



# Boendestöd – erfarenhetsbaserad praktik och kunskap



*FoU-rapport nr 27/2017  
Amanda Ljungberg, David Matscheck  
och Alain Topor*

*FoU Nordost är en forsknings- och utvecklingsenhet för de nordostliga Stockholmskommunerna Danderyd, Lidingö, Norrtälje, Täby, Vallentuna, Vaxholm och Österåker.*

*FoU Nordost ska genom praktiktäna forsknings- och utvecklingsinsatser utgöra en resurs för utveckling och utvärdering inom socialtjänsten som omfattar individ- och familjeomsorg, funktionsnedsättning och socialpsykiatri, samt för utveckling av vård, omsorg, rehabilitering och stöd och service till äldre personer. Stockholms Läns Landsting är medfinansier av den verksamhet som rör inriktningen mot äldre.*

www.founordost.se

Boendestöd – erfarenhetsbaserad praktik och kunskap

© FoU Nordost och författarna 2017

Omslagsfoto: FoU Nordost och Alain Topor (bild med båtbojar)

FoU-rapport 27/2017

ISBN 978-91-983772-2-4

# Förord

Boendestöd är en kommunal insats som kan ha stor betydelse för brukaren när det gäller att bemästra och utveckla sin vardag. Genomförandet utformas utifrån den enskildes behov och insatsens flexibilitet ger utrymme för anpassning, både till behovet, men också till boendestödjarens möjlighet att möta detta behov. Det är därmed en insats som praktiskt definieras i nära samspel mellan brukaren och boendestödjaren.

I Lidingö Stad, en av FoU Nordosts kommuner, genomfördes 2014 en studie i syfte att genom intervjuer fånga boendestödjarnas erfarenhetskunskap. Detta resulterade i rapporten ”Boendestödjarnas erfarenhetskunskap. Boendestöd – beslut och praktik. Erfarenheter från Lidingö Stads socialpsykiatri” (Topor, 2014a).

Detta FoU Nordostprojekt tar nu avstamp i Lidingö Stads rapport och ger en ytterligare fördjupning i boendestödsverksamheten. Projektgruppen har bestått av Amanda Ljungberg, projektledare, Alain Topor, vetenskaplig ledare, och David Matscheck, projektledare för FoU Nordosts verksamhet inom området socialpsykiatri, som tillsammans utarbetat projektmodellen. Nu lyfts också brukarens perspektiv in och de båda perspektiven, brukarens och boendestödjarens, speglas i varandra.

Projektet har genomförts i tre FoU Nordostkommuner, Danderyd, Täby och Österåker, och har finansierats genom statliga så kallade PRIO-medel för riktade insatser inom området psykisk ohälsa.

Både brukare och verksamheter har följt projektets gång, genom att representanter från de berörda kommunerna och verksamheterna, och representanter för brukarorganisationer har ingått i en referensgrupp. De har bidragit med värdefulla synpunkter och ställt viktiga frågor.

Vi vill framföra vårt varma tack till alla som på olika sätt engagerat sig projektet och till de som generöst delat med sig av sina erfarenheter och kunskaper om insatsen. Jag hoppas att denna FoU-rapport kommer bidra till att utveckla och fördjupa boendestödsverksamheten, och att den ger nya perspektiv på en betydelsefull insats för personer med till exempel psykisk funktionsnedsättning.

Åsa Hedberg Rundgren  
*verksamhetschef, FoU Nordost*

# Om författarna

Amanda Ljungberg är socionom och har tidigare arbetat med forskning inom landstingspsykiatri. Hennes tidigare projekt har handlat bland annat om hjälpande och icke-hjälpande relationer till professionella ur brukares och professionellas perspektiv, där hon har publicerat flera artiklar och rapporter.

David Matscheck är projektledare för socialpsykiatri vid FoU Nordost och undervisar vid Institutionen för socialt arbete vid Stockholms universitet. Hans forskning rör samverkan mellan socialtjänsten, psykiatri och andra organisationer kring personer med psykisk ohälsa och/eller missbruk. Ett annat aktuellt projekt gäller sysselsättning och supported employment. Han har tidigare publicerat artiklar och FoU-rapporter rörande socialtjänstens arbete med barn och unga.

Alain Topor är docent vid Institutionen för socialt arbete vid Stockholms universitet och professor vid Institutet för psykosocialt arbete vid universitetet i Agder (Norge). Hans forskning rör områden som återhämtning från allvarliga psykiska problem, hjälpande faktorer i professionellt arbete, sociala villkor samt socialt arbete och psykiska problem. Han har även publicerat texter om en social modell för förståelse av psykiska problems uppkomst, utveckling och vad som kan vara till hjälp att hantera dem.

# Innehållsförteckning

<b>Abstract</b> .....	<b>7</b>
<b>Inledning</b> .....	<b>8</b>
En lång historia .....	8
En annan praktik – en annan kunskap.....	10
Boendestödsinsatsen .....	12
Boendestödets organisation.....	12
Syfte och frågeställningar .....	13
Begreppsdefinitioner .....	13
<b>Metod</b> .....	<b>14</b>
Kartläggningsintervjuer .....	14
Intervjuer med brukare och boendestödjare.....	15
Urval .....	15
Rekrytering av intervjupersoner.....	15
Proceduren vid intervjuerna .....	16
Analysen av materialet.....	16
Etik .....	17
<b>Resultat från kartläggningen</b> .....	<b>18</b>
Invanare och personer med boendestöd .....	18
Utförandets organisering .....	18
Biståndsbeslut och beställningar/uppdrag.....	19
Boendestödsverksamheterna .....	19
Stödets tillgänglighet .....	19
Kvalifikationskrav och boendestödjarnas utbildningsbakgrund .....	20
Antal boendestödjare per brukare .....	20
Sammanfattningsvis .....	20
<b>Resultat och analys från intervjuerna med brukarna och boendestödjarna</b> .....	<b>21</b>
De medverkande .....	21
Brukarnas och boendestödjarnas erfarenheter .....	22
Boendestödets hjälpande beståndsdelar .....	23
Ett mångfacetterat stöd.....	23
Samtalen .....	23
Att komma igång och att göra tillsammans .....	25
En social kontakt.....	28
En särskild roll i det professionella nätverket .....	29
Ett flexibelt stöd .....	30
Flexibilitet och dialog .....	30
Inramad flexibilitet .....	32
Relationen .....	35

