

Brukarrevision

VIVA 2014



Ett steg i taget...



Foton: Mari Sjögren (överst), Helena Thorsén

Sammanfattning av brukarrevisionen på Viva 2014

Vi var 4 revisorer som 2014 intervjuade brukare, anhöriga och personal på VIVA, Falu Kommuns Öppenvårdsbehandling för missbruk.

Vi gjorde 12 brukarinterjuver och två fokusgruppsintervjuer med personalen. Dessutom har vi lämnat ut 15 enkäter vardera till brukare och anhöriga som går på samtalsterapi.

Brukarna fick frågor om tidigare behandling, förtroende, trygghet, delaktighet, planering, tillgänglighet, bemötande och "övriga frågor".

Vi intervjuade personalen om deras kunskaper, erfarenheter, arbetsmiljö och om vilka metoder/behandlingar de använder.

Nedanstående punkter är en kortfattad sammanställning av våra interjuver.

- *Alla har förtroende för personalen.
- *Samtliga har fått vara med och påverkat sin behandlingstid.
- *Alla tycker vägen till VIVA varit lätt och tycker att personalen har ett bra bemötande.
- *De flesta brukarna skulle vilja ha längre behandlingstid, en dag eller flera timmar.
- *Personalen tycker att de har erfarenhet och kunskap att utföra sitt arbete på ett bra sätt.
- *Utbrändhet och långtidssjukskrivningar gör att arbetsbördan blir stor.
- *Den fysiska arbetsmiljön är bra, personalen arbetar bra tillsammans, men en ny flytt är snart nödvändig (nya hyresgäster ska in) och det skapar oro bland personalen.

Aktuell situation

Följande framkommer vid en sista avstämning med personalen på VIVA (5/11-14): Både Meyja och Kompassen har uppehåll pga. för få deltagare. De grupper som just nu finns är två eftervårdsgrupper samt en anhöriggrupp. Verksamheten har fått besked om att ett vikariat inte kommer att förlängas efter 1/12, trots att det fortfarande finns personal som är långtidssjukskrivna. Personalen upplever brist på information och framtida planering för verksamheten på VIVA.

Vi vill tacka brukare, anhöriga och personal på VIVA för Ert engagemang och Ert tillmötesgående i genomförandet av den här rapporten.

Nina Lund Andrea Mauermann

Mari Sjögren

Helena Thorsén

Reflektioner och förslag till förbättringar

RÖD TRÅD genom hela rapporten - Mer personal till Viva!

Denna uppfattning förmedlas både av de brukar- och anhörigkontakter vi har haft på Viva, men också utifrån hur personalen beskriver de resurser som är kopplade till verksamheten.

Vi tycker att det är allvarligt när personal blir sjukskrivna och ej ersätts av vikarie. Det betyder att kvarvarande personal får en högre arbetsbelastning och det tär på dem. En annan allvarlig indragning är personalens friskvårstimme. Omhändertagandet av den duktiga personalen går åt fel håll.

Eftersom missbruk är en familjesjukdom är det viktigt att hela familjen tas omhand. Det är även viktigt att det finns tillgång till vuxen-barn-stöd. Där behöver verksamheten utökas. Just nu är Kompassen (män i grupp) nedlagd på grund av grund av sjukskrivningar.

Brukarna och anhöriga trivs verkligen på Viva. Det råder det ingen tvekan om.

Samarbetet mellan de olika instanserna som arbetar med missbruksfrågor behöver förbättras.

Flera brukare har önskemål om att få mer tid (fler timmar per dag eller en dag till i veckan) och mer faktabaserad information, t ex föreläsningar. Flera brukare har också önskat att akupunktur kommer tillbaka. Brukarna anser att akupunktur har bra effekt på sug och sömn.

Inledning

Region Dalarna har gett Högskolan i Dalarna i uppdrag att utbilda brukarrevisor. Det har i dagsläget utbildats två grupper. Den första gruppen utbildades under hösten år 2013, den andra gruppen genomförde sin utbildning under våren år 2014. Den här rapporten är en del av utbildningen för de som genomgick vårens utbildning. I utbildningen ingår att göra en revision av en specifik verksamhet. I detta fall var det VIVA som är Falu kommuns öppenvårdsbehandling inom området missbruk- och beroende, som ville ha en revision. Den kunskapskälla en brukare har tillsammans med professionell expertis är mycket värdefull för att utveckla vården på bästa möjliga sätt. Kraven på brukarmedverkan stöds via lagstiftning och nationella riktlinjer på området (S2011/986/FST)¹. Det är viktigt att brukare har ett inflytande som är på "riktigt". Brukarna måste ges chansen att påverka sin vård och behandling. I en brukarrevision försöker man ta reda på vad som är bra och mindre bra. I vår rapport har vi undersökt detta genom att samla in information via så kallade fokusgruppsintervjuer med personal samt genom individuella intervjuer med brukarna som fanns inskrivna i VIVA:s verksamhet. Vi har även gjort enkäter till brukare och även till anhöriga som går på enskilda samtal. Det har varit intressant och spännande och ibland svårt att genomföra denna process, som det innebär att utföra en revision, men vi har fått hjälp på vägen av vår mentor, Helén Olsson på Högskolan Dalarna.

