hela världen.

### Särskilda behov:

Individuella lösningar är mycket stödjande.

När någon har haft eller har särskilda behov kan individuella lösningar tas fram: så som möjligheten att betala av en försenad hyra på fler tillfällen eller att få en rekvisition för att hämta ut medicin på apoteket.

Färdstöd (skjuts) har även erbjudits. Det är inte alla som alltid orkar åka kommunalt så en sådan sak kan vara värd oerhört mycket.

### Utvecklingsmöjligheter.

Mer möjligheter till aktivering och att komma ut i arbetslivet önskas. Och mer stöd med beroende och psykisk ohälsa. Eftersom Landstinget har en del krav på drogfrihet vad gäller viss vård kan det dock bli svårt att få rätt vård eller någon vård alls.



Tänkvärt 2: *”På grund av den otillgänglighet till viss vård och de väntetider som är, kan en enklare ”Diagnos-cirkel” – där deltagarna får läsa sig lite om de vanliga psykiatriska diagnoserna (panikångest, PTSD, social fobi med mera) och alternativa funktionstillstånd (exempelvis ADHD, autismspektrumtillstånd) vara något. Där kan deltagarna få veta vilka symtom olika diagnoser och tillstånd kan ge. Om samt hur de kan påverka någons tankeliv och funktioner. Och givetvis vad de kan göra åt det och vad det finns för hjälp att få.” /”*



## Kommunikation:

Samtliga svarande utom 2 känner att de kan vara helt ärliga med sin Case Manager (!) och tala helt fritt med denne. Fler poängterar dessutom att de har en fin kommunikation med sina Case Managers och att det går bra att säga ifrån när det är någonting som de svarande inte håller med om eller tycker låter rimligt.

En del känner att det finns ett givande och tagande i kontakten: Case Managerna lär sig av informanterna och någon berättar att denne lär sig mycket av sin CM - samt att *"CM påverkar min utveckling i positiv riktning."*

Vad som upplevs negativt är när det blir tjafs om vem som har rätt.

Eller när maktskillnader känns av.

Det är viktigt att kunna skoja och att Case Managerna tillfrågar deras klienter om vad en tycker om saker och ting (så som kommande beslut). Likaså att kontakten är avslappnad och individanpassas efter behov, genom att exempelvis *"kommunicera på ett sätt som fungerar för den enskilde."* Vilket kan röra sig om allt från att sms:a med varandra till att en Case Manager som har svårt att få tag på sin klient lägger lappar i dennes brevlåda i hopp om att få kontakt.

Avslutningsvis: Att kunna läsa av (eller försöka) är värdefullt, vilket många Case Managers verkar vara bra enligt informanterna.

## Bemötande

**Case Managerna bemöter informanterna bra.** Genom att exempelvis vara trevliga, att lyssna på dem samt att engagera sig och visa respekt och välvilja: både vanligtvis och när riskbruk - missbruk (eller andra svårare ämnen) kommer på tal. Case Managerna kan vara förstående och icke dömande vid snedsteg/misstag, visa intresse och ha en lättsam och/eller positiv inställning samt en avslappnad attityd.

Fler informanter nämner att kontakten med deras Case Manager är så avslappnad att Managern känns som *"vilken vän som helst"* och inte som en myndighetsperson. Vilket är skönt.

Men 2 av de svarande känner att det är precis tvärt om: *att Case Managern är en myndighetsperson.* Vilket kan påverka kommunikationen (negativt).

Slutligen berättar fler att känner sig lyckligt lottade över just deras kontakter (med sina CM's).

## Hur ser livet ut nu?

### Jag börjar med att citera en informant:

*”Bostad.*

*Det ger en bra bas. En utgångspunkt. Det går liksom inte att sköta jobb och sånt från ett härbärke. Det är nästan omöjligt!*

*Sen blir man av med saker där...*

*För; Man får inte låsa dörren till sitt rum t.ex. En del bor i par-boenden där.*

*När dem går därifrån får de inte låsa dörren till rummet och alla andra springer in där och skäl allt man har.*

*Personalen säger: ”Det kan inte vi vakta, vi är inga poliser”, men de bestämmer att man inte får låsa. Det är ju så hemskt allt det här.*

*Det blir så mycket regler i de här boendena att det är vansinne. Det är ju därför folk sover ute. Många. De har ingen lust att gå in på härbärgen...”*

Slut citat.

**Informanterna berättar att de överförtjusta i den lägenhet – och/eller det hem – som de har fått tack vare Bostad Först. De har en fast punkt att utgå ifrån och/eller en möjlighet att ta hand om sig själva genom att ha någonstans där de kan äta och sova i lugn och ro. Informanterna har även en plats att ta emot besök av exempelvis släktingar, vilket är en orsak till att kontakten med vissas informanters barn har blivit eller känns bättre. Och givetvis en bra plats att träffa vänner och bekanta på (även CM).**

På kommande sida så finns punktlister där det står vad som har blivit bättre sedan in flytten i lägenheter(na), om och i så fall vad som blivit sämre, om någonting varit extra svårt och förbättringsförslag.

## Hur påverkas de av att ha en lägenhet?

### Vad har blivit bättre?

*Här är vad som har tagits upp i intervjuerna gällande Brukarrevisionen om Bostad Först gällande vad som har blivit bättre för eller hos informanterna sedan in flytten.*

Är det fler än 2, vanligtvis 3 som sagt någonting så står det ”fler”. Detta för att inte råka måla ut någon eller några.



- Har fått bättre psykisk och/eller fysisk hälsa (*fler*)
- Har fått mål i livet, drömmar eller planer (*fler*)
- Är starkare i sig själv, har ökat självförtroende och/eller har vuxit i sig själv (*fler*)
- Har en plats att ta emot släktingar, vänner och bekanta (*fler*)
- Har en plats att sköta om sig själv – äta sova, läka och ta eventuella mediciner på bestämda tider (*fler*)
- Kan ha husdjur (*fler*)
- Har blivit drogfri, är på väg att bli drogfri eller önskar att bli drogfri (*fler*)
- Har lyckats ta sig vidare på andra håll i livet genom att exempelvis börjat med aktivering/sysselsättning utanför hemmet
- Är lugnare och tryggare inombords
- Är mer självständig
- Är nöjdare med livet "fått livskvalitet" (*fler*)
- Har bättre rutiner
- Har en ordnad ekonomi
- Ökat i vikt (positivt)

#### Är det någonting som har blivit sämre?

- Sköter måltiderna sämre nu, det kan vara en utmaning att få ihop det här med bra kost och fler måltider per dag efter ett liv som bostadslös och/eller efter en tid som boende på exempelvis härbärke (*fler*)

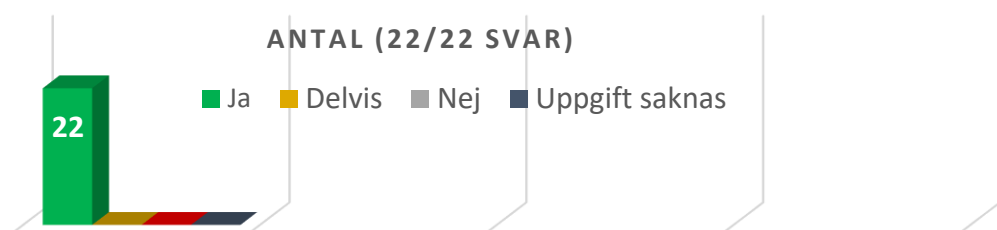
#### Är det någonting som var extra svårt?

- Att anpassa sig till att ha och bo i en lägenhet hem (börja tvätta i tvättmaskin, boka tider till tvättstugan med mera) (*fler*)
- Reaktionen på att ha ett hem (vissa saker kommer efteråt) (*fler*)

#### Förbättringsförslag:

- Att en dietistkontakt erbjuds

#### Fråga: "Är du självständigare efter in flytten?"

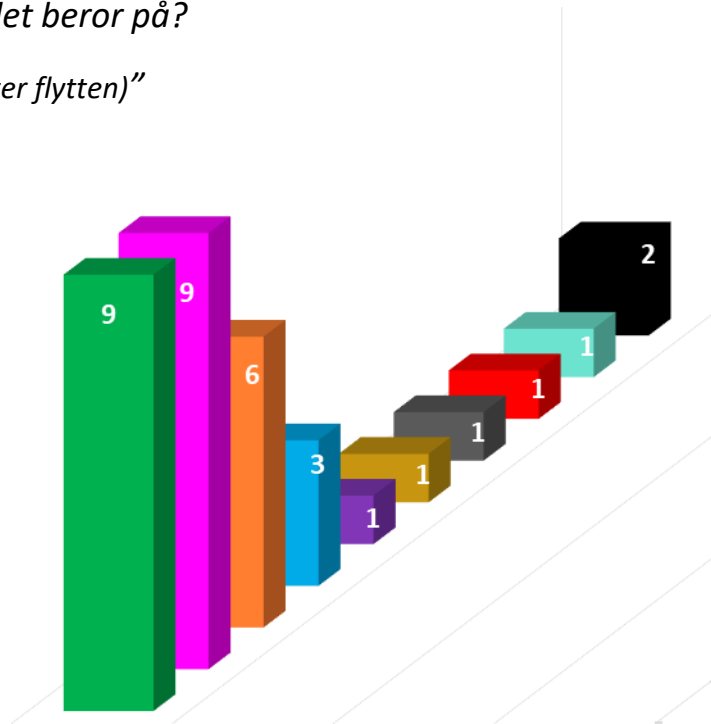


### Fråga: "Vad tror du att det beror på?"

(att du är självständigare efter flytten)"

(20 svar)

- Insatsen
- Informanten själv
- Case Managern
- Allt i hop Sammantaget
- Livsomställning
- Bostad Först personalen
- Sambo
- Kyrkan
- Vet ej
- Uppgift saknas



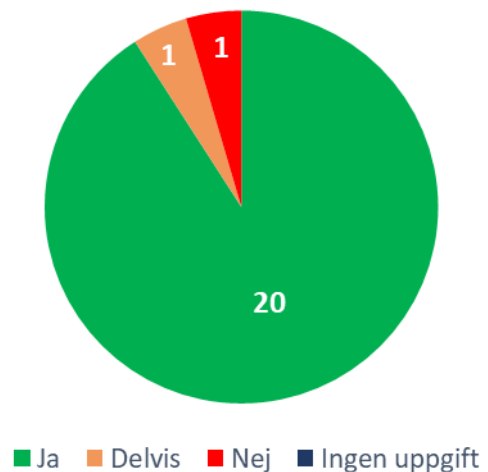
### Motiverar Case Managerna på ett bra sätt? (se diagrammet till höger för exakta siffror)

De flesta svarande känner att deras Case Managern motiverar på ett bra sätt: Genom att peppa (när någon exempelvis behöver ta tag i någonting eller vill pröva på /alternativt börja med nya aktiviteter), ge information (genom att exempelvis berätta var en aktivitet kan utföras och vad det skulle kosta). Case managerna kan även stärka de svarande att tro på sig själva, inspirera till aktiviteter och annat som kan vara stärkande. Och stödja mentalt när det behövs, så att igångsättningsbesvär inte behöver bli ett hinder.

Case Managerna motiverar ofta på ett sätt som är lagom engagerat, men en informant känner att det ibland kan bli lite för mycket av det goda.

**Ett förbättringsförslag** för denna kategori blir därför att Case Managers stämmer av (ännu) oftare vilken engagemangsnivå som känns rimlig för både dem – och deras klienter.

22/22 svar



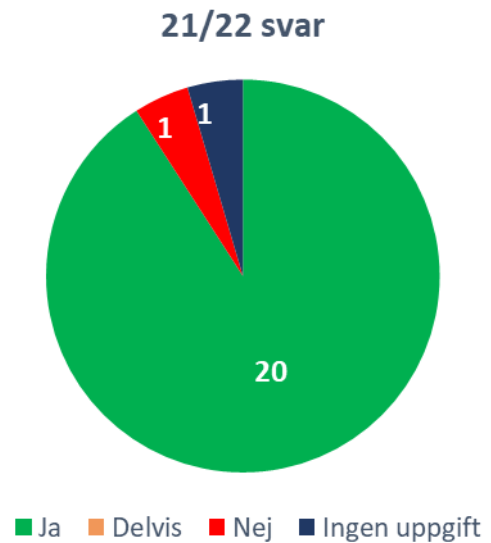
### Ger Case Managerna beröm? (Se diagrammet till höger för exakta siffror).

*Citat: "CM motiverar och peppar. Jag får beröm för det som fungerar bra. De säger att jag är glad och modig."*

I princip samtliga informanter känner att de får tillräckligt med beröm från deras Case Managers. När det går bra och när de gör någonting bra.

En informant berättar dock att denne får beröm för vem hen är vilket lyfter nivån ett steg ytterligare. (Det är viktigt att få beröm för både det en gör och den en är. /E)

Och någon berättar att den inte får något beröm alls.

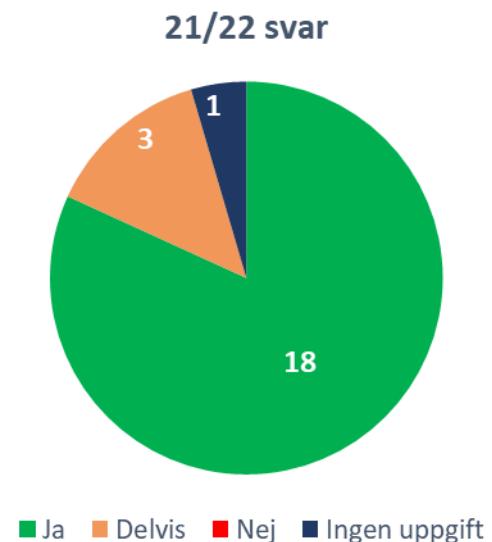


### Kan de tala om det som är svårt? (se diagrammet till höger för exakta siffror)

*Citat från informant: "Sen är det såhär va, att jag känner mig som en XX grottmänniska. Det är så mycket som händer inom IT va? Dosa och swisha och swasha, hitan och ditan... jag är glad om jag kan hantera ett bankomatkort. Jag tittar på N.N. (CM) – och frågar; "Ska jag det?"..."*

Olika saker är svåra för olika personer. Det verkar finnas en öppenhet mellan många svarande och deras Case Managers som gör att det där som vi andra gärna skulle vilja fråga om kommer fram i samtalen. Ibland blir lösningen mentalt stöd – så som peppning och stödande samtal.

Ibland handlar det om mer konkret stöd, några informanter nämner att deras Case Managers exempelvis har gett förslag på lösningar eller uppmuntrat dem att ta den väg som skulle kunna vara bättre för dem själva/ för dem själva rent familjärt.