Vikten av att passa ihop .....	35
Tid tillsammans: långvarighet och kontinuitet.....	38
En mellanmänsklig relation .....	40
Skiljelinjer från en vänskap.....	42
Boendestödets hjälpanse konsekvenser .....	43
Konkreta resultat .....	44
En betydelse utöver det konkreta .....	45
Sammanfattande analys .....	47
<b>Diskussion .....</b>	<b>49</b>
De små sakernas stora följder .....	50
Relationen och personerna .....	51
Professionalitetens dilemma .....	51
Organisation, relation och flexibilitet.....	53
Konsekvenser för ledning, styrning och uppföljning av boendestödsinsatsen .....	55
Frågor som väcks .....	56
Hjälpanse boendestöd – lärdomar .....	57
<b>Referenser .....</b>	<b>59</b>
<b>Bilaga 1. Resultat från kartläggningen .....</b>	<b>64</b>

# Abstract

Boendestöd i ordinärt boende är en av de mest omfattande kommunala insatserna riktade till personer med psykiska problem. Den berör tusentals människor i Sverige, men det finns ett behov av mer kunskap om insatsens innehåll och vilka kunskaper som utvecklats om den av brukare och boendestödjare.

Denna rapport redovisar en studie om de erfarenheter som brukare och boendestödjare har av boendestöd. Studien genomfördes på uppdrag av tre kommuner i nordöstra Stockholm som önskade djupare kunskaper om boendestödet som hjälpande insats. Rapporten inleds med en bakgrund om hur boendestödet har vuxit fram inom socialtjänsten, om boendestödsinsatsen och dess organisation.

Den empiriska delen av rapporten består av två delstudier. Den första var en kartläggning över boendestödets omfattning och organisation i de tre kommunerna, baserad på data från strukturerade intervjuer med representanter från både beställar- och utförarsidan. En kommun erbjöd insatsen inom verksamheter drivna i kommunal regi, en kommun genom en privat verksamhet som anlätades genom entreprenad enligt Lagen om offentlig upphandling (LOU) och en kommun tillämpade Lagen om valfrihet (LOV), genom att erbjuda boendestöd såväl genom en verksamhet i kommunal regi som genom olika privata leverantörer. Bilden av boendestödsverksamheterna visade att det fanns både likheter och skillnader mellan de olika kommunerna och verksamheterna.

Den andra delstudien, som utgör huvuddelen i rapporten, var en kvalitativ studie där 18 brukare och 13 boendestödjare intervjuades om hjälpande boendestöd; om vad i stödet som varit till hjälp och på vilket sätt det varit till hjälp.

Resultaten visade att boendestödet förenar båda praktiska och psykosociala moment, där flexibilitet är en central aspekt. Insatsen bygger på att det finns en positiv relation mellan brukaren och boendestödjaren, något som tar tid att utvecklas. Boendestödet kan få betydande effekter för brukaren utöver att klara vardagen, till exempel kring personens autonomi, relationer till familj och vänner, självbild, psykiska mående och deltagande i samhället. Dessa aspekter bör få konsekvenser för kommunernas hantering av insatsen inom till exempel planering och kvalitetsuppföljning.

# Inledning

I denna rapport presenteras resultaten från ett forskningsprojekt kring boendestöd i ordinärt boende som genomfördes i kommunerna Danderyd, Täby och Österåker under 2016. Projektet genomfördes på uppdrag av de deltagande kommunerna, som önskade skaffa sig en fördjupad bild av boendestöd som insats inom socialtjänstens verksamhetsområde socialpsykiatri.

Rapporten inleds med en bakgrund till studieobjektet, vilken följs av en sammanfattning av kunskap om boendestödsinsatsen och dess organisering utifrån den befintliga forskningen.

## EN LÅNG HISTORIA

När kommunernas och det sociala arbetets ansvar för omhändertagandet av personer med allvarliga psykiska problem i Sverige diskuteras, påbörjas ofta historieskrivningen med den så kallade ”psykiatrireformen”, som genomfördes 1995 (SOU 1992:73). Men kommunens och kommunpersonalens arbete med dessa personer har en betydligt längre historia än så.

I slutet på 1700-talet fick socknarna och städerna ett ansvar för omhändertagande av ”dårar” och ”borttagne” (Berge, 2007). Närmare vår tid, 1920, beslutade riksdagen om ett tillägg i Fattigvårdslagen för att kommunerna skulle upprätta avdelningar för ”sinnessjuka” vid fattigvårdsanstalterna (Sundgren, 2011).

På 1970- och 1980-talet, i samband med att antalet platser på de svenska mentalsjukhusen började minska, skrevs många personer ut till sina hemkommuner, där de i vissa fall inte hade varit på årtionden. Vid den tiden var psykiatrins utbud utanför de slutna institutionerna begränsat, och de psykiatriska ”öppenvårdsmottagningar” som utvecklades gjorde sällan besök vare sig hos de utskrivna personerna eller hos nya patienter i deras hem eller omgivning. Den yrkesgrupp som kom att spela en betydande roll för en del av dessa personer blev vårdbiträdena i hemtjänsten (Topor, 1990).