Bakgrund

VIVA, Falu kommuns öppenvårdsbehandling startade som ett projekt och blev permanent 2004. Den erbjuder enskilda samtal, primärbehandling, eftervårdsgrupper och anhörigstöd. Stöd- och motivationsgrupper bedrivs för närvarande inte. VIVA erbjuder kostnadsfria samtal och vänder sig till vuxna personer (från 25 år) som bor i Falu kommun. Den primärvårdsbehandling som bedrivs inom VIVA är på 10 veckor, med chans till förlängning. Man träffas tre gånger per vecka. Man kan ta in max 6-7 i varje grupp och intaget är kontinuerligt under året. Det förekommer att det ibland är kö för att få en behandlingsplats. Anhörigstöd och enskilda samtal är individuellt anpassade och pågår så länge brukaren anser sig behöva stöd. Eftervården är ett år

¹ Se regeringskansliet; Överenskommelse och stöd till en evidensbaserad praktik
<http://www.regeringen.se/sb/d/108/a/160837>

och sker en gång per vecka. VIVA består av fem gruppenheter. Det är kompassen som är avsedd för män, Meyja som är avsedd för kvinnor, den tillhörande eftervården samt anhöriggrupp. Utöver det finns som sagt anhörigstöd och enskilda samtal att tillgå. Det är sex personal och en arbetsledare som ansvarar för dessa fyra grupper. VIVA kan komma att omfattas av nedskärningar i sin verksamhet. Verksamheten har under året 2014 minskats med 1,25 % tjänst. Det förekommer en del långtidssjukskrivningar i personalgruppen och man tillsätter inte vikarier för det. Tidigare erbjöds t.ex. akupunktur som ett komplement till behandlingen, men det har också tagit bort. Framkommer också att kommunen beslutat att ta bort stödet som var riktat till vuxna-barn-problematik, de så kallade ACA självhjälpsgrupperna (men detta ska inte förväxlas med verksamheten på Viva).

Hur gick vi tillväga?

Vi blev inbjudna till ett personalmöte inom Falu kommuns missbruksenhet. Där berättade vi om vad en brukarrevision innebär samt presenterade oss själva. Efter att ha fått klartecken kallade vi till informationsmöte med personalen på Viva. Vi gick igenom det förslag till upplägg som vi arbetat ihop med enskilda intervjuer för de olika grupperna inom Viva. Under mötets gång visade det sig att halva verksamheten består av enskilda samtal både med brukare och anhöriga. Vi fick då göra om vår plan och utöka med enkäter för samtalen. Vi delade ut ett informationsblad (se bilaga 2) till brukarna där vi berättade om hur intervjuerna skulle gå till.

Vi började med att intervjua personalen i två fokusgrupper. De svaren har sammanställts. Därefter intervjuade vi män på Kompassen och eftervård samt kvinnor på Meyja och eftervården. Dessa intervjuer har sammanställts. De tillkomna enkäterna delades ut av personalen. Femton delades ut till brukare och femton till anhöriga. De lämnades ut i kuvert som lämnades åter i förslutet skick till oss. Enkätsvaren lades in i Excelblad och sammanställdes för respektive grupp.

Vilka deltog i intervjuerna/enkäterna?

Vi intervjuade tre inskrivna män från Kompassen och tre inskrivna kvinnor från Meyja. Utöver det intervjuade vi tre män och tre inskrivna kvinnor från eftervården på VIVA. Totalt 12 enskilda intervjuer. Intervjuerna tog i medeltal ca 40 minuter att genomföra. Vi var två revisorer med på varje intervju, en skrev och den andra revisorn ställde frågorna.

Det var 15 enkäter som delades ut till brukarna och 15 enkäter som delades ut till anhöriga. Enkäterna delades ut i kuvert, och lämnades åter i förslutet skick. Enkätsvaren för respektive grupp presenteras under tillhörande rubrik.

Utöver detta så intervjuade vi personalen i så kallade fokusgruppsintervjuer. Vi gjorde två fokusgruppsintervjuer och i varje grupp ingick tre personal. Intervjuerna pågick under ca en timmes tid.