### Ett sidospår

*Jag Elisabet minns när jag och min släkting blev kvar i Riga eftersom vi missade den båt som skulle ta oss hem. (Det var under den tiden som vi levde ett liv som inte är helt Svensson, om vi säger så.)*

*Med bara kläderna på kroppen så stod vi och tittade när vår båt återvände till Sverige - med våra väskor och utan oss.*

*I en okänd stad så började jakten på förnödenheter (mat, hygienartiklar) vilket var svårt, endast ett av våra konto-kort fungerade och det var bara en automat som tog emot det. Jakten på tak över huvudet, vilket var ännu svårare:*

**2 kvinnor med många kassar och en orolig uppsyn är inte välkomna överallt.**

*Vi kände oss mycket utsatta. Det hela kändes onaturligt och otäckt men det var samtidigt en väldigt värdefull erfarenhet.*

På grund av/tack vare ovanstående – kunde jag inte låta bli att fråga några informanter om hur de klarade av det? För vi gjorde ju inte riktigt ens det vad gällde lightversionen.

Samtliga gav samma svar: **Att de måste.**

Det är inte svårt att förstå, fast hur en lyckas med någonting sådant är för mig ändå en gåta...

## Vardagsliv

Det är lite som att ställa frågan *"hur långt är ett snöre? /E."*

Informanternas vardag ser olika ut. En del har en tydlig plan på hur veckorna ska se ut som de upprättar tillsammans med deras Case Managers. Andra verkar planera in aktiviteter och sysslor mer spontant, alltefter dagsform och/eller i mån av tid.

Det finns svarande i Brukarrevisionen om Bostad Först som berättar att de föredrar och orkar med en aktivare vardag med arbete, sysselsättning och/eller aktiviteter (så som träning.) Flera dagar i veckan. Och de som föredrar - *eller för tillfället inte orkar annat än -* att ha en lugnare vardag.

*"Lugn vardag kan dock betyda ensamhet."*

*Citat: "Tidigare när jag var bostadslös så hade jag mer folk omkring mig. Nästan hela tiden som bostadslös kan man ha folk omkring... Nu när jag har lägenhet kan det bli ensamt. Och ibland är det svårt, men jag lär mig att umgås med mig själv."*

Hemmet på det. Att komma från en parkbänk in i en tvåa eller trea är en stor omställning. Flera informanter nämner att de kände att lägenheten var så stor att de inte använde hela i början. Och så kraven som följer med ett boende som behöver hanteras: att diska, tvätta och utföra annat hushållsarbete. Saker som tar kraft och kanske har glömts bort under tiden som bostadslös – eller inte: *Citat från informant: "Min Case Manager berömmar mig, säger att jag är exceptionell. Trots att jag har varit bostadslös en längre tid kommer jag ihåg hur man tar hand om ett hem och gör det på ett bra sätt."*

Hemmet innebär stora möjligheter och stora vinster. Fler har fått bättre kontakt med sina släktingar, barn och/eller barnbarn och bjuder numera hem dem på regelbunden basis. En del nämner att de har någonstans att pyssla och utföra handarbete eller skapa konst. Det viktigaste är dock möjligheten att ha en trygg plats att sova, ta hand om sig samt vara på.

## Aktivering

**Saknar de svarande någonting att göra? (Se diagrammet till höger för exakta uppgifter)**

Nästan hälften saknar helt eller delvis någonting att göra på dagarna. Men det kan vara en utmaning att komma igång med någonting. Efter år av bostadslöshet kanske en inte alltid vet vad som är ens hobby och inte längre. Kanske är det därför en informant återkommer gång på gång till att hen vill göra någonting helt nytt.

Över hälften av de svarande nöjda med deras vardag och aktivitetsnivån. Och känner att de har en fungerade gemenskap med sin eventuella sambo, familj, och/eller sitt/sina husdjur. Att vårda sociala kontakter och kanske även knyta nya kontakter med människor i liknande situation kräver tid och engagemang. Och under tiden kanske annat får vänta lite.

*Men det är förstås viktigt att det finns någonting där framme som känns lockande när en är mogen.*

**Vad gäller den fysiska hälsan** så kan den i sig vara ett hinder för att vara aktiv, något som även nästan ¼ av de intervjuade tar upp. Här kan exempelvis distansutbildningar, och digitala nöjen vara någonting som denna grupp kan ta del av. *Vi återkommer till aktiviteter senare i rapporten.*

## Sociala kontakter

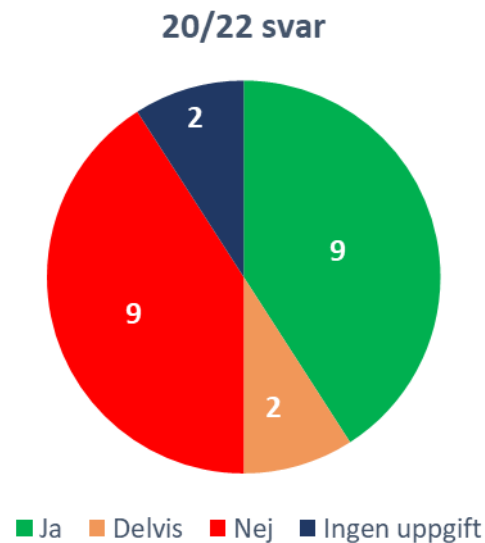
*Citat från en informant: "Jag har inte så stor bekantskapskrets. Alla som är "normala" arbetar och har barn, och då flyter det på. Fast så lever ju inte vi."*

Umgänget skiljer sig för många informanter om vi jämför med hur det var när de var bostadslösa och nu. När allting omkring en landar har man en grund att stå på och bygga upp saker och ting. Och en del från tiden i bostadslöshet passar inte riktigt in där. Däremot kan släktingar, barn, andra och djur (egna/inte egna) kännas angeläget att få eller återfå kontakten med. Och börja umgås med, under trevliga omständigheter.

Nya vänner eller bekanta kan vara av intresse, kanske speciellt de i samma situation som informanterna: nyblivna hyresgäster.

Ibland kan kontakter från förr ha valts att ha kvar. Då är det viktigt att se till att de inte på något vis innebär en risk för att störa grannar eller på något vis påverka lägenheten, alternativt kontraktet till lägenheten.

Några gånger har det gått fel tidigare för vissa, vilket gett viktiga erfarenheter om vad som



fungerar bra och mindre bra. En informant nämner exempelvis att *”det inte går mer än en sekund förrän man sitter med sprutan och undrar vad som hände.”* Och att *”det är som när andra träffas och tar en kaffe – men istället för att gå och fika går man och tar knark... det är det man har gjort med polarna.”*

En annan tar upp att man har *”blivit rätt olika och lever olika liv och därför har mindre gemensamt.”*

På grund av dessa orsaker kan det ibland vara tryggast att avstå kontakt nu, något som fler intervjupersoner även gör.

### **Förbättringsförslag:**

Vissa har med eller utan stöd av deras Case Managers lyckats med sitt sociala liv och glädjen över det är givetvis stor. En del önskar mer stöd i kontakten med anhöriga/närstående men känner att *”de inte kan begära det”*. Det har även kommit upp önskemål om stöd att hitta nya vänner och bekanta, något som kanske är extra viktigt för de som brutit med gamla vänner och lever i ofrivillig ensamhet.

### **Vad har informanterna fått för information om aktiviteter och sysselsättning?**

- **Hur är informationen, är den tillräcklig? Skulle de önska mer eller annan typ av information? Hur vill de helst ha den?**

Det uppskattas att Case Managerna informerar om aktiviteter och annan sysselsättning. Som en intervjuperson nämner *”även om man tackar nej är det bra att få veta vad som finns och få erbjudanden”*. De flesta informanter hade fått information om aktiviteter på ett bra sätt. En hade inte mottagit information om aktiviteter alls.

Att informera både muntligt, skriftligt individanpassat och/eller upprepat fungerar oftast bra.



*Tänkvärt 3: Jag Elisabet finner broschyren om Brukarskolan väldigt fin. Dock studsar jag lite på att cirklarna beskrivs som utbildning. Tanken med en cirkel är att dess deltagare ska bilda sig tillsammans. Inte utbildas. Därför föreslår jag en ändring i texten.*

### **På kommande sida finns en sammanställning av Brukarskolan.**

Den presenteras som ett trafikljus för att den ska vara överskådlig och lätt att arbeta med om så önskas.

Det som är bra skrivs under Grönt, det som kan behöva ses över står det under Gult, och det som verkligen bör ses över finns det under Rött.



## Utvärdering. Trafikljus av Brukarskolan

- 95% informanternas synpunkter. 5% mina (Elisabet Kvist – det står ett L vid dem)

Ämne:	Grönt:	Gult:	Rött:
Informationsspridning	<i>Information som förmedlas muntligt, skriftligt och individanpassat</i>	<i>Ibland behöver information upprepas (ännu) fler gånger (ty vissa önskar fler inbjudningar)</i>	<i>Information som helt eller delvis uteblir alternativt är oklar (en del informanter känner till Annexet men har ej hört talas om Brukarskolan)</i>
Tillgänglighet	<i>Kännedom om var Annexet/Brukarskolan ligger</i>	<i>Cirklarna är relativt små, och fylls snabbt. Därför får alla anmälda ej möjlighet att delta</i>	<i>L: Vissa rum går ej att nå för den med fysiska funktionsvariationer Verksamheten är endast öppen vissa tider när det är cirklar</i>
Utbud av aktiviteter	<i>De som finns beröms (egenmakt, matlagning, bakning, hantverk)</i>	<i>Aktiviteterna passar inte alla</i>	<i>Avsaknad av lokal att gå till "när andan faller på" (träfflokal för personer i samma situation)</i>
Delaktighet	<i>Frivillighet när det gäller anmälningar till cirklar och deltagande</i>	<i>//</i>	<i>L: Förslagslåda verkar saknas, likaså Enhetsmöten och brukarråd (det informerades ej om detta vid besök)</i>
Personal	<i>Egenerfaren uppskattad personal Bekant personal</i>	<i>//</i>	<i>//</i>
Övrigt	<i>Träffa andra i liknande situation (och knyta nya kontakter)</i>		<i>Namnet uppskattas inte alls</i>

**Som nämnt i Utvärderingen av Brukarskolan fanns det visst missnöje med namnet. Därför finns denna lista med förslag på namn istället för Brukarskolan. Att läsa vid intresse:**

*Den är baserad på egna idéer och idéer efter samtal med brukare (inte informanter):*

- *Gästhuset*
- *Bildningsforum*
- *Bildningscentrum*
- *Kursgården*
- *Kurstället*
- *Ny Start*
- *Brukarkraft*

**Obs'et:**

*Vi tog med oss en broschyr från Brukarskolan till varje intervju för visning. Det framkom att fler inte hade sett den och därför föreslår jag Elisabet att broschyren får (ännu) bättre spridning genom att skriva samt dela ut fler exemplar och eventuellt även maila ut den/sms-a ut delar av dess information.*



## Förbättringsförslag:

Trots att de flesta är väldigt nöjda och Rosar insatsen Bostad Först så finns det en del förbättringsförslag. Dessa finner Du nedan:

### Förbättringsförslag inom kategorin information:

*Citat, informant:*

*"Man behöver ju en morot! Men då måste man ju också veta att moroten finns."*

- ✓ Därför önskas: Mer informationsspridning om Bostad Först. Både inom stadsdelsförvaltningar (och Enheten för Hemlösa), härbärgen, lågtröskel – stödboenden och andra verksamheter där bostadslösa ofta vistas
- ✓ Informationsförmedling av historien bakom Bostad Först.  
*"Hur började det hela?" "Var ifrån idén ifrån?"*  
*"Hur ser insatser ut nu och hur den kan komma att se ut i framtiden?"*
- ✓ Mer konkret information om hur övertagande av lägenhet går till

### Förbättringsförslag inom kategorin lokaler och tillgänglighet:

- ✓ En gemensam lokal för spontana besök där före detta bostadslösa kan träffas önskas
  - Dels för att tillsammans ha möjlighet att hitta på trevliga aktiviteter
  - Dels för att knyta nya bekanskap med människor i en liknande situation
- ✓ En gemensam uteplats för personer med Bostad Först-insats och liknande insatser

### Förbättringsförslag inom kategorin aktiviteter:

- ✓ Träffar för den som har Bostad Först för att umgås och knyta nya kontakter
- ✓ Boendemöten för de med Bostad Först där deltagare kan tala om vad som är bra med insatsen och inte
- ✓ Vid önskemål stöd med att komma igång med studier och/eller arbete
- ✓ Ett sammanhang att berätta och/eller sprida sin historia (via text och/eller film)
- ✓ Fler kurser/grupper på Brukarskolan (*för vad, se " Vad vill informanterna ha för aktiveringsmöjligheter?"*)

### Förbättringsförslag inom kategorin insatser:

- ✓ Adekvat utveckling av Bostad Först - så att väntetiden på att få en lägenhet kan bli kortare
- ✓ Trivsamt lägenhet och trivsamt område som är matchat med klienten är viktigt. Likaså välvilliga grannar (grannar kan påverka möjligheten till kvarboende och därför bör områden där boende oftare ser individen som en person än en situation föredras)

### Förbättringsförslag som indirekt eller direkt har med personal att göra:

- ✓ Att Case Managers fortsätter med sitt engagemang, sitt fina bemötande och att lyssna lära av klienterna
- ✓ Färre byten utav Case Managers
- ✓ Mindre stressade Case Managers
- ✓ Att Case Managers stämmer av hur deras engagemangsnivå i klienternas liv upplevs, och försöker att lägga sig på ett plan som känns bra för alla parter
  
- ✓ Att Case Managers och/eller deras ersättare är mer aktiva under sommaren
- ✓ Att det finns någon att vända sig utanför de tider när Case Managerna arbetar (exempelvis kvällar och helger)
- ✓ Att Case Managers kommunicerar med klienter ännu bättre eller mer
- ✓ För de med beroendeproblematik: Någon egnerfaren att tala med
- ✓ För de med barn/anhöriga/närstående/andra viktiga sociala kontakter: mer stöd i att återuppta eller bibehålla en fungerande kontakt med denna eller dessa.  
(Om så önskas)
- ✓ Tillgänglig dietist för de som önskar stöd med kosten

#### **Förbättringsförslag inom kategorin hälsa (mina egna reflektioner):**

- ✓ *En informant nämnde att denne fick beröm för både vad personen gjorde samt vem personen var från sin Case Manager.*

*Det lät fint och vackert på alla sätt och är säkerligen någonting som fler får av de svarande får höra.*

*Beröm om vem man är kan vara speciellt viktigt eftersom det är så skilt från prestationer och därmed kan arbeta med både självkänslan och självförtroendet på ett djupt plan.*

- ✓ *Tandläkar-stöd kan ibland ta längre tid att få. Case Managers kan i de fall där det är möjligt ligga på ännu mer för att deras klienter ska få det stöd som de behöver snabbare.*
- ✓ *Landstinget är inte alltid helt tillgängligt; emellanåt nekas den som har beroendeproblematik vård.*

*Som komplement finns det föreningar för personer med psykisk ohälsa eller för speciella diagnoser (eller diagnoser som man känner igen sig i), funktionsvariationer och beroendeproblematik.*

*De botar inte. De erbjuder vanligtvis inte någon behandling.*

*Att träffa människor i en liknande situation – eller de som har varit i en – kan dock vara tämligen behandlande.*

*De stödsamtal som Case Manager ger är även uppskattat och någonting oerhört viktigt. Att vara lyssnande medmänniska kommer en ibland inte bara långt med utan längst.*

*/Elisabet*

## Utmaningar för ett aktivare liv baserat på genomförda intervjuer:

- och förslag på lösningar.