De blev den yrkesgrupp som utvecklade den bredaste erfarenheten av att möta och hjälpa människor med psykiska problem i deras hem. Men då de flesta av dem var deltidsarbetande kvinnor, utan specifik utbildning, blev deras insatser osynliggjorda. Vid den här tiden pågick en överföring av brukare, verksamheter och personal från psykiatrin till kommunerna på flera fronter samtidigt. Kommunerna tog över ansvaret för vården av äldre personer med långvariga psykiska problem upp till sjuksköterskenivå. I samband med den så kallade "Ädelreformen" 1992 överfördes äldre personer intagna på geropsykiatriska avdelningar till kommunala boenden. När Socialtjänstlagen (SoL) trädde i kraft 1982 formulerades en arbetsfördelning mellan kommunerna (socialtjänsten) och landstingen (psykiatrin). Denna formulering spelar fortfarande en betydande roll för gränsdragningen mellan sociala insatser, stöd och service och behandling, men även för vår förståelse av psykiska problems karaktär och av arten av hjälpande insatser.

Psykiatrireformen, som genomfördes 1995, medförde att de sociala verksamheterna som utvecklats inom landstingen samt den personal som arbetade i dessa verksamheter överfördes till kommunerna. Samtidigt skedde en skatteväxling från landstingen till kommunerna och staten satsade cirka 900 miljoner för att underlätta utvecklingen av samhällsbaserade verksamheter.

I övrigt innebar Psykiatrireformen ingen egentlig ändring i socialtjänstlagen, utan endast en tydligare formulering i § 21a (SFS 1980:620, ändring 1994:1098). Medan den tidigare formuleringen angav att: "Socialnämnden skall göra sig väl förtrogen med levnadsförhållandena i kommunen för människor med funktionshinder" samt att "Kommunen skall planera sina insatser för människor med funktionshinder...", preciserade den nya formuleringen att kommunens uppdrag gällde "... människor med fysiska och psykiska funktionshinder..." (Prop. 1993/94:218, s 47).

Senare förändringar i Socialtjänstlagen (SFS 2001:453) kom att innebära ytterligare ett förtydligande av psykiatrireformens formulering genom att specificera att:

Socialnämnden skall verka för att människor som av fysiska, psykiska eller andra skäl möter betydande svårigheter i sin livsföring får möjlighet att delta i samhällets gemenskap och att leva som andra.

Socialnämnden skall medverka till att den enskilde får en meningsfull sysselsättning och får bo på ett sätt som är anpassat efter hans eller hennes behov av särskilt stöd.

Kommunen skall inrätta bostäder med särskild service för dem som till följd av sådana svårigheter som avses i första stycket behöver ett sådant boende (SoL 5 kap 7§).

Kommunerna och deras personal hade alltså en långvarig och specifik erfarenhet och en erfarenhetsbaserad kunskap av att arbeta med människor med allvarliga psykiska problem redan innan psykiatrireformen. De förblev också de som främst mötte dessa personer i deras egen miljö.

## EN ANNAN PRAKTIK – EN ANNAN KUNSKAP

Trettio år efter socialtjänstlagen och tjugo år efter psykiatrireformen har kommunerna i Sverige utvecklat ett omfattande utbud av stöd och service riktade till personer med allvarliga psykiska problem (Topor, 2014b). Socialarbetarna som arbetar inom boendestödet, på stödboenden och på olika träfflokaler har utvecklat verksamheter, metoder och kunskap som bygger på radikalt annorlunda förutsättningar än de som gäller för metod- och kunskapsutvecklingen inom den institutionsbaserade psykiatrin:

- Socialtjänsten och psykiatrin följer olika lagstiftningar
- Socialtjänstens insatser ska utgå från människors behov, psykiatrin från patienters diagnos
- Det sociala arbetets uppdrag handlar om att stötta individerna i deras liv, psykiatrinns uppdrag är att behandla sjukdomar och bota/lindra dem
- Socialarbetarna möter brukarna på deras hemmaplan, i deras hem, eller i öppna arenor; i deras närområde eller på träfflokaler

Dessa olika villkor gör det svårt att överföra metoder och kunskap från den ena aktören till den andra, samtidigt som de skulle kunna berika varandra. Men för att ett sådant möte mellan olika kunskaper och praktiker ska kunna uppstå måste socialarbetarnas kunskap och praktik först formuleras.

En utgångspunkt för denna studie är att boendestödjarna, under den tid som har gått sedan psykiatrireformen, har utvecklat både arbetsmetoder och kunskap som utgår från de speciella förutsättningarna för arbetet. Dessa erfarenheter, metoder och kunskap bör dokumenteras och tas tillvara på sina egna villkor för att möjliggöra en fortsatt utveckling. Detta är en kunskap och en praktik som inte självklart kan utvecklas genom införande av metoder och kunskap hämtade från andra fält som arbetar under helt andra villkor och med andra mål.

En annan utgångspunkt för studien är att brukarna, de personer som tar del av boendestödsinsatsen, har kunskaper och erfarenheter om boendestödet och boendestödjarna och om vilken roll de spelat i deras liv och i relation till deras problem. Deras kunskaper och erfarenheter är därför en viktig del i att förstå boendestödsinsatsen samt boendestödjarnas kunskaper och praktik.

Tillsammans utgör brukarnas preferenser och val samt personalens expertis två källor till kunskap som vid sidan om den bästa tillgängliga forskningsevidensen är helt nödvändiga för att brukarna ska få ta del av evidensbaserade insatser (Sackett et al., 1996). Denna forskningsrapport har undersökt de två förstnämnda källorna till evidensbaserade metoder. Den utgör därför ett bidrag till att formulera evidensbaserade insatser och kunskaper.

## BOENDESTÖDSINSATSEN

Sett till antalet personer som är beviljade insatsen är boendestöd idag en av de mest omfattande kommunala insatserna riktade till personer med psykisk funktionsned-

sättning. Enligt Socialstyrelsens senaste inventering var 18 251 personer beviljade boendestöd år 2012, varav 95 % fick stödet i sitt egna hem (Socialstyrelsen, 2013). Detta utgör en 70 % ökning sedan år 2007 (a.a.).