Totalt insamlades information från 29 enkäter och 12 individuella intervjuer, samt två fokusgruppsintervjuer med sammanlagt sex personal.

Sammanställning av grupperna för primärbehandling (Kompassen och Meyja)

Tre kvinnor och tre män har deltagit i intervjuerna. Fyra av sex har tidigare erfarenhet av behandling.

Förtroende och trygghet

Alla svarar att de har förtroende för personalen. Samtliga känner sig trygga i gruppen. Alla upplever att de får sin tid med personal.

Delaktighet och planering

Alla har fått vara med att påverka sin behandlingstid. De flesta har önskat förlängning och även fått det.

Behandlingsupplägget är bra. Gruppsamtalen har gett mycket. Ingen har uppgett att något är dåligt.

Genomgående så har alla i sin plan att gå på eftervården.

Tips på vad brukaren kan göra är att gå på AA-möten. Man får också praktiska tips såsom öka sin sociala samvaro, vara nogsam med tänkandet runt alkohol "Vi tipsar varandra".

Tillgänglighet och bemötande

Fyra personer började sin behandling på 65:an, en via Missbruksenheten på Socialförvaltningen och en via Bygget². Alla har tyckt att det varit lätt att komma till VIVA.

Alla tycker att personalen är tillgängliga om Brukarna undrar något.

Alla tycker att bemötandet var bra vid inskrivningen. Bemötandet idag anses också vara bra. "Bemötandet har fördjupats".

Andra synpunkter som brukarna har på personalen är: De är duktiga att lyssna till punkt, de bemöter oss utifrån att vi är alla olika, de låter oss landa ordentligt, de är öppna och trevliga, de håller tider och löften samt är tillmötesgående.

Övrigt

Förändringar som brukarna önskar är flera dagar eller längre dagar, mer faktabaserad medicinsk information. Tre personer är helt nöjda med nuvarande utformning.

Mer samarbete med sjukvårdspersonal som kan det här med alkohol/droger. Det är viktigt att personalen har egna erfarenheter av missbruk eller anhörigproblematik.

Sammanställning av grupperna eftervården på Viva (kvinnor och män)

Där deltog tre kvinnor och tre män i intervjuerna.

Tidigare erfarenheter av behandling

Fyra av sex, hade tidigare erfarenheter, varav tre kvinnor och en man.

Förtroende och trygghet

Alla har förtroende för personalen, så väl kvinnor, som män

Alla utom en kände trygghet i gruppen.

Alla känner att det får sin tid med personalen.

² Bygget är ett kommunalt stödboende

Delaktighet och planering

Alla tycker att det har fått vara med och påverka sin behandlingstid.

Alla tycker att behandlingsupplägget är bra, men somliga saknar fler dagar i veckan. Ingen kritik mot behandlingen.

Alla har någon typ av framtidsvision, även om alla inte har en direkt "planering" för livet efter, eftervården.

Tips och råd som de får från personalen är att gå på AA möten och sinnesrogudstjänster.

Tillgänglighet och bemötande

Alla fann att vägen till eftervården var lätt och smidigt, först Viva, sedan vidare till eftervården. Alla tycker att personalen är tillgänglig om de undrar något.

När det gäller bemötandet vid inskrivningen så tycker alla att det var jättebra och att det inte skett någon förändring i bemötandet, utan är fortsatt bra och respektfullt.

Övrigt

Förändringar som brukarna önskar är att kunna ha behandlingsdagar utomhus, kanske göra någon utomhus aktivitet. Annars inga önskemål på förändringar.

En säger: " *VIVA är det bästa som har hänt mig!*" Det som kommer upp som övrig information är upplevelsen av trygghet i och med att de är uppdelade i olika grupper kvinnor/män, det känns tryggt och ger större utrymme att slappna av och släppa fasaden.

Presentation av enkäter till anhöriga

Vi har delat ut 15 enkäter till anhöriga som går på enskilda samtal på Viva. Tolv kvinnor och tre män har svarat. Den yngsta är 22 år och den äldsta 71 år. Frågorna i enkäten kunde i de flesta fall besvaras med: ***Ja mycket, Ja ganska, Vet ej vad jag ska svara, Nej, Nej inte alls.***

Tidigare erfarenhet

12 anhöriga har tidigare erfarenhet av samtal och för tre personer är detta helt nytt. Av de tolv som har tidigare erfarenhet så hade 9 mycket eller ganska goda erfarenheter sedan tidigare.