### Ekonomi:

En del upplevelser finns ute i samhället om att Bostad Först är en dyr insats. Men jämförs den med andra insatser framkommer det att upplevelserna inte stämmer överens med verkligheten. Att fler får chansen att bli bostadsinnehavare ger inte bara vinster för individer utan hela samhället.

I Boverkets rapport från 2015 uppskattas kostnaden för en person i långsiktiga boendelösningar, så som Bostad först, till **380** kr per dygn. Institutionsboenden av olika typer kostar i genomsnitt **870** kr per dygn. Akutboenden, härbärgen eller jourboenden uppskattas till **580** kr per dygn.

*Och för att inte tala om vad det gör med någons tillvaro; något av enorma värden som inte kan mätas i pengar.*

En utmaning för de som mottar insatsen är i vissa fall ofrivillig egen tid och ofrivillig sysslolöshet.

Sämre ekonomi kan vara den orsak som gör att någon inte är så aktiv som den önskar att vara.

Därför kan det vara viktigt att inspirera och motivera ännu mer till aktiviteter som kostar mindre eller ingenting alls. Se sid för att hitta "Inspiratören" – en lista som tagits fram i samband med Brukarrevisionen Bostad Först. Den är baserad på många brukares råd och tips om uppskattad och meningsfull sysselsättning – i andra Brukarrevisioner och inom RSMH:s föreningsliv.

Det kan även vara fördelaktigt att, precis som CM gjort enligt intervjumaterialet i Bostad Först, stödja med att söka fond-pengar till klienterna. Det kan ge dem ett tillfälligt uppsving – både ekonomiskt och i livet.

### Hälsa.

En del informanter nämnde både i denna Brukarrevision, och i en tidigare Brukarrevision tillhörande Enheten För Hemlösa gjord 2016, att diagnoser och utredningar om diagnoser kan innebära utmaningar. Speciellt för den som inte blivit helt drogfri än.

Därför kan "diagnos-skolor," där brukare får läsa sig lite om vanliga psykiatriska diagnoser och funktionstillstånd, vara en idé. För även om dörren till landstinget kan vara stängd emellanåt finns det andra verksamheter som tar emot: exempelvis föreningar där medlemmar kan få stöd och råd. Samt träffa egnerfarna som kanske själva är i samma situation – eller varit

### **Avsaknad av biljetter, åk-kort:**

Numera beviljar kommunen månadskort för den som mottar försörjningsstöd. Även Försäkringskassan kan bevilja olika kort för resor samt emellanåt ge intyg som ger klienten möjlighet att åka för reducerat pris.

Information som informanter har blivit och/eller kan bli hjälpta av.

### **Igångsättningsbesvär:**

Reflektion; I revisionen om Enheten för Hemlösa mottog informanter boendestöd. Kan det vara någonting att föreslå, så att (ännu) fler får det pepp och stöd som de behöver för att bli ett (ännu) aktivare jag?

### **Lugnet:**

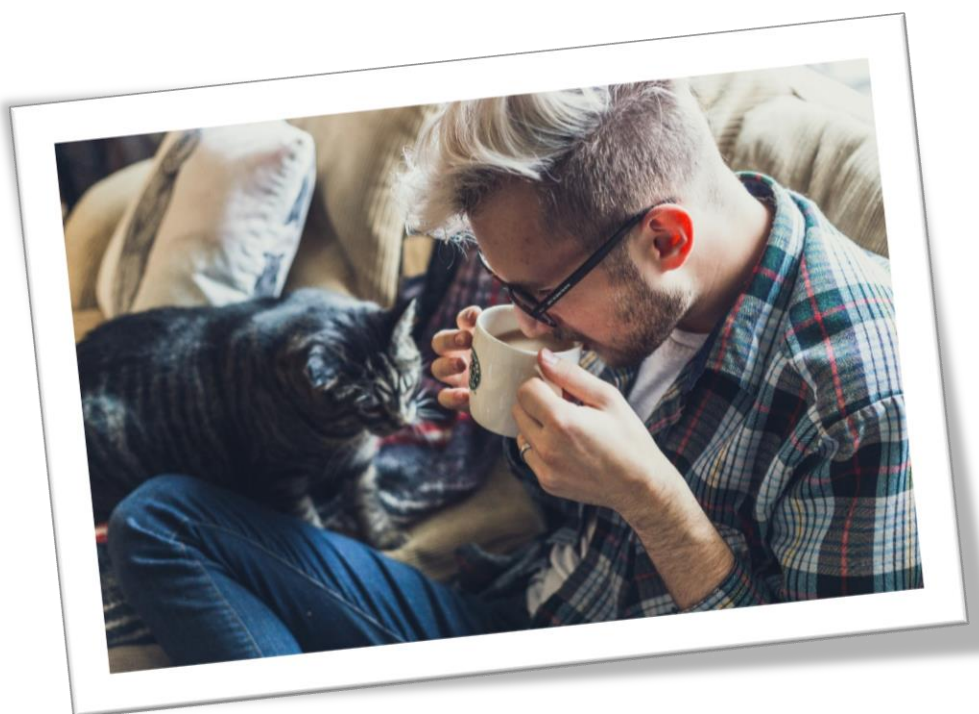
Det är vanligt att bli utsatt för hot och våld (vilket även har tagits upp i revisionen) som bostadslös. Samt andra trauman.

Själva situationen i sig är även väldigt traumatisk.

Så när kontraktet skrivs, när inflyttning sker, och det plötsligt blir lugnare kan det leda till att de reaktioner som stått i kö i månader eller år når fram. Informanterna har plågats av sjukdomar, mardrömmar och rådlöshet inför deras nya situation trots att lägenheten betyder nästintill allt.

De behöver stöd, med att inte bara landa, utan att undvika att göra det på näsan.

Därför är det så fantastiskt när CM:s har tagit tag i det där "lilla extra". Genom att få till den där vän-rika relationen med deras klienter som de egentligen inte behöver ha men väljer att ha ändå. Och ta den där extra minuten eller googla den där extra gången kan vara det som "gör det."



## Vad vill informanterna ha för aktiveringsmöjligheter? Det kom in många förslag. (Relaterat till fråga 21)

Många utav dem ser ut att kunna genomföras helt eller delvis på Brukarskolan alternativt med Brukarskolan som startpunkt:

De delas upp i olika kategorier för enkelhetens skull:

### Kurser:

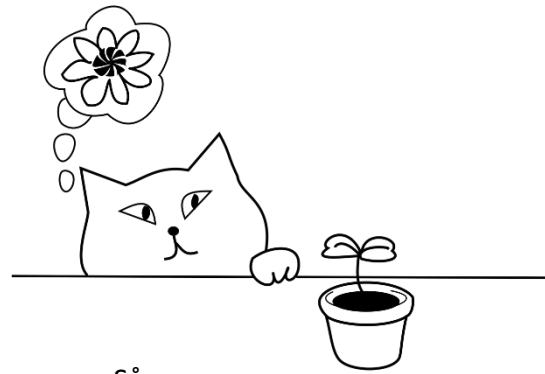
- Kurs i hur en lägenhet bör hanteras
- Kurs i Basic IT-kunskaper (hur man betalar räkningarna, använder en smartphone med mera)
- Cirkelledarutbildning (med kunskapsförmedling om hur en kan lära andra det en är bra på, exempelvis matlagning)
- Utbildning i hur en tar hand om djur, exempelvis hundar
- Matlagningskurs (leda eller delta)
- Skrivarkurs
- Språk-kurs

### Cirklar:

- Filmcirkel – där det tittas på film i grupp
- Filmcirkel – där det görs klipp eller filmer i grupp (om exempelvis vägen ut ur hemlöshet)

### Grupper:

- Mindfulness-grupp
- Yoga-grupp
- Meditations-grupp
- Promenad eller vandrings-grupp
- Dans-grupp



- Sång-grupp
- Skapa, handarbete i grupp (måleri, teckning, modellbygge, silversmide, flaskskeppsbygge)
- Keramik-grupp

### Natur och kultur, tillsammans:

- Teater-besök
- Gemensam bowling
- Gemensamma Säsongsbundna aktivitetsgrupper (ex under hösten kan de som vill plocka svamp)
- Fotograferingsrundor
- Besöka utställningar i grupp
- Fiska i grupp

### Lokalförfrågan, förslag:

- Tillgång till Convictus
- Tillgång till en lokal där f.d bostadslösa spontant kan dyka upp när tid, ork och lust finns. För att umgås med andra i samma situation och kanske sysselsätta sig med enklare aktiviteter tillsammans så som att titta på film eller spela sällskapsspel
- Tillgång till IT-Studio
- Tillgång till Musikstudio

### Övrigt:

- Arbete, (eller praktik)
- Studier

### Inspiratören: Tips på saker att göra (främst) hemma eller hemifrån

- Titta på film, serier och klipp
  - Läsa böcker, tidskrifter och tidningar
- Måla, rita och fylla i Mandala-mönster (*Mandala är mönster för ifyllnad. De finns i olika svårighetsgrader och brukar bli små konstverk när de är klara*)
  - Prova på säsongsbundna aktiviteter så som svamp – och bärplockning
- Åka på utflykt (till ett museum, havet/annat som verkar lockande)
  - Träna andning genom andningsövningar
    - Själv-massage
- Pyssla med mera, (pärla plattor eller armband, göra kollage, bygga modeller/flaskskepp, lägga pussel m.m)
- Spela spel (på mobil, surfplatta dator och/eller med andra personer)
  - Handarbete (sy, virka, sticka, knyppla)
    - Vara hund/katt (/annat djur) -vakt
    - Skriva berättelser, dikter och annat
      - Baka
  - Laga mat (exempelvis storkok så det blir matlådor att frysa in alternativt att ge bort)
    - Umgås med andra människor (och djur)
      - Promenera
      - Studera
    - Arbeta hemifrån (som volontär eller annat)
      - Surfa på internet
      - Engagera sig i en förening
- Plantera, window-farming (*window-farming har blivit populärt i storstäder. Det går ut på att ha sin egen odling av exempelvis kryddor i fönstret*)
  - Ägna sig åt samlande (av ex. frimärken, bokmärken)
    - Motionera
  - Träna mentalt (genom problemlösning, sudoku, korsord)
  - Meditera, träna Mindfulness, Yoga, Qi Gong eller Yoga
    - Städa och dona, laga saker (kläder med mera)



**Avkoppling är förstås även viktigt det. Här är vad informanterna till Bostad Först-revisionen brukar göra för att varva ned. I citatform:**

**(Är det fler än en här står det "fler" efteråt)**

*"Jag går hem" (fler),*

*"Mediterar",*

*"Cyklar,*

*"Göra någonting kreativt",*

*"Målar"*

*"Tar medicin" (fler),*

*"Chillar hemma" (fler),*

*"Läser böcker",*

*"Lyssnar på musik"*

*"Tittar på film eller tv" (fler),*

*"Gosar med partner och/eller husdjur" (fler)*

## **Lägenheten**

Storleken är någonting som kommer på tal en del gånger, fler upplever att det var underbart med en större lägenhet (större tvåa och uppåt) men att det kunde vara lite svårt att vänja sig till en början.

2 känner att lägenheten är för liten att bo i och önskar "mer väggar" (annan planlösning tänker vi.)

*" I början så använde jag aldrig sovrummet, så jag ställde sängen i vardagsrummet.*

*Jag minns att det kändes konstigt att ha så stort och att ha ett rum som man inte använder eller ens går in i. Men man var inte helt van vid att ha vardagsrum, sovrum och kök.*

*Det kan bli så... Som sagt jag är van vid att bo under en parkbänk.*

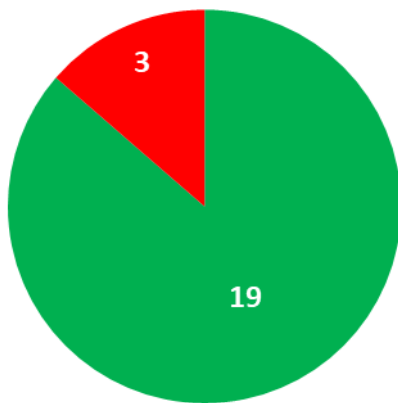
*- Om jag använder sovrummet nu? Ja, det gör jag."*

Annars rosas lägenheten och allt därtill om och om igen *"Härligt att ha någonstans att bo!"*

*"Härligt att lägenheten finns!" "Jag är så tacksam för den här chansen!" – speciellt möjligheten att låsa om sig och att porten till hyreshuset också är låst.*

Men det finns inte alltid det som behövs i huset (exempelvis hiss för den som har svårt att gå) eller i lägenheten (avsaknad av dammsugare verkar vara aktuellt för fler – vilket kan leda till att vassa föremål får ligga kvar på golvet längre än nödvändigt).

22/22 svar



■ Ja ■ Delvis ■ Nej ■ Ingen uppgift

**Trivs de svarande i sina lägenheter? Svar i diagramform till vänster:**

### Bostadsområdet

De flesta svarar ja. Det som verkar viktigast är att det är lugnt och tryggt. Finns kommunikationer för att ta sig någonstans samt en matbutik, gärna fler "ty det är bra för konkurrensen och priserna".

Fler tar upp att det inte är tryggt att bo på markplan. Och att "även ett sämre område kan vara okej bara man kommer en bit upp.

Det kan finnas behov av hiss eller annat rörelsestödjande i lägenheten eller trapphuset,

exempelvis på grund av mindre god fysisk hälsa. Alla med rörelsestödjande behov får dock inte dessa tillgodosedda, vissa av de svarande tvingas exempelvis att gå i trappor med tunga matkassar eftersom hiss saknas i bostadshuset.