Rent formellt är boendestöd en insats som kan beviljas enligt socialtjänstlagen 4 kap 1§<sup>1</sup>. Insatsen har ingen allmängiltig definition, och den nämns inte i någon lagtext eller något regelverk (SOU 2008:77). Enligt Socialstyrelsens termbank kan boendestöd definieras som ”bistånd i form av stöd i den dagliga livsföringen riktat till särskilda målgrupper i eget boende” och det anmärks vidare att det är ett stöd som ”anpassas till den enskildes behov av och möjligheter att utveckla ett normalt vardagsliv” (Socialstyrelsen, 2004).

Boendestödet är ett mångfacetterat vardagslivsstöd som består av träffar med boendestödjare, vilka kan innehålla en rad olika aktiviteter, och som kan ske såväl i som utanför brukarens bostad (Socialstyrelsen, 2010). Hur boendestödsinsatsens syfte och innehåll definieras i olika kommuner kan skilja sig åt, men sammantaget kan insatsen förstås som en aktivitet med tre olika delkomponenter. Innehållet utgörs av ett stöd i vardagen; arenan för insatsen är både i och utanför brukarens bostad; det har en tydlig relationsaspekt, och görs av brukaren och boendestödjaren tillsammans (a.a.).

Enligt Andersson (2009) kan boendestödet förstås som en ömsesidig social process som innehåller såväl ett praktiskt ”görande” som ett ”pratande”, och sällskapet och den sociala samvaron har lyfts fram som en viktig del i flera studier (se t.ex. Andersson, 2009; Topor, 2014a). Vidare är inte boendestödet något som ges utan går ut på att boendestödjaren och brukaren gör saker tillsammans (Andersson, 2009). Brukaren är delaktig och har inflytande i utformandet av insatsen (se t.ex. Rosenberg & Andersson, 2004; Topor, 2014a) och stödet skapas tillsammans i ett lagarbete, och anpassas successivt efter brukaren och hans behov (Brolin, 2016; Brolin et al., 2016). Samtidigt har det påpekats att detta inflytande och delaktighet finns inom ett sammanhang där maktbalansen är sned – boendestödjaren är i en formell maktposition i relation till brukaren (Andersson, 2009; Andersson & Gustafsson, 2014; Andersson, Gustafsson & Bringlöv 2015).

Boendestödet är i grunden en samspelssituation, och relationen mellan brukaren och boendestödjaren har pekats ut som en central del av stödet (se t.e.x. Andersson, 2009; Andersson, 2016). Därför blir också vem som utför stödet och relationen till hen viktig – det beskrivs vara en förutsättning för att insatsen ska vara hjälpande.

Personalkontinuitet, att få träffa samma personer och veta vem som kommer, har beskrivits som en viktig del i boendestödet (se t.ex. Andersson, 2016; Brolin, 2016), och oförutsägbarhet gällande vilka som kommer och när de kommer har beskrivits vara negativt (Andersson & Gustafsson, 2014). Processen att bemästra de olika vardagliga

---

1. Ett mindre antal personer får även boendestöd som del av tvångsvård i öppenvård enligt Lagen om psykiatrisk tvångsvård, LPT.

sysslorna är knuten till boendestödjaren och det sätt hen gör saker på, och att träffa någon annan kan vara jobbigt men kan också avbryta eller störa den processen (Brolin, 2016; Brolin et al., 2016). Hur boendestödjaren är och vilket förhållningssätt hen har i relation till brukaren beskrivs också som centralt i detta hänseende (se t.ex. Andersson, 2009; Andersson, Gustafsson & Bringlöv, 2015; Topor, 2014a). Vidare har relationerna mellan brukaren och boendestödjaren beskrivits kunna vara av olika slag, de kan vara vänskapsliknande eller mer funktionellt inriktade (Andersson, 2009; Andersson & Gustafsson, 2014; Andersson, Gustafsson & Bringlöv, 2014). För yngre personer har de också beskrivits kunna vara mentorsliknande, där boendestödjaren i högre utsträckning får en roll som förebild för brukaren (Andersson & Gustafsson, 2014).

Arenan för boendestödet – brukarens vardagsliv, hem och närmiljö – har också visat sig ha betydelse för insatsen och relationen mellan brukaren och boendestödjaren. Boendestödet sker inom ramen för brukarnas vardagsliv, och detta innebär att relationen har särskilda förutsättningar. Brukaren och boendestödjaren kan lära känna varandra på ett annat sätt än i vad som är möjligt i professionella relationer som sker i andra sammanhang, och relationen blir mer jämbördig och ömsesidig (Andersson, 2009). Vidare innebär det faktum att boendestödet sker på brukarens arena att boendestödjaren måste bli insläppt för att stödet ska komma till stånd, och för att det ska kännas okej för brukaren att ta emot stödet (Rosenberg & Andersson, 2004; Topor, 2014a).

## **BOENDESTÖDETS ORGANISATION**

Samtidigt som boendestödet i hög grad formas i mötet mellan brukaren och boendestödjaren, så spelar stödets organisering, utformning och syfte en betydelsefull roll då de utgör förutsättningarna och ramarna för mötet (Brunt, 2009). Det har lyfts fram som viktigt att organisationen är flexibel för att stödet ska kunna anpassas efter brukarnas individuella behov (Lindgren, 2007), och att organisationen tillåter tillräcklig tid för boendestödjarna och brukarna att ägna sig åt de olika aktiviteter som boendestödet kan innehålla (se t.ex. Andersson, 2009; Andersson, Gustafsson & Bringlöv, 2015).