Förtroende och trygghet

Samtliga har mycket stort förtroende för sin behandlare/kontaktperson på Viva och de känner sig absolut trygga i samtalsrummet och med samtalsmiljön.

Tid, utrymme och påverkan

Endast två upplever att de nästan får den tid och utrymme de behöver, övriga 13 säger ja, absolut, de får den tid de behöver. Tio anhöriga anser att de absolut kan vara med och påverka upplägget kring antalet samtal och hur ofta de kan träffa sin behandlare/samtalskontakt. Tre anser ganska mycket och två svarar, vet inte.

Kontakt och bemötande

Nio, absolut och fem hade ganska lätt för att komma i kontakt med Viva och att snabbt komma igång med samtal. En person svarade nej.

Samtliga femton anser att de absolut blivit bemötta med förståelse, empati och respekt och blivit tagna på allvar.

Kvalitet på behandling/samtalsform

Elva tycker absolut och fyra ganska, på frågan om behandlingen i nuläget är tillräcklig.

På frågan om man anser att behandlaren har tillräckligt med erfarenhet/kunskap för att kunna hjälpa, svarade samtliga femton, ja absolut.

Övriga frågor

På frågan om du vet vem du ska vända dig till om man tycker att hjälpen inte räcker eller inte hjälper alls så fördelar sig svaren; ja absolut 4, ja ganska 4, vet ej 2, nej 3 och nej ingen aning 2.

Fem säger absolut ja och fem tror kanske att närstående kan ta del av behandlingen/samtalen om du skulle vilja. Tre vet inte och en säger nej och en anhörig säger, nej inte alls.

Tretton anser sig absolut bli informerad om sjukdomen/missbruket/medberoendet och hur man ska arbeta med tillfrisknandet. En vet inte och en anhörig anser, ja ganska.

När det gäller hopp inför framtiden och att kontakten med Viva är ett steg för att kunna hantera dina problem svarar 13 anhöriga, ja absolut och två anhöriga, ja ganska.

En person har haft kontakt med Viva i mindre än en månad, sju anhöriga i mer än en månad men mindre än ett år, en person över ett år, fyra över två år och två över fem år.

Viva som helhet

Fjorton anhöriga värderar sin kontakt med Viva som mycket bra och en person som ganska bra.

Förslag till förändring med egna ord

Skulle du vilja förändra någon i din behandling? I så fall vad?

"Jag skulle vilja ha akupunktur och att det gick att tillgå oftare flera dagar och flera tider om man jobbar kan det vara svårt att komma. Mycket tråkigt att akupunkturen inte finns längre."

"Att personalen får jobba kvar. Gick länge hos en anställd som var bra men inte kunde vara kvar pga. nedskärningar. Går nu hos en ny mycket bra som också bara har vikariat. De här personerna behövs."

"Ofta samtal - vid behov!"

Något övrigt att tillägga?

"Personalen känns mycket kompetent och förstående."

"Hjälper/hjälpt mig mycket. Tur att de finns."

"Mycket mera och bredare info om Viva. Ett förslag är att Viva besöker Arenan och ger info att ni finns och hur ni jobbar! Tack."

"Som anhörig finns det inget skyddsnät när man har barn. Man ska inte bli hänvisad till gruppsamtal när man inte ens vågat prata med anhöriga. Det kommer i en långt senare process för en del."

"Jag hade inte varit där/här jag är som människa utan Viva. Tack."

"Min kontakt med Viva har varit otroligt värdefull för mig själv som människa och för mig själv som mamma till en missbrukande dotter. Det har gett mig kunskap och insikt om saker jag inte fattade att jag själv saknat."

"Jag önskar att alla får så bra hjälp som jag har fått hela tiden."

Presentation av enkäter till brukare

Vi har delat ut 15 enkäter till brukare som går på enskilda samtal på Viva. Nio kvinnor och fem män har svarat (en enkät saknas). De yngsta är 28 år och den äldsta 72 år. Frågorna i enkäten kunde i de flesta fall besvaras med: **Ja mycket, Ja ganska, Vet ej vad jag ska svara, Nej, Nej inte alls.**

Tidigare erfarenhet

Åtta har tidigare erfarenhet av samtal och för sex personer är det helt nytt. Av de åtta som har tidigare erfarenhet så hade sex mycket eller ganska goda erfarenheter sedan tidigare. En vet inte och en har ej goda erfarenheter.

Förtroende och trygghet

Samtliga har mycket stort förtroende för sin behandlare/kontaktperson på Viva och de känner sig absolut trygga i samtalsrummet och med samtalsmiljön.