Kontakten med grannar påverkar om informanter känner sig välkomna eller ej. För vissa är grannarna en tillgång men för fler kan de vara en förbannelse som i värsta fall har lett till verbalt men även fysiskt våld (*de svarande har blivit utsatta*).

Missnöjdhet över närbutikens utbud eller priser framkommer även i fler intervjuer och därför funderar jag Elisabet på om dessa kanske skulle kunna finna det stödjande med information om Matmissionens butiker och Matkassan som kommunen erbjuder för en billig peng?

### Slutligen talade vi om reklam i en intervju:

Det kan vara viktigt att kunna få tag på bra varor till ett bra pris. Vissa butiker skickar inte alltid ut tidningar längre med "veckans erbjudanden", men lägger troligtvis upp dessa på hemsidorna. Och därför föreslår jag Elisabet att den informationen skulle kunna vara bra att försöka få ut till personer som är intresserade.

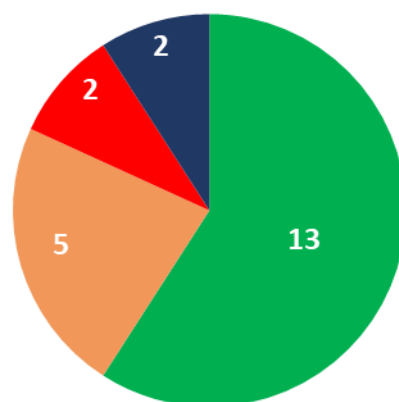
### Kommunikationer och läge

Fler informanter känner att de har hamnat avsides och en nämner att hen bor på helt fel sida av stan, långt ifrån närstående.

Gällande kommunikationer så har olika svar kommit in:

En del är nöjda, en del känner att även om kommunikationerna är bra så tar det för lång tid att ta sig till stan eller dit en vill (exempelvis till sysselsättning, arbete eller närstående).

**Är kommunikationerna bra?**  
20/22 svar



■ Ja ■ Delvis ■ Nej ■ Ingen uppgift

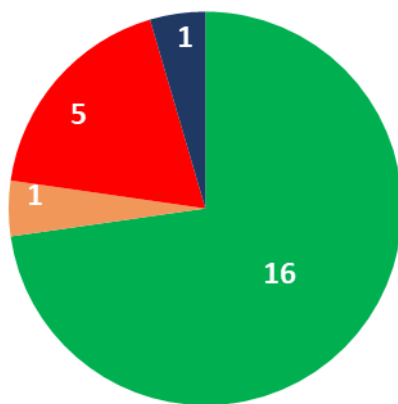
**Tänkvärt 4:**

Plankning kom på tal fler gånger under intervjuerna, det är vanligt. Som nämnt beviljar kommunen för tillfällen allt som oftast SL-kort nuförtiden och i vissa fall även Försäkringskassan. Känner kommunen klienter till detta? Att det är möjligt att dela SL-kort med någon är även det viktig information. Det enda kravet från SL är att personerna inte använder kortet samtidigt.

**Trygghet och trivsel – Hur känner informanterna?**

**Känner de sig trygga i sina bostäder?**

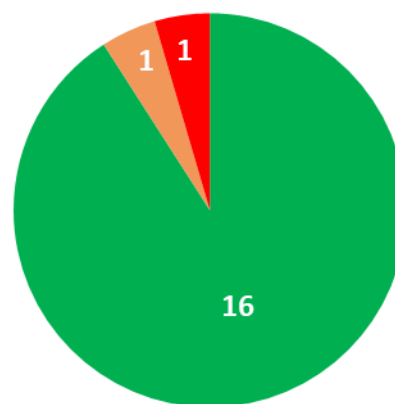
21/22 svar



■ Ja ■ Delvis ■ Nej ■ Ingen uppgift

**Känner de sig trygga i sina bostadsområden?**

18/22 svar



■ Ja ■ Delvis ■ Nej ■ Ingen uppgift

De flesta svarande berättar att de är nöjda med området. "Det känns tryggt och lugnt." För en del är grannarna en bidragande orsak till det. Och även en stor tillgång, - någon får till och med stöd av dem. Andra har råkat ut för grannar med fördomar för bostadslösa och/eller personer med beroendeproblematik. Vilket har resulterat i att de blivit dåligt bemötta.

En har till och med blivit utsatt för verbalt och fysiskt våld på grund av sin problematik.

Gällande tryggheten i hemmet är siffran något lägre, och i de flesta fall orsakar mindre trevliga och/eller mindre förstående grannar missnöjdheten.

Eller personal inom bostadsföretag som har svårare att se hela individen; dess styrkor och utvecklingsområden.

Det är viktigt att känna sig välkommen.

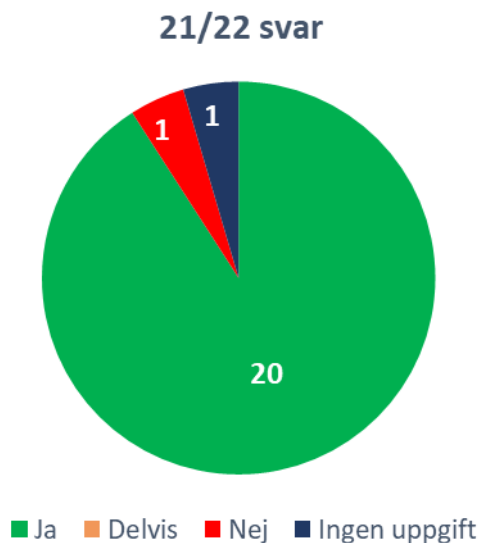
**Säkerhetsvakter och poliser** patrullerar i vissa områden och 3 informanter tar upp som någonting tryggt och bra. "De är toppen, talar med ungdomar och så. Det är tryggt att de åker förbi bostadshus också."

En har helt andra upplevelser om säkerhetsvakter och resterande hade ingenting att tillägga.

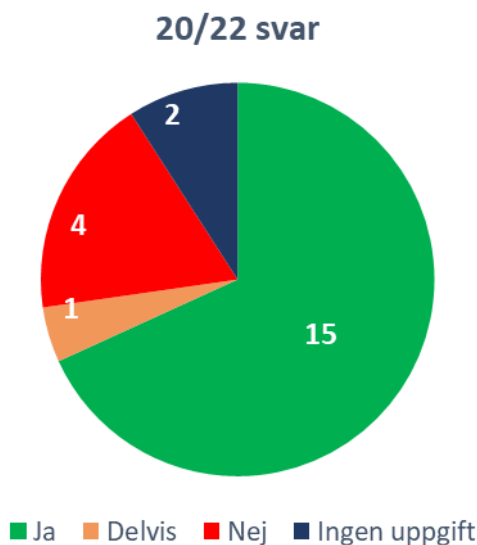
### Hur är kontakten med grannarna? Är den bra? (för exakta siffror se diagrammet till höger)

Det varierar, och det verkar bero mycket på området. Citat, informant: "Skulle ju inte gå att bo på Östermalm eller nåt sån't där, man skulle ju åka ut direkt. En missbrukare kan vi inte ha här, skulle de säga."

I mer utlänningstäta förorter verkar grannar och människor i allmänhet ha en större portion förståelse och ödmjukhet för informanterna. Samt deras situation. Där får de nämligen ett bra bemötande och respekt. Citat informant: "Man märker att folk har förståelse för många här kommer just från krigshärjade länder. De dömer en inte sådär för att du är missbrukare och har ett tufft liv. För de vet att det kan gå jävligt snett." Men det passar förstås inte alla, en del har upplevt kulturkrockar.



### Bo och bo kvar: Vi undrar hur kraven för kvarboende uppfattas? Är de rimliga? (För exakta siffror, se diagrammet till vänster)



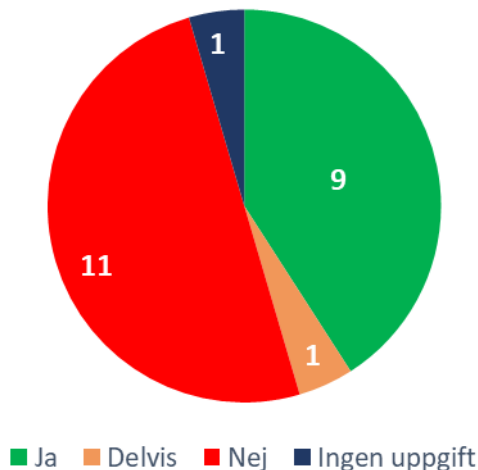
Samtliga svarande utom 2 känner att de är helt rimliga, "vanligt vett och etikett är det som gäller." Någon nämner även att kraven är lagom stränga för någon som varit bostadslös en längre tid.

**Tänkvärt:** Att vissa kvarter har mer känsliga grannar än andra är någonting som påverkar kvarboende. Därför är det säkerligen viktigt att matcha lägenhet och område med den som flyttar in i den mån det går för att personen ska kunna få så goda förutsättningar att bo kvar som möjligt, föreslår jag Elisabet.

Att även upplysa samhället mer om att Bostad Först finns skulle få fler att – i alla fall på sikt – få en mer ödmjuk inställning till en granne som stör. Och kanske hitta andra vägar än att klaga hos värden eller bemöta grannen på ett mindre bra sätt. Inte sällan är kunskap vad som ändrar invanda beteenden hos folk. På gott och ont – främst på gott!

"Eftersom vi inte kan veta allt om något, borde vi veta lite om allt."  
Blaise Pascal (1623-1662)

21/22 svar



### **Är informanterna rädda att förlora lägenheten? (För exakta siffror se diagrammet till vänster)**

(De flesta) svarande har en stor rädsla för att förlora lägenheten. Det kan bero på dem själva, vem som står på hyreskontraktet (*för den som har en partner och själv står som boende blir det förstås värre*), och grannarna.

Särskilt grannarna kan som nämnt flera gånger i denna rapport vara ett stort problem eftersom de kan sakna tolerans och förståelse för målgruppen. Samtidigt har vi alla olika behov och den som är äldre, har barn eller behöver extra lugn och ro

kan det bli ohållbart om det exempelvis *inte* är tyst i huset vissa tider.

### **Finns det någonting som de känner att de gör eller kan göra utöver att betala räkningarna och inte störa grannarna för att säkerställa att behålla den?**

2 informanter nämner att de bett om ursäkt när det stört grannarna, något som i ett av fallen var mycket framgångsrikt. Det kommer även att Case Managerna kan vara ett stöd för att bo och bo kvar.

### **Är något/några av kraven som ställs svåra att hantera för kvarboende?**

Det finns ett och annat. Att inte skramla – göra för höga ljud ifrån sig, störa grannarna och betala hyran är tre utav dessa. Vissa svarande känner att det är stödjande att kommunen betalar hyran, ty "annars skulle det inte bli av".

Kraven för kvarboende var okända för en informant och därför kan det vara ett förslag att säkerhetsställa att alla förstått vad som gäller både innan – under – och efter in flytt.

### **Känslig fråga: har någon förlorat en Bostad-Först lägenhet?**

Det finns de som kan behöva två eller tre chanser istället för en. Och det är helt i sin ordning. 4 av de intervjuade har förlorat en Bostad Först-lägenhet tidigare och fler utav de intervjuade andra boendeformer.

Att betala räkningarna i tid och inte störa grannarna nämner väldigt många svarande som någonting som är A och O i deras liv. Motivation att klara att behålla lägenheten hos en del dessa (och andra) är förstås imponerande.

## Hur hanterar de ovälkomna gäster?

”Man tänker annorlunda när man är bostadslös” förklarar en informant. Man har förlorat precis allting och det som blir viktigt är en trygg plats att tvätta sina kläder på, laga mat och sova på.

Därför kan valet att ha lägenheten helt för sig själv kännas självklart för vissa. De känner att de inte vill riskera någonting. Andra tar endast hem nya vänner och bekanta som har mer ordnade liv samt familjemedlemmar.

Det finns dock en del som har gjort ett försök med vänner från tiden på gatan. Vet alla vad som gäller kan det fungera ibland och ibland inte (informanterna har lite olika erfarenheter.)

**Förbättringsförslag:** Vissa svarandes Case Managers har kunnat stödja genom att bland annat ge råd vid behov vad gäller ovälkomna besökare eller osäkra kontakter som önskar komma på besök. Därför är förbättringsförslaget, *från mig Elisabet för denna kategori* att det talas mer om tidigare sociala nätverk och hur de boende kan sköta dem - eller om de ska sköta dem. Givetvis endast med de som önskar!

## Hälsan.

”Hälsan har blivit bättre då jag har någonstans att bo och har vardagliga rutiner. Min fysiska sjukdom gör att det är viktigt med rutiner.

När jag var bostadslös kunde jag inte sköta min medicinering som jag skulle. Saker kunde hända och hända.” berättar en informant.

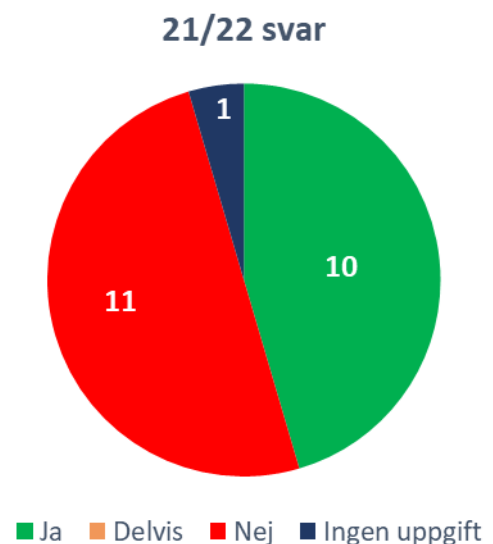
Bostadslösheten har slitit på de flesta svarandes kroppar och/eller psyken. Något som diagrammet till höger visar. Det är svaret på frågan om hur informanternas hälsa är.

Men det positiva är ändå att de återhämtar sig sedan in flytten i Bostad Först-lägenheterna. Mer eller mindre, i olika takt: 2 har exempelvis blivit friskförklarade från allvarlig sjukdom och en annan har kommit under behandling för (allvarlig) ohälsa som hade kunnat bli livshotande - om inte personens grundfysik varit relativt bra.