Trots detta finns endast ett par studier som intresserat sig för organiseringen av boendestödet (Ingemarsson et al., 2007; Lindgren, 2007; Spetse & Gustafsson, 2013). Dessa studier har visat exempel på att ramarna för mötet mellan brukarna och boendestödjarna kan skilja sig mellan olika nivåer, såväl på en övergripande organisatorisk nivå, som när det gäller den konkreta utformningen av boendestödsinsatsen. Dessa skillnader handlar bland annat om:

- vilken förvaltning insatsen är placerad under
- huruvida beställningen och utförandet av insatsen placerats i olika organisationer
- huruvida utförandet sker i kommunal eller privat regi
- hur finansieringen av utförandeverksamheten är utformad
- hur målgruppen avgränsas i verksamheterna
- huruvida stödet finns tillgängligt utanför kontorstid
- vilken kompetens och vilka kvalifikationer som boendestödjarna har och vilka kvalifikationskraven är
- hur ansvarsfördelningen mellan handläggare och utförare ser ut

## **SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR**

Den föreliggande studien hade två huvudsakliga syften: 1) att ge en översiktlig bild av boendestödsinsatsen i de tre medverkande kommunerna, och 2) att undersöka brukares och boendestödjares erfarenhetsbaserade kunskap om hjälpande faktorer i det kommunala boendestödet, samt att se om de organisatoriska förutsättningarna för boendestödet eller brukarnas och boendestödjarnas kön påverkar dessa faktorer. Utifrån dessa syften utformades följande frågeställningar:

- Hur ser boendestödsinsatsens omfattning och organisation ut i de tre medverkande kommunerna?
- Vad i boendestödet kan vara hjälpande för brukarna?
- På vilket sätt kan boendestödet vara hjälpande för brukarna?
- Påverkar organiseringen av boendestödsarbetet de faktorer som beskrivs som hjälpande, och i så fall vilka aspekter av organisationen och hur?
- Påverkar brukarnas och boendestödjarnas kön de faktorer som beskrivs som hjälpande, och i så fall hur?

Studien var av en utforskande karaktär (Brinkmann & Kvale, 2014), vilket innebar att brukarnas och boendestödjarnas respektive beskrivningar låg till grund för en fördjupad förståelse av boendestödsinsatsen.

## **BEGREPPSDEFINITIONER**

I författandet av en rapport görs ett antal begrepps- och ordval. Utan att föra någon omfattande diskussion kring de val som gjorts i rapporten tas några av dem upp nedan.

Som beskrivits ovan syftade studien till att ge en förståelse av vad som var hjälpande i boendestödet, utifrån brukarnas och boendestödjarnas perspektiv. Användandet av begreppet hjälpande utgick i detta sammanhang från deras egen förståelse av begreppet.

När det gäller att benämna den problematik, kopplad till personers psykiska ”mående”, som ofta är grunden till att personer beviljas boendestöd, finns många begrepp och termer. I den här texten använder vi oss primärt av begreppet psykiska problem. Anledningen till detta är att detta begrepp, till skillnad från begrepp som störning eller sjukdom, men också funktionsnedsättning, funktionshinder och funktionsvariation, inte är knutet till någon förklaringsmodell gällande problemens uppkomst (Topor, 2016).

# Metod

Studien genomfördes i två separata delar; 1) kartläggningsintervjuer med tjänstemän och chefer med kunskap om boendestödsinsatsen i respektive kommun och 2) en kvalitativ intervjustudie med brukare och boendestödjare. Nedan presenteras arbetet med dessa två delar var för sig.

## **KARTLÄGGNINGSINTERVJUER**

Datainsamlingen till kartläggningen skedde genom strukturerade intervjuer med tjänstemän och chefer med kunskap om boendestödsinsatsen i respektive kommun. Fokus var insatsens omfattning i meningen antal brukare och boendestödjare, samt hur boendestödet organiserats och utformats i kommunerna; från övergripande organisation, bistånds beslutens utformning till boendestödjarnas utbildningsbakgrund och stödets tillgänglighet.

Samtliga medverkande kommuner hade organiserat boendestödet i separata verksamheter för beställar- respektive utförarfunktionerna. Eftersom frågorna rörde båda dessa delar av boendestödsinsatsen genomfördes intervjuer med representanter för både beställare och utförare. Totalt genomfördes tolv intervjuer, alla utom en via telefon. Vilka representanter som intervjuades anpassades efter vilka som ansågs ha den kunskap som efterfrågades. Eftersom verksamheterna skilde sig åt varierade antalet intervjuer i kommunerna. Ett av företagen som utför boendestöd i Täby kommun valde att inte medverka i studien. I Österåker inkluderades verksamheterna som riktade sig till personer med psykiska funktionsnedsättningar och neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, men inte den verksamhet som riktade sig till personer med missbruksproblematik.

Intervjuerna var strukturerade och genomfördes utifrån frågeformulär; ett för företrädare för beställarsidan och ett för företrädare för utförarsidan. Det faktum att materialinsamlingen skedde genom strukturerade intervjuer istället för enkäter gav möjlighet till att förtydliga och omformulera frågor vid intervjutillfället. Uppgifterna som lämnades under intervjuerna antecknades och sammanställdes efteråt.

## **INTERVJUER MED BRUKARE OCH BOENDESTÖDJARE**

Materialinsamlingen till den del av studien som syftade till att få en bild av brukarnas och boendestödjarnas erfarenhetsbaserade kunskap om boendestödet skedde i form av en kvalitativ intervjustudie. Detta gav möjlighet att få en förståelse av frågeställningarna utifrån de intervjuades perspektiv (Warren, 2004).

### **Urval**

Med hänsyn till projektets syfte, omfattning och tidsram var målet att inom ramen för studien intervjua totalt 18 brukare och 18 boendestödjare, 6 stycken ur vardera grupp i varje kommun.