Tid, utrymme och påverkan

Endast tre upplever att de nästan får den tid och utrymme de behöver, övriga 11 säger ja, absolut. Tretton brukare anser att de absolut kan vara med och påverka upplägget kring antalet samtal och hur ofta de kan träffa sin behandlare/samtalskontakt. En person vet inte.

Kontakt och bemötande

Tio, absolut och tre hade ganska lätt för att komma i kontakt med Viva och att snabbt komma igång med samtal. En person svarade ej på frågan.

Samtliga fjorton anser att de absolut blivit bemötta med förståelse, empati och respekt och blivit tagna på allvar.

Kvalitet på behandling/samtalsform

Nio tycker ja absolut och fyra ja ganska, på frågan om behandlingen i nuläget är tillräcklig. En person svarade både vet ej och nej.

På frågan om man anser att behandlaren har tillräckligt med erfarenhet/kunskap för att kunna hjälpa, svarade samtliga fjorton, ja absolut.

Övriga frågor

På frågan om du vet vem du ska vända dig till om man tycker att hjälpen inte räcker eller inte hjälper alls så fördelar sig svaren; ja absolut 6, ja ganska 3, vet ej 3, nej 1 och nej ingen aning 1.

Sex säger absolut ja och tre tror kanske att närstående kan ta del av behandlingen/samtalen om du skulle vilja. Fyra vet inte och en säger nej.

Tolv anser sig absolut bli informerad om sjukdomen/missbruket/medberoendet och hur man ska arbeta med tillfrisknandet. En vet inte och en anser ja ganska.

När det gäller hopp inför framtiden och att kontakten med Viva är ett steg för att kunna hantera dina problem svarar 11 personer, ja absolut och två personer ja ganska och en vet inte.

Fyra personer har haft kontakt med Viva i mer än en månad men mindre än ett år, tre personer över ett år, två över två år och fem i över fem år.

Viva som helhet

Samtliga fjorton brukare värderar sin kontakt med Viva som mycket bra.

Skulle du vilja förändra någon i din behandling? I så fall vad?

"Skulle vilja delta i akupunkturgrupp"

"Att komma igång och gå på mötena så snart och ofta som möjligt."

"Längre Eftervård, alltså fler dagar."

Har du något övrigt att tillägga?

"VIVA är livräddande. Mer resurser krävs till all VIVA's verksamhet."

"Kommer inte på något särskilt utom att vara väldigt tacksam att vara med på behandlingen (tänker just på min ålder!)"

"Tycker att "namngiven" är så otroligt bra. Hen förstår och lyssnar på ett bra sätt. Hen är fantastisk och proffsig på alla sätt även otroligt ödmjuk. Och tillsammans med hen så kommer jag att få börja må bra igen och kunna leva ett hälsosamt nyktert liv. Tack "namngiven". "

Presentation av fokusgruppsintervjuer med personal

Vi intervjuade personalen vid två tillfällen, och de var 3 stycken i varje grupp.

Sammanlagt intervjuades 6 personer. Vi hade muntliga intervjuer, där vi skrev ner svaren som kom fram i gruppen.

Kunskap och erfarenheter hos personalen

I det stora hela så tycker personalstyrkan enhälligt ja, att de besitter både erfarenhet och kunskaper för att kunna göra sitt arbete väl. *"Kunskap är en färskvara som måste uppdateras"*. Angående fortbildning, så får personalen ganska mycket kurser, fast de är inte relevanta med tanke på vad personalen efterfrågar. Några av personalen önskar gå en steg 1 utbildning.

Arbetsmiljön

Personalbrist och utbrändhet är ett tema som lyser igenom hela intervjun och är ett stort problem. Arbetsbördan blir stor. Hade de varit fler anställda, så hade de haft möjlighet att sprida information om riskbruk hos olika instanser, samt lägga mer tid på anhöriga och vuxna barn. Personalmöten har de en gång varje vecka och där de kartlägger ärenden och tar upp olika behov som rör brukarna och personal. De har fått kontinuerlig handledning en gång i månaden, men eventuella nedskärningar kommer att ske. Grunden de jobbar efter är de nationella riktlinjerna och har varit under lång tid³. När det gäller arbetsmiljön, så framgår det att lokalerna de befinner sig i nu, är bra. Men att de delar hus med andra verksamheter, vilket bidrar till att sekretess och anonymitet kan vara i riskzonen. Det som är en belastning i nuläget är att de ska flytta från byggnaden. *”Osäkerheten hänger över en hela tiden”* Det skapar en oro och stress för personalen.

Tillgängligheten

Det finns olika vägar till Viva. Via telefon, socialtjänsten, arbetsgivare, vårdcentraler, spontana besök, öppenvården psykiatri och 65:an, landstingets missbruksenhet.