### Ett möte blir extra känsligt när informanten nämner att personen gjorde ett suicidförsök (personen

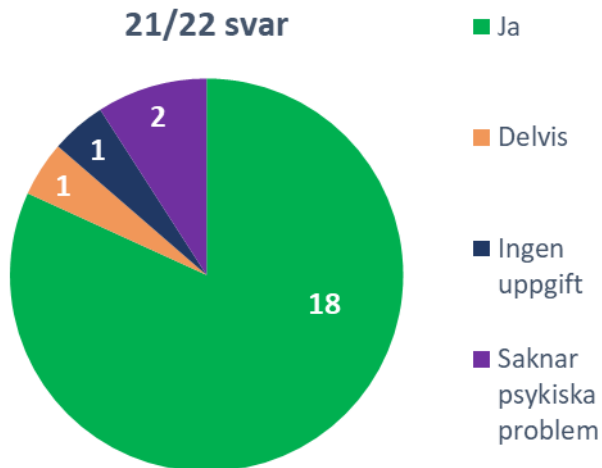
*överlevde uppenbarligen eftersom hen satt rakt emot en av oss i teamet med ett av de finaste leendena som vi sett. Tack för det!)*

**Nuvarande situation:** De flesta försöker att ta hand om sig genom att exempelvis gå till läkaren vid behov. En del tar upp att de har påbörjat olika medicineringar och/eller behandlingar.



Några är "kärnfriska" och har klarat sig ur bostadslösheten helt utan sviter och behöver därför ingen behandling eller medicinering.

### Är CM insatta i den kroppsliga hälsan? (För exakta siffror, se diagrammet till höger)



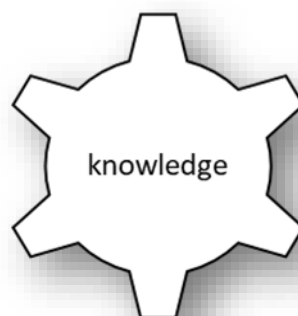
Samtliga informanter svarar ja. Case Managerna vet och gör vad som krävs för att de ska må bra eller i alla fall bättre. Samt ha en dräglig eller drägligare tillvaro.

*Notering: Case Managers kan som nämnt tidigare i denna rapport vara en stor trygghet då de gör vården tillgängligare för just denna grupp som vi fått privilegiet att intervjua, genom att exempelvis planera läkarbesök samt följa med (för att säkerhetsställa att deras klienter får den vård som de har rätt till på ett bra sätt.)*

**Samt kanske även kan påverka det dåliga bemötande** som före detta bostadslösa (och bostadslösa enligt annan statistik) tvingas stå ut med. Fler intervjuade berättar om att de inte blivit lyssnade på, inte bemötta med respekt och inte heller fått någon vård även när det har rört sig om svårare fysiska uppenbara skador.

**Förbättringsförslag:** Att någons Case Manager gav rekommendationer om vad denne skulle kunna behöva hjälp eller stöd med uppskattas.

Kanske kan Case Managers (ännu) oftare inspirera deras klienter om vad som skulle kunna vara bra för just dem? Vid osäkerhet på om klienten vill lyssna kan de alltid fråga "får jag ge dig ett förslag?" Så får resten vara upp till den person de önskar ge råd.



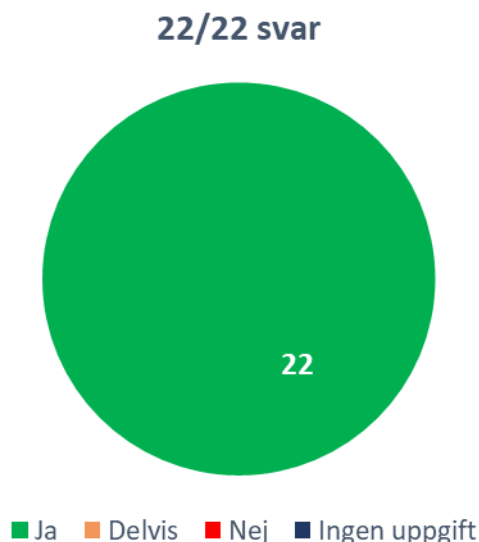
## Är CM insatta i den psykiska hälsan? (för exakta siffror se diagrammet till höger)

För svarande som har utmaningar är svaret vanligtvis ja. Case managerna är insatta och kan dessutom i flera nämnda fall ge ett gott stöd.

### Hur ger de dock ett gott stöd?

De:

- Lyssnar
- Ställer frågor
- Presenterar råd
- Ger inte upp (en Case Manager lade som tidigare nämnt lappar i sin klients brevlåda när denne isolerade sig. Vilket till slut ledde till att kontakten blev bättre och klienten började att svara mer på sina egna villkor med exempelvis sms)
- Ger stödjande samtal sämre dagar (det kan finnas mycket att tala om och bearbeta, se exempelvis citatet från en informant nedan:)



### Citat från informant:

*"När jag var hemlös så undrade barnbarnen var jag bodde, och då insåg jag att de aldrig hade varit hemma hos mig... Jag blev jätteledsen.*

*När jag fick ett boende kom barn X hem till mig. Och barnbarnen kommer över ibland. Då fikar vi. Och pratar en massa... vi pratar mycket."*

*Jag har blivit tillfrågad om jag vill ha någon att tala med. Ibland kände jag mig ensam, men då finns/fanns släktingarna att umgås och prata med."*

Att vara mamma, bostadslös och inte ha en plats att ta hem sina barn och/eller barnbarn på är ett trauma i sig.

### Sidospår: Samhället i övrigt, hur insatta i bostadslösa situation verkar de vara?

*Ibland när jag Elisabet reser kollektivt så ser jag medresenärer som tittar upp, tar i hand och ger en slant när en bostadslös går igenom vagnen och ber om en slant. Och de som vänder bort huvudet, sätter i hörlurar och tittar ned i telefonen.*

*Samt en och annan från kategorin "Udda" som kan göra något som jag gjorde vid ett tillfälle; åka åt fel håll efter en (alltför) lång arbetsdag: - bara för att en bostadslös berättar sin historia och det är **så vansinnigt intressant och hemskt** att en bara måste lyssna färdigt! Oavsett om det blir nattbuss hem eller inte. (Och ja, det är tur att jag har en förstående pojkvän som f.ö är guld värd.)*





” Il caffè sospeso: é una bella tradizione Italiana”

Ovanstående betyder ungefär att den uppskjutna kaffekoppen är en vacker italiensk tradition.

Traditionen går ut på att kunden köper en kopp kaffe till hen själv, och en (eller fler) till andra.

Baristan skriver ned den extra beställningen (eller beställningarna) så att den som har

det svårt senare kan gå in och få sig en kopp kaffe. Utan att betala.

Kaffebarer som uppmuntrar uppskjutna kaffekoppar brukar skylta med detta och kan även informera digitalt.

Nåväl, åter till ämnet.

Som bostadslös i Sverige är det oftast väldigt svårt med tanke på hur vissa ser på – och bemöter den bostadslöse. Ett litet projekt som gick ut på att låna toaletter klädd i kavaj eller trasiga träningskläder visade att fler restauranger var benägna att låna ut toaletten till den i kavaj. Personen i kavaj fick dessutom ett bättre bemötande och blev inte bortschasad - vilket personen i träningskläder blev ungefär 1/3 av gångerna.

*Citat informant: "Det finns några som har hjärtan kvar. En gång satt jag i förort X när jag var hemlös och då kom en kvinna med en kopp kaffe "Jag tyckte du såg frusen ut" sade hon. Då blir man rörd. Bara såhär helt apropå agerar självmant liksom."*

I projektet fick även personen som klädde sig i träningskläder betala för toalettbesöket. Och vid ett tillfälle lämna träningsbagen utanför eftersom restaurangägaren var rädd att hen skulle ta toaletsitsen med sig (!).

Personen med kostym behövde aldrig ställa sin portfölj utanför.

Fler reagerar säkerligen negativt på grund av felaktiga normer i samhället och okunskap. Därför vore det utmärkt med en större informationsspridning om vad bostadslöshet egentligen kan innebära för någon och orsaken till att situationen uppstod. Något som kom upp som förslag i denna Brukarrevision; **"att få berätta sin egen historia."**

### Tandhälsa *Får informanterna det stöd som de behöver? Svar nedan i diagrammet.*

Problem med tänderna är mycket vanligt hos de svarande. De flesta har problem med sina tänder och (för) många har fått vänta (för) länge på att få stöd

*(\*har ingenting med Case Managerna att göra.)*

Exempelvis med att få löständer.

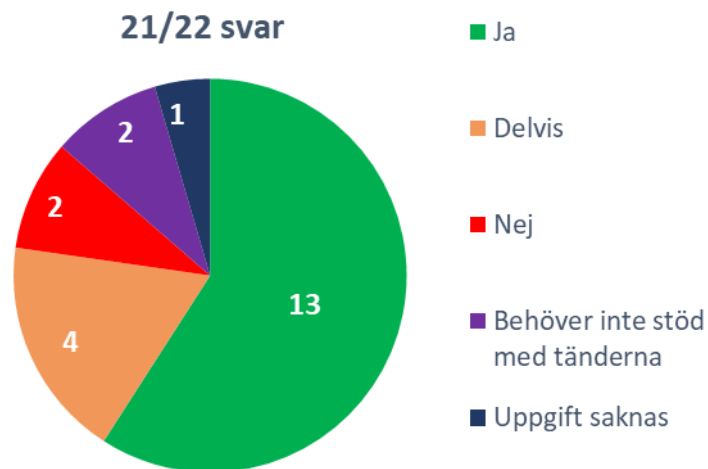
God tandhälsa/munhälsa och eventuella löständer gör att det fungerar bättre nu att äta.

*"Men ska man äta jordnötter behöver man en mortel."*

berättar en informant sådär käckt, med glimten i ögat.

***(Notering: Observera att Case Managerna även ofta går med informanterna till tandläkaren vilket som med läkare verkar säkerhetsställa att de får god vård utförd på ett bra sätt. Samt ett bättre bemötande. Och att det även här fungerar bra.)***

**Förbättringsförslag:** Någon önskar en dietistkontakt på grund av problem med att tugga.



### Beroendeproblematik

Relativt många svarande har egen erfarenhet av missbruk. Främst av droger och/eller alkohol. Sedan de flyttat in i sin Bostad Först lägenhet har dock ev. missbruk påverkats positivt.

På nästa sida finns information om hur.

#### Det har antingen rört sig om:

- **Ett missbruk som har gått över till ett riskbruk** (vilket exempelvis kan innebära att en person som använt sig av heroin och stora mängder alkohol dagligen, begränsar sin konsumtion till endast alkohol. Men intar fortfarande dagligen stora mängder)
- **Ett riskbruk har gått över till ett bruk** (vilket exempelvis kan innebära att en person som intar stora mängder alkohol dagligen sänker sin konsumtion och endast dricker mellan 2–4 folköl varje fredag)
- **Ett missbruk som har gått över till ett bruk** (vilket exempelvis kan innebära att en person som använt sig av amfetamin och alkohol dagligen, begränsar sin konsumtion till endast alkohol vid speciella tillfällen – så som vänners födelsedagar)

- **Byte av drog eller droger – från tyngre till lättare** (vilket innebär att en person som använt sig av en eller fler tunga droger dagligen går över till en eller fler lättare)
- **Nedtrappning** (vilket innebär att en person drar ned på den drog eller de droger som personen använder sig av)
- **Drogstopp** (personen har slutat med drogen/drogerna och blivit drogfri)

Bostad Först-insatsen har nämnts som en orsak till att nedtrappning, drogstopp, byte av drog eller droger, samt att missbruk har blivit ett riskbruk, riskbruk blivit ett bruk eller dylikt.

### **Är CM insatt i de beroendes problematik?**

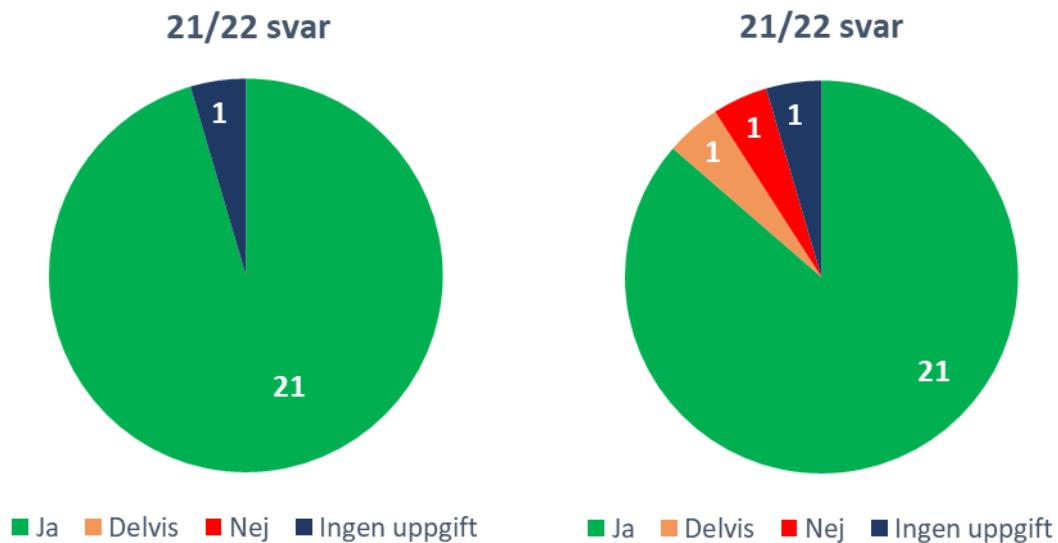
De flesta svarar ja. En poängterar att hens CM är insatt men inte förstår.

Det finns nämligen en viktig och tydlig skillnad mellan att vara insatt, kunnig och att förstå enligt fler informanter. "För att förstå beroendeproblematik fullt ut måste en ha egen erfarenhet av missbruk."

**Tänkvärt 5:** *Ibland säger någon att en person har blivit "ren" efter att hen slutat med droger. En del med beroendeproblematik anser att det är ett felaktigt uttryck eftersom "en som använder i så fall är smutsig." Beroende har ingenting med inre eller yttre renlighet att göra, och därför vill fler att uttryck "vara eller bli ren"*



**Är Case Managerna insatta i ekonomin? Får de det stöd som de behöver med ekonomin?**



När vi talade om ekonomi med informanterna kände de flesta att deras Case Managers var väl insatta i hur den var. En del hade fått individuella lösningar som gjorde att pengarna räckte hela månaden; så som att få det ekonomiska biståndet uppdelat på 2 utbetalningar. Eller stöd med att betala hyran så att "det blir av" alternativt skicka in räkningar. Det har varit möjligt att få en liten summa pengar för kontoutdrag från banken (något som krävs vid varje tillfälle någon söker ekonomiskt bistånd), vilket är bra. Och fler berättar om gott stöd, råd och planering om hur den personliga ekonomin kan skötas månadsvis.