När det gällde de personer som var brukare i boendestödet var kriterierna för att medverka i studien att de vid tiden för studiens genomförande (1) haft boendestöd i den aktuella kommunen i minst sex månader, (2) hade boendestöd i ordinärt boende, och (3) inte tog emot stödet enligt tvångslagstiftning. I Österåker delades information ut till de personer som var brukare i det boendestöd som var riktat till personer med psykisk funktionsnedsättning. Det fanns även boendestödsverksamheter som var riktade till personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar respektive personer med missbruksproblematik, men dessa inkluderades inte i studien. I Täby delades information ut av samtliga utförarverksamheter utom den som avböjt att medverka i studien.

Urvalet av boendestödjarna gjordes i ett andra steg med hjälp av de personer som intervjuades i egenskap av brukare i boendestödet. I samband med intervjuerna ombads de namnge en eller två boendestödjare de haft kontakt med, som de tyckt varit till hjälp för dem och som de godkände att intervjuaren kontaktade för att genomföra en intervju. Detta urval grundade sig i studiens intresse i det hjälpande i boendestödet; det gjorde det möjligt att få en förståelse av ett boendestöd och en boendestödjare som brukaren själv pekat ut som hjälpande. Vidare gav det möjlighet att intervjua ”par” av boendestödjare och brukare som haft kontakt med varandra, och att därigenom få deras respektive perspektiv på samma skeenden.

### **Rekrytering av intervjupersoner**

Inledningsvis förankrades studien bland boendestödjarna i de verksamheter som medverkade, genom att de gavs grundlig information, både skriftligt och muntligt. Rekryteringen av intervjupersoner skedde sedan i två steg.

I ett första steg rekryterades personer som var brukare i boendestödet. Rekryteringen skedde dels genom annonsering i lokala träfflokaler samt kommunernas och FoU-enhetens hemsida, och dels genom skriftlig och muntlig information som gick ut via boendestödjarna. Personer som var brukare inom boendestödet fick sedan själva höra av sig till projektledaren, via mail eller telefon, för att anmäla intresse för att medverka i en intervju. 18 personer anmälde intresse och samtliga intervjuades. Totalt genomfördes alltså 18 intervjuer med personer som var brukare i boendestödet. Som beskrevs ovan namngav brukarna i samband med intervjun en eller två boendestödjare som

de tyckt varit till hjälp för dem. Intervjuaren tog sedan kontakt med boendestödjaren som namngetts, gav information om studien och frågade om hen kunde tänka sig att vara med i en intervju. Samtliga boendestödjare som tillfrågades tackade ja till att vara med i en intervju. I tre fall intervjuades samma boendestödjare två gånger, då de blivit namngivna av flera brukare. Två boendestödjare tillfrågades aldrig på grund av att upprepade kontaktförsök misslyckades. Totalt genomfördes 16 intervjuer med 13 boendestödjare.

### **Proceduren vid intervjuerna**

Intervjuerna genomfördes mellan april och september 2016. Den förste författaren genomförde huvudparten (26) av intervjuerna, och den andra och tredje författaren genomförde fyra intervjuer var.

Proceduren vid själva intervjutillfällena var snarlik mellan brukar- och boendestödjarintervjuerna. Inledningsvis gavs den intervjuade grundlig information om studien, dess syfte, dess genomförande, hur materialet hanteras, frivillighet i deltagande och möjligheten att avbryta deltagandet, samt hur resultaten skulle redovisas. Först därefter gavs de möjlighet att ge skriftligt samtycke till medverkan. Intervjuerna med de personer som var brukare inom boendestödet hölls på en plats den intervjuade bestämde; i personens hem, i samtalsrum i kommunens lokaler, i samtalsrum på intervjuarens kontor. Som tack för att de tagit sig tid att vara med i studien fick brukarna en ersättning i form av ett presentkort på 200 kronor. Intervjuerna med boendestödjarerna hölls på en tid och plats som passade dem; i samtalsrum på deras arbetsplats, eller i kommunens lokaler. Intervjuerna varade mellan 20–105 minuter.

Eftersom studien var av en utforskande karaktär var intervjuerna öppna i sin utformning, och utgick från teman som diskuterats fram i forskargruppen samt utifrån studiens syfte och frågeställningar (Brinkmann & Kvale, 2014). Intervjuerna med brukarna kretsade kring vad de betecknade som hjälpande i boendestödet. Kompletterande frågor ställdes för att få en bild av hur och på vilket sätt dessa situationer varit till hjälp. Intervjuerna med boendestödjarerna kretsade kring den relation de hade till den brukare som pekade ut dem, och deras erfarenheter av att ha hjälpt hen. Vidare ställdes kompletterande frågor för att få en bild av deras syn på de saker som brukarna ansett varit till hjälp för dem.

### **Analysen av materialet**

Med de medverkandes samtycke spelades alla intervjuer in, och efter intervjuerna transkriberades allt inspelat material, och anonymiserades. Totalt bestod materialet av 784 sidor utskrift.

Analysen av det utskrivna materialet genomfördes med hjälp av tematisk analys (Braun & Clarke, 2006), och genomfördes av den förste författaren. Analysen gjordes utifrån ett induktivt förhållningssätt, utan en förutbestämd förståelseram för analysen, och följde de steg i analysen som Braun och Clark (2006) beskrivit. Först lästes och lästes utskriften om för att få en god bild av materialet, och sedan gjordes en initial kodning av materialet där intressanta aspekter i brukarnas och boendestödjarernas be-



skrivningar noterades. Därefter skapades initiala teman utifrån kodningen. Dessa blev sedan blev föremål för en vidarebearbetning och förfining genom att gå igenom temana och de tillhörande kodningarna för sig, och sedan i relation till hela datamaterialet. Under analysen presenterades temana i olika skeden för de övriga författarna, och diskuterades sinsemellan. Till sist namngavs och definierades temana närmare, för att till slut formuleras i en rapport.

Under forskningsprocessen presenterades studien för en referensgrupp, bestående av representanter för kommunerna samt representanter från en lokal brukarförening. Syftet med referensgruppen var att ge en möjlighet för dessa personer att bidra till studien genom synpunkter på dess utformning, resultaten från kartläggningen och analysen av intervjuerna. Dessa synpunkter och frågeställningar blev sedan en del av arbetsprocessen.