Metoder/behandling

När det gäller vad som ger brukaren bäst nytta, så tycker alla ganska lika, att det är gruppbehandlingar ger mest dynamiskt resultat/nytta, fast givetvis med undantag.

Fördelningen mellan kvinnor och män är ganska jämn. Åldern är 25 och uppåt.

Metoder som Viva använder är: ADDIS⁴, MI⁵, ÅP⁶, 12-stegsbehandling⁷ samt CRA⁸.

När man bestämmer planering för behandlingen så utgår man först och främst från brukarens önskemål. Man tar hänsyn till familjeförhållanden, typ av missbruk och biståndsbeslut från socialtjänsten.

Övrigt

³ Nationella riktlinjer för missbruks- och beroendevård. Se länk till socialstyrelsens hemsida:

<http://www.socialstyrelsen.se/riktlinjer/nationellariktlinjer/missbruksochberoendevard>

⁴ ADDIS är en bedömningsmetod för att diagnostisera skadligt bruk, missbruk och beroende av alkohol och droger.

⁵ MI eller motiverande samtal är ett särskilt förhållningssätt som hjälper människor att arbeta med ett problem och att komma vidare.

⁶ ÅP eller återfallsprevention är en metod för att hjälpa en person att undvika återfall i missbruk.

⁷ 12-stegsbehandling är ett behandlingsprogram som kommer från Anonyma Alkoholister (AA) och Anonyma Narkomaner (NA) och utvecklades från början i Minnesota, USA.

⁸ CRA är en missbruksbehandling som baseras på KBT och MI.

Önskemål på förbättringar, är att kunna ha utrymme för att jobba med vuxna barn och riskgrupper, och alternativa metoder som t.ex. akupunktur.

Samt att återinföra friskvård till personalen. Som en personal uttrycker det; "*friskvård för att vårda sitt instrument*". För att få gehör på det här så vänder sig personalen sig till sin närmsta chef, som jobbar för deras sak. Kommunikationen med den närmaste chefen är inga problem fast när ärenden, önskemål och behov skall gå vidare till socialförvaltningen, så händer något på vägen, antingen så misstolkas informationen eller så framförs informationen otydligt. Det finns oklarheter kring vem som bär ansvaret för att det sker misstag inom de olika beslutsinstanserna inom socialförvaltningen.

Personalen säger att; "*... vi vill att de skall vakna... ett större intresse för vad vi gör!*"

Bilagor:	Informationsmöte med personalen	bilaga 1
	Informationsblad	bilaga 2
	Intervjufrågor till brukare	bilaga 3
	Enkäter till brukare och anhöriga	bilaga 4
	Intervjufrågor till personal (fokusgrupper)	bilaga 5

Bilaga 1.

Informationsmöte med personalen på VIVA onsdagen den 16 april 2014

Vi kommer att göra personliga intervjuer, där en intervjuar och en skriver ner svaren. Det kanske tar ca 20-30 min/per intervju.

Vi har som mål att intervjua 10-12 personer och behöver er hjälp att hitta frivilliga som kan tänka sig att ställa upp för detta. Gärna både kvinnor och män och gärna från alla grenar i verksamheten.

Vi kommer att intervjua personalen i två fokus grupper. Alltså att personalen delas upp i två olika grupper, så att vi har möjlighet att intervjua alla.

Skulle veckorna 19 och 20 passa er att vi kom och genomförde intervjuerna? Och är det bäst om vi kommer under ordinarie mötestid, då brukaren är i sitt program? När vi utför intervjuerna med brukarna, kan vi genomföra max fyra stycken intervjuer på en dag. Vi är fyra brukarrevisorer och jobbar tillsammans två och två. Alltså två intervjuer per par.

När det gäller fokusgrupperna med personalen, är vi alla med, vid två tillfällen. 45-60 min per intervju.

Frågor till personalen

1. Kan vi göra intervjuerna på Meja och öppenvården för kvinnor i deras lokaler, på Åsgatan?
2. Var kan vi intervjua Kompassen och öppenvården män?
3. Har vi möjlighet att få en verksamhetsberättelse och liknande information om Viva?
4. Vi undrar om VIVA har fler verksamheter? Enskilda samtal? Akupunktur? Anhöriggrupp? Brukarmöten? Mer?
5. Vem från personalen kan vara kontaktperson till Brukarrevisionsgruppen?
6. Är det något vi har glömt att fråga?

Bilaga 2.