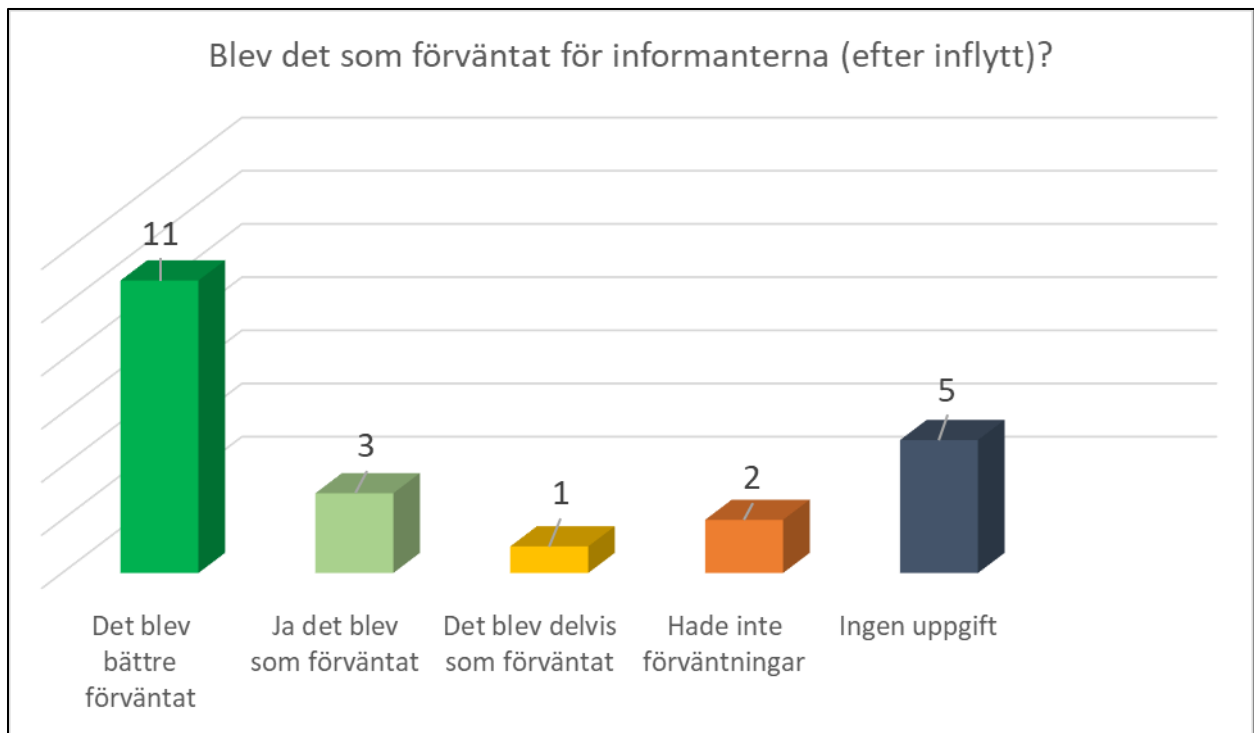
Avslutningsvis om individuella lösningar: en information fick motta en rekvisition som skickades till hans apotek vid ett tillfälle när personen behövde sin medicin men inte hade pengar att lägga ut för den.

Det var ovärderligt.

**Vad gäller stöd på social-kontor som hanterar ekonomiska ansökningar** kom det upp att möjligheten att låna dator var utmärkt. Samma gällde möjligheten att göra utskrifter och ansöka om SL-kort.

**Förbättringsförslag** här är stöd eller mer stöd med att söka fondpengar.

## Livskvalitet



### Vad är livskvalitet för de svarande? Vi tar med oss intervjuerna rakt in i Brukarrevisionen och ...låter ett par sidor bara tala.

Dessa blad är våra svarandes alldeles egna yttringar, lite extra anonymiserade så inget ord eller mening kan kopplas till någon enskild av dem.

Du/Ni, kära läsare, finner yttringarna genom att scrolla ned eller vända blad. *Vad som nu än föredras.*

#### **"Vad är livskvalitet för dig?" "Vad uppskattar du i livet?"**

- *"Att få fylla en funktion både för mig själv och för andra. Det ska vara en mening på sikt att leva sitt liv."*
- *"Livskvalitet för mig är att jag äter dagligen och får i mig hyfsat bra mat och att jag har trevligt umgänge med vänner eller familj. Och att trivas hemma och har det bra – inte går och vantrivs."*
- *"Har svårt att egentligen veta vad som är bra för mig. Men att vara med djur och umgås med mina barn är något jag uppskattar mycket."*
- *"Att göra något som känns nyttigt och bra. Jag mår bra av att jobba till exempel för jag är sysselsatt då. Jag mår bra av att vara med familj och vänner."*
- *"Lägenheten och att kunna bli drogfri."*
- *"Den egna bostaden och delaktighet i samhället."*

- *"Uppskattar den hjälp jag får. Jag är tacksam. Raka, ärliga människor. Bra bemötande över huvud taget."*
- *"Livskvalitet är att ha ett hem."*
- *"Att få rå sig själv och äta och sova. Att ha det man behöver."*
- *"Livskvalitet är en process, som tar tid. För mig blir det bättre och bättre."*
- *"Plugga. Få bra jobb. Ett seriöst förhållande."*
- *"Det är att ha utrymme att leva sitt liv som man vill. Att man har ett balanserat liv."*
- *"Att man har balans mellan arbete, fritid och vila och har ekonomi till att göra saker. Att utöva sina intressen"*
- *Jaa livet i sig är bra. Det har man inte automatiskt. Det bästa med livet är att jag kan gå och stå och tala och göra mig förstådd. Jag trivs med att hjälpa andra"*
- *Vardagliga saker, musik, film, historia, psykologi och politik"*
- *"Lägenheten och att kunna bli drogfri"*
- *"Varandra (kärlekspartnern)"*



- *"Den egna bostaden och delaktighet i samhället"*
- *"Att få fylla en funktion både för mig själv och för andra. Det ska vara en mening på sikt att leva sitt liv."*
- *"Att få rå sig själv och äta och sova. Att ha det man behöver."*
- *"Tak över huvudet, tryggt boende, må fysiskt och psykiskt bra, mat för dagen"*
- *"Raka, ärliga människor"*
- *"Bra bemötande över huvud taget"*
- *"Jag uppskattar att jag får ta den tid jag behöver med mitt beroende – den tid det tar att vända det."*
- *"Uppskattar den hjälp jag får. Jag är tacksam."*
- *"Livskvalitet är att ha ett hem"*
- *"Det är att må bra och vara glad. Jag har fått bostad och något eget utan orimliga krav"*
- *"Livskvalitet är att ha ett hem."*
- *"Det är att jag lever."*
- *"Tak över huvudet, mat för dagen och må fysiskt och psykiskt bra. Mår man psykiskt bra mår man bättre fysiskt och tvärtom."*

Wow.

**Sammanfattande omdöme; Är informanterna nöjda med Bostad Först? (Exakta siffror presenteras i diagrammet till höger)**

**Framtidsdrömmar**

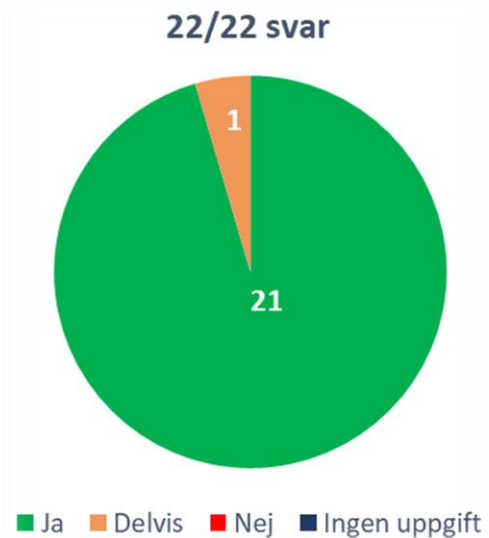
- **Vad har informanterna för mål?**

Att leva ett bra lugnt liv är viktigt för många av de svarande. Med möjlighet att hjälpa sig själva och/eller andra.

2 berättar här att de verkligen önskar att bli drogfria. Det kommer även upp att arbete och studier kan vara intressant.

Fler nämner att "man inte ska sikta för högt" eftersom man kan bli besviken då. Så kan det säkerligen vara emellanåt, men det är även viktigt att tänka på att den som siktar mot stjärnorna kan ha en stor chans att i alla fall nå himlen.

- Och det är väldigt hälsosamt att drömma samt att hoppas, anser jag Elisabet.



**Blev det som de hoppades?**

"Bättre än förväntat" eller som förväntat får vi som svar från de allra flesta svarande. Och det kan resultera i att flera vill ha ett hälsosammare liv och inte uppskattar eventuellt missbruk så som innan.

En informant nämner att det "inte är roligt längre," att använda preparat. Utan att boendet och lägenheten är det viktiga.

Det blir även svårare att hamna på fel väg med boende och en trygg(are) situation.

En del tar åter igen upp det här med att inte sikta för högt eftersom "man kan bli besviken då." Men jag Elisabet säger precis som ovan, att: så kan det säkerligen kännas emellanåt, men det är även viktigt att tänka på att den som siktar mot stjärnorna kan ha en stor chans att i alla fall nå himlen.

Och det är väldigt hälsosamt att drömma samt att hoppas.

Ett förslag är att ny inflyttade får höra om personer som haft Bostad Först och som det gått bra för. Det kan ge hopp.

Eventuellt även planer.

Kanske kan f.d. bostadslösa och numera boende inspirera varandra?

## Nöjdhet i stort.

**Vad är det som är så bra med bostad först? Är det någonting som är mindre bra?**

<b>Grönt</b>	<b>Gult</b>	<b>Rött</b>
Personalen: Som är mycket trevliga och lättsamma, bryr sig om sina klienter och brinner för det som de gör. Jordnära, kunnig och kompetenta. <i>Och ofta dessutom är glada, vilket uppskattas</i>	Mer tydlighet kan behövas om vad en CM är och vad de gör (samt inte)	Träffpunkt för personer med Bostad-Först – insatsen saknas
Att det inte känns besvärligt att besöka Bostad Först ( <i>en anledning till detta är personalen, som är lättsamma – se ovan</i> )	Mer tydlighet kan behövas om vad Bostad Först är (och inte)	Vissa kan känna att de inte vill hoppas för mycket eller drömma, av rädsla att bli besvikna
Bra stöd och hjälp. Tillgängligt stöd ( <i>kan inte CM hjälpa eller stödja, kopplas någon som kan in, informeras vi om</i> )	Kan behövas mer kontakt på klienters initiativ (ex att de kommer till kommunala verksamheter utanför mötestid – vilket vore möjligt om en träfflokal i kommunen regi fanns)	
Rimliga krav		
Ev. drogavvänjning får ta den tid som det tar		
Groll med personal räds upp		
Bostad först är en livräddande insats		

## Har vi glömt någonting?

Denna målgrupp verkar intresserade av digitala fördelar: så som att själva med stöd av personal göra en reklamfilm om Bostad Först.

Vissa nämner även att de vill sprida hopp – att visa att det går att vara på botten och klättra upp igen.

Och vi på RSMH får även höra att vi kanske behöver bli lite mer moderna. Önskemål om att få se revisionen som ett filmklipp presenteras nämligen under fler intervjuer.



## **Intervjun**

Vad gäller intervjun är nästan samtliga informanter positiva. Någon nämner hur bra det kan vara att tala högt om saker och ting för att själv inse hur väl exempelvis insatser som Bostad Först fungerar. Andra berättar att det är viktigt att en undersökning som denna görs. Det inkommer även kommentarer om fördelarna med att tala med egnerfarna (brukarrevisorerna och teamets medlemmar), som kan ha en större förståelse för viss utsatthet. Samt att göra detta under trevliga former, så som över en fika.

Det negativa som framkom var att en informant var orolig över att Bostad Först skulle försvinna.

En var mindre nöjd med intervjun eftersom hen ansåg att frågorna kändes för lika varandra, - *något som vi får ta med oss till nästa revision.*

I samband med rapportskrivningen av Brukarrevisionen så hamnade en del ämnen i fokus: framförallt "vad händer sen?"

Och "hur går det till?"

Med begränsad ekonomi, något som inte är ovanligt hos våra informanter, och ett "glapp" i arbetslivet - eller till och med livet - blir det svårare att hitta tillbaka in i samhället.

Kommande 2 sidor innehåller en del förslag på sådant som kan vara viktigt för den som vill tillbaka, och också stanna där. Det ska vara långsiktiga, hållbara lösningar i fokus så ofta det är möjligt.

Allt gott!

Elisabet Kvist, Revisionsstöd



## Rental Needs

- *Det handlar om att ha utan att handla*

Under intervjuerna så sprang vi på att fler informanter som hade en ansträngd ekonomi. Samtidigt var fler informanter intresserade av att ordna och fixa i det egna hemmet, något som kan bli svårt – eller till och med omöjligt – med begränsade möjligheter för inköp.

Rental Needs handlar om att tillfälligt ge människor tillgång som de behöver under kort tid; så som en bormaskin, slip eller en grovdammsugare. Men det kan även röra sig om annat: kubbspel, boule-kulor, en lättare kettlebell eller grill som kan möjliggöra trevliga aktiviteter utanför det egna hemmet tillsammans med andra.

Den intresserade ”byter ut” vad de önskar för en dag eller vecka mot en pant som lämnas tillbaka när objektet är återlämnat.

Grundtanken med Rental Needs är det ständiga strävan efter att medborgare ska ha samma möjligheter. Oavsett hudfärg, kön (eller icke-kön), och oavsett om tidigare utsatthet eller inte existerar i historien.

## Föreningsverksamhet

- *Ibland behöver vi finna ett fönster att klättra igenom istället för en dörr att träda igenom*

Det är inte helt enkelt för gemene man att finna ett arbete i dagens Sverige eller att komma in på en åtråvärd utbildning.

Att ha ”glapp” i yrkeslivet – månader eller kanske till och med år – när man inte har arbete utan en socialt accepterad förklaring innebär utmaningar.

Därför blir det svårt när den som har varit bostadslös kanske plötsligt vill pröva sina vingar ute i samhället.

Det finns helt enkelt kanske inte några öppnar eller så är och förblir de låsta.

Föreningsverksamhet kan till viss del råda bot på detta.

Genom att erbjuda den som varit bostadslös gemenskap med andra som varit – eller är – i en liknande situation är värdefullt. De kan utbyta erfarenheter och de som kommit lite längre än någon annan kanske kan visa att det faktiskt går.

”Titta på mig.” Det finns hopp.

Föreningsverksamhet kan även få ut fler i arbetslivet; det kan röra sig om styrelsearbete, volontärarbete men även arvoderade uppdrag.

Dessutom ger föreningen dess medlemmar en chans att ansöka om fondpengar. Vilket kan ge möjlighet att göra inköp, åka på utflykter tillsammans, och kanske på sikt hyra en egen föreningslokal.