## **ETIK**

Studien genomgick och blev godkänd vid etisk prövning vid den regionala etikprövningsnämnden i Stockholm (dnr 2016/241–31/5).

Utgångspunkten för studiens utformning, planering och genomförande var de etiska riktlinjer för humanistisk och samhällsvetenskaplig forskning som formulerats av Vetenskapsrådet (2002). Samtliga medverkande gavs grundlig information om studiens syfte, att deltagande var frivilligt och att uppgifterna hanteras konfidentiellt innan de gavs möjlighet att lämna ett informerat samtycke till att medverka.

En etisk fråga som var aktuell i och med det valda förfaringssättet var sättet att rekrytera boendestödare till studien, genom att be brukarna namnge en person som varit till hjälp för dem. De personer som medverkade i studien fick information även om denna del i studien och gav sitt informerade samtycke till detta.

En annan etisk fråga som skulle kunna formuleras är om den typen av intervjuer med personer med en psykisk problematik skulle kunna innebära att de utsattes för onödiga påfrestningar. Då brukare bör betraktas som vanliga samhällsmedborgare, såg vi det tvärtom som värdefullt att ta tillvara på deras erfarenheter och vidareförmedla dessa. Flera av intervjupersonerna uttryckte också en tillfredsställelse med att deras erfarenheter skulle kunna bidra till verksamhetsutvecklingen.

# Resultat från kartläggningen

I detta avsnitt presenterar vi en sammanfattande bild av kartläggningen av boendestödets omfattning och organisation i de tre medverkande kommunerna, genom att lyfta fram några data. Den intresserade läsaren kan finna en mer omfattande genomgång av denna delstudies resultat i Bilaga 1. Samtliga siffror som redovisas baserar sig på läget vid tidpunkten för intervjun.

## **INVÅNARE OCH PERSONER MED BOENDESTÖD**

De tre medverkande kommunerna skilde sig åt både vad gäller folkmängd (SCB, 2016) och antalet personer som beviljats boendestöd.

Danderyds kommun hade totalt 32 628 invånare och av dem hade 30 personer boendestöd.

Täby kommun med 69 121 invånare, hade 130 personer som beviljats boendestöd.

I Österåkers kommun fanns 43 095 invånare och 135 personer hade beviljats boendestöd.

Totalt hade 295 personer (0,34 %) ur en sammanlagd befolkning på 144 844 invånare beviljats boendestöd i de tre kommunerna.

## **UTFÖRANDETS ORGANISERING**

Samtliga kommuner hade en organisation där beställar- och utförarfunktionerna fanns i skilda verksamheter. Detta innebar att biståndshandläggarna som beviljade insatsen och boendestödjarna som genomförde den arbetade i separata organisationer. I övrigt skilde sig kommunerna åt betydligt när det gällde utförandets organisering, och visade exempel på tre olika varianter.

I Danderyds kommun var boendestödet utlagt på entreprenad enligt Lagen om offentlig upphandling (SFS 2007:1091), LOU, ihop med två gruppboenden. Det var ett och

samma företag som hade avtal för utförandet.

I Täby kommun var boendestödet upphandlat enligt Lagen om valfrihetssystem (SFS 2008:962), LOV, vilket innebar att de beviljades boendestödsinsatsen fick välja mellan olika leverantörer av boendestödet.

I Österåkers kommun drevs boendestödet i kommunal regi.

## **BISTÅNDSBESLUT OCH BESTÄLLNINGAR/UPPDRAG**

När det gällde biståndsbesluten och beställningarna/uppdragen gällande boendestöd och hur de utformades och formulerades fanns både likheter och skillnader mellan kommunerna.

Biståndsbesluten var tidsbegränsade i samtliga kommuner. I Danderyds kommun var beslutens varaktighet inledningsvis tre månader, och därefter sex månader. Detta var betydligt kortare än i Täby och Österåker, där beslutens varaktighet normalt var ett år. I båda dessa kommuner kunde dock ändringar göras under beslutstiden i de fall personens behov förändrades. Förlängningar var mycket vanliga, det normala var att besluten förlängdes eller nytt beslut som beviljade för en ny period togs.

## **BOENDESTÖDSVERKSAMHETERNA**

Som tidigare nämnts var utförandet av boendestödet organiserat på tre olika sätt i de olika kommunerna. Vidare fanns en rad skillnader när det gällde organiseringen av verksamheterna som utförde boendestödet i de tre kommunerna, och det fanns också betydande skillnader mellan verksamheterna när det gällde deras utformning.

I Danderyd var boendestödet i ordinärt boende uppdelat i två team som utgick från på de båda gruppboendena, och boendestödarna arbetade såväl på boendena som i boendestödet.

I Täby kommun fanns sex leverantörer av boendestöd. En av dessa var en boendestödsverksamhet som drevs i kommunens regi medan resterande drevs av privata företag.

I Österåker var boendestödet indelat i olika verksamheter inriktade på olika målgrupper. En verksamhet riktade sig till personer med psykiska funktionsnedsättningar och en riktade sig till personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar.

## **STÖDETS TILLGÄNGLIGHET**

I samtliga kommuner ställdes krav på utförarna när det gällde vilka tider och veckodagar boendestödet skulle finnas tillgängligt för brukarna. Hur dessa krav såg ut skilde sig åt.

I Danderyd skulle boendestödet finnas tillgängligt kontorstid måndag till fredag, och det skulle finnas möjlighet att få stöd på kvällar.

I Täby och Österåker skulle boendestödet finnas tillgängligt både dagtid och kvällstid alla veckodagar.

Utförarna beskrev att de erbjöd eller hade möjlighet att erbjuda boendestöd i enlighet med vad de var ålagda, men i många fall beskrev de att det var ovanligt att brukare fick boendestöd kvällar och helger.