Brukarrevision på alkoholrådgivnings- och öppenvårds-mottagningen Viva i Falun

Vi har ett uppdrag från Region Dalarna, att samla kunskaper och erfarenheter från er som finns i den här verksamheten, en så kallad brukarrevision. Syftet med denna revision är att ta del av och utvärdera dina åsikter och erfarenheter som brukare av öppenvårdsmottagningen Viva. Detta skall i sin tur utgöra ett underlag för att skapa möjligheter till eventuella förbättringar av öppenvården.

Vi kommer att besöka Viva under maj/juni 2014 för att ta del av dina åsikter och erfarenheter kring bemötande, delaktighet och inflytande i denna öppenvårdsform. Vi är fyra personer som kommer till Viva för att genomföra intervjuer och enkäter.

Svaren kommer att behandlas anonymt och synpunkterna kommer inte att kunna identifieras. Deltagandet är frivilligt och kan när som helst avbrytas utan motivering.

Dina åsikter är viktiga för att du har värdefulla kunskaper om Vivas öppenvård. När insamlingarna är klara kommer vi att sammanställa allting i en rapport som också kommer att ge förslag till förbättringar och kommer att finnas tillgänglig på Viva.

Vi vill på förhand tacka personal och brukare för er medverkan!

För den som önskar, går det att få mer information genom nedanstående personer:

Helén Olsson, Högskolan Dalarna, hol@du.se

Brukarrevisorer:

Nina Lund, ninalund53@hotmail.com

Andrea Mauermann, dottersion@gmail.com

Mari Sjögren, mariuppsala@hotmail.com

Helena Thorsén, nissjershelena@gmail.com

Intervjufrågor till brukarna på Viva maj 2014
Meyja, Kompassen, eftervård män samt eftervård kvinnor

Grundfrågor:

1. Kön:
2. Ålder:
3. Missbrukstyp:
4. Vad har du för tidigare erfarenheter av behandling?

Frågor kring förtroende och trygghet

1. Har du förtroende för personalen här? (Varför det?)
2. Känner du dig trygg i miljön och i gruppen? (Varför det?)
3. Upplever du att du får den tid med personal som du behöver?
(Om nej, vad skulle du behöva?)

Frågor kring delaktighet/ planering

1. Har du fått vara med och påverka längden på din behandlingsform?
(Om nej, skulle du ha velat det?)
2. Vad tycker du är bra, respektive dåligt med behandlingsupplägget på Viva?
3. Har du en plan, när behandlingstiden på Viva/Meja/kompassen, är slut?
4. Får ni konkreta tips och ideér hur ni skall klara er vardag, när ni inte är på Viva/Meja/Kompassen?

Frågor kring tillgänglighet/bemötande

1. Hur såg din väg till Viva ut? Var det lätt/ svårt?
2. Upplever Du att personalen känns tillgängliga, att de finns där om du undrar över något?
3. Hur upplevde du bemötandet av personalen på Viva, när du skrevs in?/ Hur upplever du bemötandet idag? Finns det någon skillnad?
4. Nämn något som är viktigt att tänka på från personalens sida när det gäller bemötande?

Övrigt

1. Skulle du vilja förändra något i din behandling? I så fall vad?
2. Har du något övrigt att tillägga?

Bilaga 4

Vad tycker du om öppenvården Viva?

Denna enkät innehåller frågor om dina erfarenheter och upplevelser av din behandling i Vivas verksamhet. Dessa svar är anonyma och under sekretess. Alltså vem som tagit del av och svarat på denna enkät, kommer inte att kunna framgå. Den ingår i en brukarrevision av Vivas verksamhet, där vi vill få ett brukarperspektiv på själva verksamheten. Dina synpunkter är viktiga och behövs för att kunna utveckla och förbättra behandlingen på Viva.

Hur du fyller i enkäten: Använd en bläckpenna när du ringar in ditt alternativ. Om du ringar in fel, stryk då över svaret och ringa in rätt alternativ. Om du inte vet vad du skall svara så ringa in rutan VET EJ.

Lägg den ifyllda enkäten i kuvertet och klistra igen det. Lämna det sedan till din kontaktperson, eller till någon på Viva.

Enkätfrågor:

1. Kön:

2. Ålder:

3. Missbruk: /anhörig:

4 A: Har du tidigare erfarenhet av behandling/samtal?

* Ja

* Nej

4 B: Om du svarade ja, har du goda erfarenheter av den tidigare behandlingsformen?

* Ja Mycket

* Ja ganska

* Vet ej vad jag skall svara

* Nej

* Nej inte alls

5. Har du förtroende för din behandlare/kontaktperson här på Viva?

*Ja Mycket

* Ja ganska

* Vet ej vad jag skall svara

* Nej

* Nej, inte alls

6. Känner du dig trygg i samtalsrummet, är det en god samtalsmiljö?

* Ja absolut

* Ja ganska

* Vet inte vad jag skall svara

* Nej

* Nej inte alls

7. Upplever du att du får den tid och utrymme, som du har behov av?

* Ja absolut

* Ja ganska

* Vet inte vad jag skall svara

* Nej

* Nej inte alls

8. Kan du vara med och påverka upplägget kring hur många samtal och hur ofta du kan träffa din behandlare/samtalskontakt?