Det bästa vore om föreningen kunde samarbeta med andra föreningar.  
För ensam är inte stark.  
Ensam är bara ensam.

## Utbildning inom brukarinflytande

- *Det handlar om att – om så önskas – lära sig att använda erfarenheterna från bostadslöshet till att bidra till en bättre värld*

Som nämnt togs modellen för Bostad Först fram tillsammans med bostadslösa. Och under revisionens gång märkte jag Elisabet hur oförstående jag varit samt är inför utmaningar som bostadslösa kan stå inför.

Under revisionens gång lärde jag mig att tänka på en annat sätt kring saker och ting – en process som aldrig hade ägt rum utan våra informanternas fantastiska erfarenheter.

Därför rekommenderar jag, att det framtas en utbildning för hur de kan använda den på bästa sätt och orsaken till att det är så viktigt.

Kanske, kan de intresserade tillfrågas när en verksamhet undrar över någonting i ännu större utsträckning.

Belöningen för det? Ett gott samarbete.

Vid större kunskapsinsamling föreslås arvodering, även om det rör sig om det lilla.

*På tal om det lilla.*

*Under ett annat uppdrag för en herrans massa år sedan gav jag och mina kollegor en liten blom-pin till de som deltog i en undersökning.*

*Den var till stor glädje för informanterna som emellanåt fäste den direkt på t-tröjor, skjortor och linnen. Och till ännu större glädje för oss för möjligheten att få ge någonting. Även om vi hade önskat att vi delade ut buketter med färggranna gerbera eller tulpaner.*

*För det är inte bara trevligt att ge, det ger belöningsystemet en kick (studier stärker detta yttrande.)*

*Det är fint att få, fast att ge (stöd, materiella ting) aktiverar belöningsystemet (studier stärker detta yttrande) så att det gör gott långt inombords.*

*Lästips: Finns mycket för den som googlar på: "The psychology of giving." Annat läsvärt är definitivt "The psychology behind charitable giving" – Harvard T.H Chan – School Of Public Health.*

## Brukarråd!

*Jag Elisabet arbetade 4,5 år med brukarinflytande inom Landstinget och kan därför inte sluta tala om Brukarråd (förlåt).*

*Det är fantastiskt när ledning samlas tillsammans med representanter för brukarorganisationer (eller grupper) och samtalar, diskuterar och tycker till. Samt framförallt; tillsammans försöker att skapa en bättre verksamhet – och värld.*

<b>Ämne</b>	<b>Förbättringspotential</b>
<p><b>Case Managers</b> <i>Personerna som kämpar för och med informanterna</i></p>	<p>Det mest positiva kommentarerna i Brukarrevisionen handlade om bland annat Case Managerna. De gör nämligen vad som förväntas av dem och ofta lite mer därtill. Samtidigt som Case Managerna kan ha en värdefull vän-lik relation med informanterna vilket gör kontakten med dessa ännu mer givande.</p> <p>Att dock ha någon annan att vända sig till på exempelvis kvällar och helger, när Case managerna inte är plats är ett förslag efter insamlade data från informanter</p>
<p><b>Insatsen Bostad Först</b> <i>”Är ett medmänskligt stöd med en ödmjuk inställning till eventuella utmaningar och anpassningsstödjande behov”</i></p>	<p>Insatserna som ges inom Bostad Först är relevanta, behovsanpassade och individanpassade. De sätts in där de behövs på ett sätt som informanterna oftast är nöjda eller mycket nöjda med. Och kraven som ställs på informanterna är oftast tillräckligt rimliga för att var och en kan återhämta sig i sin egen tid. På sitt eget sätt.</p> <p>Det som behövs är dock fler insatser som får fler med Bostad Först insatsen att bli (eller åter igen bli) en större del utav samhället. Vad en kursgård (Brukarskolan) erbjuder är därför oerhört viktigt</p>
<p><b>Hälsa</b> <i>Gäller fysisk. psykisk och social hälsa</i></p>	<p>Att Case Manager gå med till läkare, tandläkare och dylikt har visat sig vara viktigt. I en del fall – speciellt i kontakten med tandläkare - kan Case Managern försöka att ”trycka på” mer så att deras klient får hjälp/stöd ännu snabbare. En del informanter har nämligen fått vänta länge på sitt tandstöd</p> <p>Stöd med den sociala hälsan kan även behövas i större utsträckning än nu. Och vissa kan behöva kostråd eller en dietist-kontakt (<i>Det ska nämligen inte bara vara näringsriktig mat som lagas – utan i många fall även billig sådan</i>)</p>
<p><b>Ev. beroendeproblematik</b> <i>Vissa har det eller har haft det – vilket är helt okej</i></p>	<p>Klienterna klarar oftast att gå över från exempelvis missbruk till riskbruk, eller bruk, i de fall där de så önskar.</p> <p>Ibland kan de dock behöva tala med någon egnerfaren, som har varit i samma situation. Som själv har haft beroendeproblematik (<i>det framkom i intervjuer att det var värdefullt att tala med egnerfarna eftersom de förstår fullt ut vad ett beroende kan innebära</i>)</p>

<b>Ämne</b>	<b>Förbättringspotential</b>
<p><b>Socialt</b>  <i>I och med in flytten ändras levnadsförhållandena för personerna med Bostad Först. Plötsligt kan de börja känna igen sig i andra sociala sammanhang</i></p>	<p>Umgänget kan ändras efter att personer med Bostad Först flyttat in i sin lägenhet. Ibland blir det även skralare.</p> <p>Bostad Först bör därför kunna hänvisa till en förening för människor i en liknande situation där de med denna insats kan byta erfarenheter med varandra. Och knyta nya kontakter. Utbildade Mentorerna, som tidigare har varit bostadslösa kan även erbjudas för de som är ny inflyttade i sina lägenheter. Och så får man inte glömma bort att informera och motivera till att besöka Brukarskolan!</p>
<p><b>Kontakt med ev. anhöriga/närstående/barn</b>  <i>Nu finns möjligheterna att bjuda hem. Vill/vågar alla?</i></p>	<p>De flesta får det stöd som de behöver för att upprätta och/eller bibehålla kontakten med anhöriga/närstående. I vissa fall behövs dock mer stöd från Case Managern</p>
<p><b>Lägenheten och området</b>  <i>Är mer än en plats att bo på</i></p>	<p>En person som arbetar inom kommunen sade under ett samtal att "det står inte så många spisar på stan" satte huvudet på spiken. Det står inte många spisar på stan.</p> <p>Möjligheterna en lägenhet ger betyder mycket eller väldigt mycket. Dock kan området bli en utmaning om det ligger långt ifrån exempelvis anhöriga/närstående/arbete/sysselsättning. Grannar kan även påverka kvarboende, ibland i så stor utsträckning att det kan bli avgörande för hur det går för informanten i sin Bostad Först lägenhet.</p> <p>Därför känns det som att klienter matchas ännu bättre med områden och bostadshus i framtiden. Eller har möjlighet att flytta till en annan Bostad Först lägenhet, om det visar sig fungera mindre bra.</p> <p><i>Sprid gärna broschyren om vad som kan vara viktigt att tänka på (togs fram i samband med denna rapport, se bilaga). Den kan öppna upp för sådant som kan vara bra att tänka på som ny inflyttad</i></p>
<p><b>Ekonomi</b></p>	<p>En del informanter har ekonomiska utmaningar. De lever på försörjningsstöd och har svårt att få det att gå ihop, än mindre spendera pengar på sådant som sätter guldkant på tillvaron. Därför kan ännu fler Case Managers berätta om föreningar som kan erbjuda trevliga aktiviteter som är mindre kostsamma eller gratis. Samt ge klienterna stöd i att söka fond-pengar, vilka de kan få behålla om handläggaren för ekonomiskt bistånd anser det rimligt</p>

Ämne	Förbättringspotential
<p><b>Aktiviteter</b>  <i>Det är viktigt att ha någonting som känns meningsfullt att göra – på hemmaplan och/eller utanför</i></p>	<p>Det finns personer med insatsen Bostad Först som har mindre bra hälsa och därmed inte har möjlighet till att vara så aktiva som de vill. Här kan den digitala världen ha stora fördelar. Exempelvis kan en handläggare tillsammans med klienten ansöka om pengar till en surfplatta. Pengarna kan komma från fonder eller kommunen.</p> <p>Rental Needs kan även se till att klienter har mer av vad de behöver fast kanske inte hela tiden. Exempelvis en borrhmaskin för att sätta upp en nyinköpt hylla.</p>
<p><b>Information och informationsspridning</b>  <i>”Ibland vet man inte vad man behöver veta förrän man får veta det”</i></p>	<p>Informationen och informationsspridningen är för det mesta god. Det behövs dock mer information om Bostad Först som kan nås av de som eventuellt kan få insatsen i framtiden.  <i>Som det framkom i Brukarrevisionen ”om man ska intressera sig för en morot så måste man veta att den finns”</i></p>
<p><b>Information ute i samhället</b>  <i>”Ibland vet de inte vad de behöver veta förrän de får veta det”</i></p>	<p>Det behövs mer information till övriga samhället. Bostadsförmedlingar som har Bostad Först lägenheter kunde exempelvis på hemsidan berätta för deras hyresgäster om att förmedla lägenheter till f.d. bostadslösa.</p> <p>Det bör även finnas ett nummer för hyresgäster att ringa om de finner en person i huset, som de antas ha en Bostad Först lägenhet, har svårigheter. <b>Givetvis ska det dock aldrig röjas om en person har insatser eller ej</b> – men grannar kan behöva tips och råd för att hjälpa hen att behålla sin lägenhet samt få stöd i situationen själva.</p>
<p><b>Delaktighet</b></p>	<p>Informanter är främst nöjda med de delaktighet som de har, vilket framkommer i rapporten.</p> <p>Delaktighet i samhället kan dock vara ett stort utvecklingsområde. Fler sammanhang att umgås med andra i som varit (eller är) i en liknande situation vore inte helt fel. Och fler möjligheter att finna sysselsättning och arbete som tar hänsyn till speciella behov (exempelvis att arbeta de dagar man känner sig i form och inte andra) kunde få flera att vilja och våga.</p>
<p><b>Uppföljning</b></p>	<p>Bostad Först kan vara en insats som en del har länge och det är positivt i de fall där den behövs, vilket verkar vara (väldigt) många.</p> <p>Tanken är i grunden att det ska finnas ett liv efter Bostad Först – och därför kunde en lättare variant av Bostad Först utvecklas till de som övertagit kontraktet och fortfarande önskar liknande stöd som innan. Utbildade Mentorerna – människor som varit i samma situation innan – kunde även fortsätta eller bli ett stöd här.</p>

**Viktiga saker att ha hemma:**

**Brandvarnare** (Det brukar finnas en knapp att trycka på för att se om den fungerar som den ska. Glöm inte att göra det en gång i månaden)

**Om proppskåp finns – extra proppar till det**

**En telefon med saldo** (Händer någonting i lägenheten är det viktigt att du/ni snabbt kan komma i kontakt med bovärderna eller fastighetsjouren)

**Nummer till bovärd, fastighetsjour och andra viktiga nummer** (uppsatt på exempelvis kylskåpet)

**Brandfilt, brandsläckare****Lite om oss: Vad är RSMH Brukarrevision?**

**RSMH Brukarrevision** är en undersökning som görs av människor som har haft eller har egen erfarenhet (eller anhörig/närstående-erfarenhet) av psykisk ohälsa, återhämtning och/eller att ta emot insatser, så som boende.

Och som utbildats för att undersöka verksamheter som önskar revisioner vad gäller exempelvis klient-nöjdhet.

**Vilka är RSMH?** RSMH är ett förbund med fler föreningar på olika platser i landet.

De finns med visionen att främja psykisk och fysisk hälsa.

Alla är välkomna att bli medlemmar.

**Nyinflyttad**

**Först och främst, GRATIS! till bostaden!**  
**Hoppas att du/ni kommer att trivas.**

Den här skriften handlar om saker som kan vara bra att tänka på som nyinflyttad. Vissa kan verka löjliga, men en får komma ihåg vi alla är olika och att olika saker är viktiga för olika personer.

Broschyren togs fram en tid efter att 22 personer med insatsen Bostad Först intervjuats av ett Brukarrevisionsteam från RSMH Brukarrevision som på uppdrag av Stockholms Stad skulle undersöka om de trivdes i deras nya lägenheter, med insatsen och med livet i övrigt.

Det framkom dock så mycket viktig information att jag Revisionsstöd Elisabet som annars arbetar som Brukarstöd på Stadsledningskontoret och emellanåt för RSMH Brukarrevision ville sprida allt bra som sades.

Och lite till.

Tack för att du eller ni läser!

Nu ska du försöka att ha det riktigt bra!

Hälsningar från mig!

Elisabet K



### Bra saker att ha hemma:

- **Kalender, papper, mapp för viktiga papper och penna**
- **Dammsugare:** (Inte bara för städning. Utan även för att snabbt och effektivt få bort exempelvis porslinsbitar när en kopp åkt ned i golvet och gått sönder)
- **Mopp och hink:** (De från vanliga matvarubutiker kostar en del - *tillräckligt för att det skulle kunna finnas spår av blodguld på dem enligt mig Elisabet* - För humanare priser på moppskaft och mopphuvuden rekommenderas butiken ÖoB.)
- **Gummipropp till diskhon/diskhoarna** (Finns i de flesta matbutiker och varuhus. De är oftast mycket billiga.)
- **Vaskrensare** (Bra att ha om eller när det blir stopp i ett avlopp. Du/ni finner dem bland annat på ÖoB och i de flesta varuhus.)
- **Trasor, rengöringssvampar, diskborstar samt disk – och rengöringsmedel samt tvättmedel** (Finns i de flesta matbutiker. Bland annat LIDL och ÖoB har bäst priser.)
- **Soppåsar, fryspåsar, plastfolie, ugnsfolie/aluminium-folie** för enkel förvaring av mat eller tillagning av mat (Finns i de flesta matbutiker. Bland annat LIDL och ÖoB har bäst priser.)

**Glada grannar:** Det finns några knep för att hålla grannarna på gott humör:

- **Möbeltassar:** (Alright, att dra stolen fram och tillbaka hörs förmodligen inte så mycket i din/er lägenhet, grannar kan bli

störda av ljuden, speciellt boende på våningen under *och de med för mycket fritid*. Möbeltassar som finns i de flesta varuhus är en billig lösning på problemet. Du/ni fäster dem under stolar och bord.)