* Ja absolut

* Ja ganska

* Vet ej vad jag skall svara

* Nej

* Nej inte alls

9. Var det lätt för dig att komma i kontakt med Viva, gick det snabbt att komma igång med behandling/samtal?

* Ja absolut

* Ja ganska

* Vet inte vad jag skall svara

* Nej

* Nej inte alls

10. Upplever du att du blir bemött med förståelse, empati och respekt, känner du att du blir tagen på allvar?

* Ja absolut

* Ja ganska

* Vet inte vad jag skall svara

* Nej

* Nej inte alls

11. Tycker du att din behandling/samtalsform i nuläget är tillräcklig?

* Ja absolut

* Ja ganska

* Vet inte vad jag skall svara

* Nej

* Nej inte alls

12. Anser du att din behandlar har tillräckligt med erfarenhet/kunskap, för att kunna hjälpa dig?

* Ja absolut

* Ja ganska

* Vet ej vad jag skall svara

* Nej

* Nej inte alls

13. Vet du vem du skall vända dig till om du inte tycker att hjälpen du får är tillräcklig, eller om den inte kan hjälpa dig alls?

* Ja absolut

* Ja ganska

* Vet inte vad jag skall svara

* Nej

* Nej ingen aning

14. Kan dina närstående ta del av din behandling/ av dina samtal? Får de följa med, om du skulle vilja?

* Ja absolut

* Ja jag tror det

* Vet inte

* Nej

* Nej inte alls

15. Blir du informerad om sjukdomen/missbruket/medberoendet och hur du skall kunna arbeta på ditt tillfrisknande?

* Ja absolut

* Ja ganska

* Vet inte vad jag skall svara

* Nej

* Nej inte alls

16. Känner du hopp inför din framtid och kontakten med Viva, att den skall vara ett steg, till att kunna hantera ditt problem?

* Ja absolut

* Ja ganska

* Vet inte vad jag skall svara

* Nej

* Nej inte alls

17. Hur länge har du haft kontakt med Viva?

* Mindre än 1 månad

* Mindre än ett år, men mer än 1 månad

* Över 1 år

* Över 2 år

* Över 5 år

18. Hur värderar du din kontakt med Viva som helhet?

* Mycket bra

* ganska bra

* Vet ej

* Dålig

* Mycket dålig

19. Skulle du vilja förändra något i din behandling? I så fall vad?

Beskriv med egna

ord.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

20. Har du något övrigt att tillägga?

Beskriv med egna

ord.....
.....
.....
.....

Bilaga 5

Intervjufrågor fokusgrupper personal Viva den 30/4 och 7/5 2014

Utvärdering

1. Vad tycker ni ger bäst resultat, de enskilda samtalen, eller gruppsamtalen?

Erfarenhet/kunskap hos personalen

2. Tycker ni att ni har tillräckligt med kunskap och erfarenheter för att utföra ert arbete på ett optimalt sätt?

3. Får ni fortlöpande utbildning?

4. Får ni handledning?

5. Vad behöver ni för att kunna utvecklas i ert arbete?

6. Hur ofta träffas personalen och vad talar ni om?

Arbetsmiljö

7. Hur påverkar det er i arbetsgruppen, att ni ej har tydliga mål och en verksamhetsplan att följa?

8. Hur påverkar oklarheterna kring eventuella nerdragningar, budgettänk er, samt osäkerheten över var ni skall vara?

9. Hur är er arbetsmiljö rent praktiskt och påverkar den er psykiskt?

Tillgänglighet

10. Hur ser brukarens väg till Viva ut? Hur tänker ni kring det?

Metod/behandling

11. Hur är fördelningen mellan unga, kvinnor, män och äldre?

12. Hur mäts era resultat, om de gör det, och får ni ta del av resultaten?

13. Vad utgår ni ifrån när ni bestämmer vilken sorts vård och behandling brukaren skall ha?

14. Vilka metoder använder ni i ert arbete?

Övrigt

15. Vad tycker ni behöver förbättras, vart vänder ni er och får ni gehör?

16. Har ni tankar och funderingar som vi missat att ta upp?