- **Gummipropp till diskhon/diskhoarna** (*Finns i de flesta matbutiker och varuhus för överkomliga priser*): Ingen blir populär av att handdiska under rinnande stråle efter 22.00. Handdiska i fyllda diskhoar.
- **Mjuka tofflor:** (Yes, det här är även det en sak som ofta stör grannar: träskor/andra skor och ljudet av fötter. Mjuka tofflor efter 22.00 eller gå i strumplästen är därför säkrast.)
- **Gott bemötande:** Grannar förväntar sig ofta att bli hejade på.
- **Oskrivna regler:** Alltför mycket spring in och ur en lägenhet av allt för många personer brukar inte uppskattas. Håll därför antalet besökare på en begränsad nivå per dag.
- **Om en fest ska ské** brukar det uppskattas att sätta upp en lapp om detta i trapphuset i god tid så att alla vet. Samt att inte låta den vara alltför intensiv (*tänk på att det kan finnas barn, äldre och husdjur i huset som behöver sova*).
- **Hålla rent** i trapphuset och utanför den egna dörren. Och inte ställa någonting vare sig där eller i resten av trapphuset (*pga. brandrisk och ev. framkomlighetsproblem*) - om inget annat anges.
- **Hålla rent** i tvättstugan och sköta tiderna OCD-strikt
- **Leva lugnt/tyst mellan 22.00-07.00** samt gärna källsortera

© Elisabet K (Revisionsstöd, RSMH) 2020-02-17





**Detta material användes som intervjuguide i Brukarrevisionen om Bostad Först.  
Intervjuguide - Till den som intervjuar**

*”Angående antal frågor: Det är väldigt många frågor och en massa följdfrågor dessutom, så avgör från intervju till intervju hur många följdfrågor som är lagom och inom vilka temaområden det är bra att gå på djupet.*

*Det ställer högre krav på er som intervjuar men jag vet att ni klarar det. Vi har ett team med väldigt mycket erfarenhet.*

*Det viktigaste är att utgå från temaområdena – Det är 14 temaområden utöver bakgrundsfrågorna. När intervjuerna är genomförda kommer vi att diskutera och analysera temaområdena var för sig och även redovisa temaområde för temaområde i rapporten.”*

- (Bakgrundsfrågor – Viktiga att ställa alla)
- Information, paper och blanketter
- Delaktighet och inflytande
- Tillgänglighet
- Stödets utformning och innehåll
- Bemötande
- Självkänsla och självständighet
- Vardag och livskvalitet (+ sociala kontakter)
- Aktiviteter och sysselsättning
- Trygghet och trivsel
- Krav och kvarboende
- Hälsa och sjukvård
- Ekonomi
- Livskvalitet och framtidsdrömmar
- Förväntningar och förbättringar

*”Vi har tidspress, så det är extra viktigt att genomföra intervjuerna så snart som möjligt och renskrivna varje intervju inom några dagar och mejla till mig (Max en vecka efter).*

*Lycka till med intervjuerna och hör av dig till samordnaren Nettan Wall om du har några frågor.” Samordnare för denna brukarrevison: Nettan Wall Tele: xxxx*

*Epost: xxxx*

**Innan intervjun tala om följande för intervjupersonen:**

- A. Vi kommer från RSMH (Riksförbundet för social och mental hälsa)
- B. Syftet med brukarrevisionen (förbättra)
- C. Vem som är uppdragsgivare (Bostad först – Stockholms stad)
- D. Tala om att du har egen erfarenhet
- E. Tala om ungefär hur lång tid som intervjun kommer att ta (max en timme)
- F. Att personen när som helst kan ta paus eller avbryta intervjun utan att uppge skäl
- G. Tala om för personen att den kommer att vara anonym. Tala om att ni har tystnadsplikt.
- H. Tala om att det är frivilligt att delta.
- I. Att det är helt okej att inte vilja svara på någon fråga. "Svara på de frågor du vill och kan"
- J. Om du ångrar några svar inom två veckor så kontakta samordnaren Nettan Wall telefonnummer xxxx eller be din Case manager att hjälpa dig med det
- K. Att personen kommer att anonymiseras i rapporten. Svaren kommer inte att kunna kopplas till en specifik person

Nedanstående checklista ska också alltid gås igenom innan intervjun:

- Har intervjupersonen några frågor?
- B. Är det okej att sätta igång?

**Intervjuguide Bostad först 2019** Obs: *Observera att vissa frågor har 2 sammanhängande frågor i en.*

**Bakgrundsfrågor**

1. Uno-namn (fiktivt namn) och vilket område/vilken stadsdel personen bor i
2. Kön
3. Ålder
4. Hur länge ungefär har du bott i Bostad först-lägenhet?

**Kategori: Information, papper och blanketter*****Begriplighet och hanterbarhet***

5. Vi förstår att det är mycket information och papper att läsa och skriva på i samband med Bostad först.

Har informationen du fått i samband med Bostad först varit lätt att

förstå, svårbegriplig eller mitt emellan?

6. Har du läst igenom alla papper eller fått innehållet uppläst?

Har det hänt att du skrivit på papper ändå?

Skulle du vilja få informationen på ett annat sätt? Hur vill du helst få informationen?

**Kategori: Delaktighet och inflytande**

*”Självbestämmande är grundprincipen i Bostad Först - Rätten till val och självbestämmande handlar om att själv bestämma hur man lever sitt liv och vilken typ av stöd man vill ha.*

*- Att vara den viktigaste delen av det team som arbetar med och kring en.”*

7. Tycker du att du är med och planerar de insatser som du tar emot? – På vilket sätt?”

Om ja/nej: Finns det någonting som du tycker är extra viktigt att få vara med och

tycka till om eller påverka? – Vad?

**Kategori: Tillgänglighet**

*”Att lätt kunna komma i kontakt med CM”*

8. Är det lätt att komma i kontakt med din CM? Har du möjlighet att få hjälp vid akut behov?

**Kategori: Stödets utformning och innehåll**

*”Det stöd man får när man bor i Bostad först – främst av sin Case manager (CM)”*

9. Hur ser din kontakt med din Case manager ut? Vilket stöd mottar du från din Case manager? (vad man får hjälp med) *Följdfrågor – Hur tycker du att det fungerar?*

*– Vad är bra/mindre bra?*

10. Vad är viktigast för dig att få stöd med?

11. Är det något annat du skulle behöva stöd med som du inte har idag?

Om du önskar helt fritt, vad behöver du egentligen?

**12.** Känner du att du kan tala fritt med din CM? Klarar du att be om hjälp med det du behöver? Kan du vara uppriktig (ärlig)? Och vågar du säga ifrån om det är något du är missnöjd med?

**Kategori: Bemötande**

*"Hur är Case managerns bemötande? Vad är bra/mindre bra?"*

**13.** Hur har du blivit bemött av andra medarbetare på Bostad först?

Vad tycker du om din Case manager? Hur är din CM:s bemötande?

*Stödfrågor: Vad är bra med din CM:s bemötande? Är det något som är mindre bra med din CM:s bemötande?*

**Kategori: Självkänsla och självständighet**

Har din självkänsla och självständighet utvecklats i en positiv riktning? Är CM bra på att motivera? *"Vissa vill väl men det kan kännas som att de vill för mycket ibland."*

**14.** Hur har Bostad först påverkat ditt liv? Vad har blivit bättre? Har någonting blivit sämre?

**15.** Känner du att du blivit starkare och/eller mer självständig sedan in flytt? Vad tror du i så fall att det beror på? Beror det på insatsen, CM, på dig själv, eller alltihop sammantaget?

**16.** Upplever du att din CM motiverar dig på ett bra sätt? Om ja eller nej: Kan du ge exempel?

**17.** Känner du att du får uppmuntran för det som fungerar bra?

Stöd att diskutera och hantera det som är svårt?

**Kategori: Vardag och livskvalitet**

***Vardagslivet och det sociala***

**18.** Hur ser en vanlig dag ut för dig?

**19.** Saknar du något att göra på dagarna? Om ja: Vad skulle du vilja göra på dagarna?

Vad har du för intressen?

**20. Sociala kontakter: Hur är din sociala situation just nu?**

Har någonting förändrats sen du fick lägenheten?

Är vännerna desamma och ses ni lika ofta?

Har du fått nya vänner eller kontakter?

*Skulle du vilja utöka ditt sociala umgänge? Om ja, skulle du vilja få stöd i det av din CM och vilket stöd skulle du i så fall önska?*

Hur ser kontakten ut med eventuella anhöriga/närstående?

*Har du – om du så önskat – blivit tillfrågad om du velat ha stöd i kontakten med dessa? Om ja: Hur har det fungerat? Om nej: Skulle det vara av intresse?*

**Kategori: Aktiviteter och sysselsättning**

*”Visa broschyren med Brukarskolans aktiviteter och fråga om intervjupersonen fått informationen, vad tycker man om utbudet, önskar man något annat? Har man deltagit i några aktiviteter som anordnats? Vad i så fall och vad tyckte personen om dessa?”*

**21. Vad har du fått för information om aktiviteter och sysselsättning?**

Hur är informationen, är den tillräcklig? Skulle du önska mer eller annan typ av information?

Hur vill du helst ha informationen? *(På nätet, personlig info av CM, broschyr/papper hem i brevlådan etc.)*

**22. ”Visa åter igen broschyren från Brukarskolan och fråga: Har du hört om projektet Brukarskolan?”**

Har du deltagit i någon av de aktiviteter som anordnats av Bostad först/Brukarskolan/Annexet i Aspudden?

Vad tycker du om utbudet?

Vad skulle du vilja göra – när det gäller aktiviteter, sysselsättning, kurser, friskvård/träning, utflykter osv?

Vilka aktiviteter tror du skulle locka andra?

**23. Känner du att du är så aktiv som du vill vara? Är det något som hindrar dig från att vara mer aktiv? Vad behöver du för att kunna vara mer aktiv i vardagen? Har du**

några sätt du vill dela med dig av för lättare komma igång med någonting?

Vad brukar du göra när du behöver varva ned, koppla av?

### **Kategori: Trygghet och trivsel**

*"Att vara trygg och trivas i sin bostad, hur många nätter sover man där"*

**24.** Vad tycker du om din bostad? Är den lagom stor och finns allt du behöver? Vid behov - handikappanpassad?

**25.** Känner du dig trygg i ditt hem? Om ja, vad är det som gör att du känner dig trygg. Om nej, vad är det som gör att du inte känner dig trygg?

**26.1** Känner du dig trygg i området?

Om ja, vad är det som gör att du känner dig trygg.

Om nej, vad är det som gör att du inte känner dig trygg?

**26.2** Hur trivs du i området? Är det lugnt? Är kontakten med grannarna bra? - Hur ser det ut med närhet till butiker – finns det någon som personen känner att hen kan handla i på rimligt avstånd? - Är kommunikationerna bra?

### **Kategori: Krav och kvarboende – Stöd att bo och bo kvar**

*"Är kraven som ställs tydliga? Rimliga? Känner man att man kan hantera sin lägenhet och greppar situationen? Vilket stöd behöver personen för att klara att bo och bo kvar?"*

**27.** Är du rädd att förlora din lägenhet? Följdfråga: Hur kan din CM hjälpa dig att kunna behålla lägenheten?

**28.** Är kraven som ställs rimliga, för stränga eller för slappa (otillräckliga)?

Vad är det som gör att du tycker det?

**29.** Är det något/några av kraven som ställs som är svåra att hantera? Vilka i så fall? Vilket stöd skulle underlätta för dig?

**30.** Har du förlorat en Bostad först-lägenhet någon gång?

Om ja: vad berodde det på och vad hade du behövt för att det inte skulle hända?

Om nej: Vad är det som gjort att du har kunnat bo kvar?

**31.** Hur vill du att CM och Bostad först hanterar ovälkomna besökare i din lägenhet? (om

det inträffar) Hur hanterar du en gammal vän i behov av bo-plats eller stöd om denne kommer förbi? Får du tillräckligt med stöd med att hålla mindre lämpliga vänner/bekanta på avstånd?

### **Kategori: Hälsa och sjukvård**

*Bostad Först samarbetar med Pelarbacken – vård för hemlösa som täcker allt – somatiska sjukdomar, psykiatriska sjukdomar, tandläkare, samsjuklighet med mera. Bostad Först ser till att de som inte redan har kontakt med Pelarbacken får det på en gång”*

**32.** Hur har din hälsa påverkats sedan du flyttade in i din Bostad Först-lägenhet? Vad har blivit bättre? Har någonting blivit sämre? Eller oförändrat?

**33.** Hur är din kroppsliga hälsa? Upplever du att din CM är insatt i och förstår dina kroppsliga hälsoproblem? Får du det stöd du behöver med den kroppsliga hälsan? Om inte, vilket stöd önskar du?

**34.** Hur är din psykiska hälsa? Upplever du att din CM är insatt i och förstår ditt psykiska mående? Får du det stöd du behöver med din psykiska hälsa? Om inte, vilket stöd önskar du?

**35.** Får du det stöd du behöver med tänderna? Om inte, vilket stöd önskar du?

**36.** Upplever du att din CM är insatt i och förstår din **eventuella** beroendeproblematik? Vill du ha stöd med beroendeproblematik? Får du i så fall det stöd du behöver när det gäller det? Om inte, vilket slags stöd önskar du?

### **Kategori: Ekonomi**

**37.** Upplever du att din CM är insatt i och förstår din ekonomiska situation? Får du den hjälp du behöver när det gäller din ekonomi? Om nej, vad skulle du vilja ha för hjälp? *(Vissa kan t.ex. behöva hjälp med räkningar, autogiro, budget, skuldsanering),*

### **Kategori: Livskvalitet och framtidsdrömmar**

**38.** Vad är livskvalitet för dig?

*Stödfråga: Vad uppskattar du i livet?*

**39.** Vilka är dina framtidsdrömmar?

**Kategori: Förväntningar och förbättringar**

**40.** Har det blivit som du hoppades?

På vilka sätt har det blivit/inte blivit som du trodde och/eller önskade?

**41.** Nöjdhet i stort: Hur fungerar Bostad först och stödet i stort sett? Är det något som inte fungerar?

**42.** Har du några förslag på hur insatsen skulle kunna bli bättre?

**43.** Har du något att tillägga som jag inte frågat dig om?

**44.** Hur har du upplevt intervjun?

*”Gå snabbt igenom resultatet av brukarrevisionen (den här undersökningen)”*

**45.** Hur vill du ha resultatet av brukarrevisionen (den här undersökningen) presenterat för dig? (*Rapport i pappersform/digitalt, En kortfattad sammanfattning, En träff med muntlig presentation, film, annat?*)

**Tacka för intervjun!**

&

*Överlämna ICA-kort påtankat med 100kr och lapp med kontaktuppgifter*

*Intervjuguiden är skapad av samordnare Nettan Vall och resterade team-medlemmar i teamet för Bostad Först, höstterminen 2019. Snabbredigerad av Elisabet Kvist & Fredrik Gothnier 2020-04-18.*