## **KVALIFIKATIONSKRAV OCH BOENDESTÖDJARNAS UTBILDNINGSBACKGRUND**

Samtliga kommuner ställde krav på utförarna när det gällde boendestödjarnas kvalifikationer och kompetens.

I Danderyd och Täby fanns ett specificerat utbildningskrav som fastslog att boendestödjarna skulle ha mentalskötartutbildning eller gymnasial vård- och omsorgsutbildning.

I Täby ställdes dessutom krav på att personalen skulle ha minst tre års erfarenhet av att ha arbetat med målgruppen, och i Danderyd att personalen skulle vara uppdaterade på aktuella lagar.

I Österåkers kommun fanns ett mindre specifikt krav på att boendestödspersonalen skulle ha "lämplig utbildning och erfarenhet".

## **ANTAL BOENDESTÖDJARE PER BRUKARE**

När det gäller hur många boendestödjare brukarna hade kontakt med, uppgav flera utförare att det varierade och att det var svårt att uppskatta. Det framstod dock som att det fanns vissa skillnader i hur utförarna lade upp arbetet i detta hänseende.

Ett fåtal utförare uppgav att brukarna vanligen hade kontakt med fyra till fem boendestödjare. Bland de majoriteten tycktes dock utgångspunkten vara att brukarna hade kontakt med så få boendestödjare som möjligt. Vanligast var att brukarna hade kontakt med en eller två boendestödjare, men det kunde variera, i vissa fall kunde de ha kontakt med upp till sex boendestödjare.

## **SAMMANFATTNINGSVIS**

Sammanfattningsvis kan konstateras att kartläggningen visade på flera likheter mellan kommunerna, men att boendestödets organisation och villkor också skilde sig åt. Såväl privata och kommunala utförare kunde vara inblandade. Beställningarna skilde sig både vad gällde innehåll och omfattning. Kraven på personalens kvalifikationer var också olika. Andelen av befolkningen som bedömdes vara i behov av boendestöd varierar också mellan de olika kommunerna. Detta innebär också att det fanns variationer mellan de ramar som omger den insats som nådde individerna i de olika kommunerna.

# Resultat och analys från intervjuerna med brukarna och boendestödjarna

I det här avsnittet presenteras resultaten från intervjustudien, i form av de teman som skapades i analysen av intervjuerna med brukarna och boendestödjarna. Men först en presentation av de medverkande.

## DE MEDVERKANDE

De 18 personer som intervjuades utifrån sin roll som brukare i boendestödet var mellan 34–73 år, med en medelålder på 54 år. Tolv av dem var kvinnor och sex var män.

De medverkande brukarna hade haft boendestöd mellan 1 och 18 år. Majoriteten hade haft boendestöd en längre tid; mer än hälften i mer än fem år, och en tredjedel i mer än tio år. Flera hade svårt att uppskatta exakt hur länge de haft boendestöd – bara att det var länge. Hur ofta de träffade boendestödjarna och hur länge träffarna varade, skilde sig åt. Den som hade ”minst” boendestöd träffade sin boendestödjare en timma varannan vecka. De övriga träffade sin/sina boendestödjare varje vecka, mellan en och fyra gånger. Antalet timmar som dessa personer hade med boendestödet varierade mellan en och sju timmar i veckan. Tretton av brukarna, alltså nästan tre fjärdedelar, hade kontakt med en eller två boendestödjare, medan tre hade kontakt med tre boendestödjare, en med fyra och en med sex boendestödjare.

Stödets inriktning skilde sig något mellan brukarna. Medan merparten av de medverkande hade ett stöd som var inriktat på olika praktiska sysslor i och utanför hemmet, var det ett fåtal som hade ett stöd som inte omfattade denna sorts praktiska stöd utan var inriktat på social samvaro med boendestödjaren, och bestod av samtal, fika och promenader.

De tretton personer som intervjuades i rollen som boendestödjare var mellan 25–62 år,

med en medelålder på 56 år. Nio var kvinnor och fyra var män. Tiden boendestödjarna varit i yrket skilde sig betydligt, från några månader till nästan 20 år – 9 år i snitt. Deras utbildnings- och yrkesbakgrund varierade något. Ett antal hade mentalskötartutbildning, vårdutbildning med inriktning psykiatri eller undersköterskeutbildning. Andra utbildningar som förekom var socialpedagog, psykolog och socionom. Flera hade tidigare arbetat inom liknande yrken, inom psykiatrin, socialt arbete eller vården, men många hade också yrkeserfarenheter från andra branscher, till exempel byggbranschen eller skönhetsbranschen.

## **BRUKARNAS OCH BOENDESTÖDJARNAS ERFARENHETER**

Det fanns en tydlig samklang i brukarnas och boendestödjarnas beskrivningar av boendestödet; de tycktes till stor del dela en bild av vad i deras kontakt som varit till hjälp för brukarna. Samtidigt speglade deras beskrivningar dessa hjälpande aspekter ur olika perspektiv.

I texttrutan nedan visas en översikt över de olika temana och undertemana som skapades i analysen av brukarnas och boendestödjarnas beskrivningar.

### **Boendestödets hjälpande beståndsdelar**

Ett mångfacetterat stöd

*Samtalen*

*Att komma igång och att göra tillsammans*

*En social kontakt*

*En särskild roll i det professionella nätverket*

Ett flexibelt stöd

*Flexibilitet och dialog*

*Inramad flexibilitet*

Relationen

*Vikten av att passa ihop*

*Tid tillsammans: långvarighet och kontinuitet*

*En mellanmänsklig relation*

*Skiljelinjer från en vänskap*

### **Boendestödets hjälpande konsekvenser**

Konkreta resultat

En betydelse utöver det konkreta

I texten används anonymiserade citat från intervjuerna för att belysa de olika teman som beskrivs. Detaljer som skulle kunna innebära att den citerade kan identifieras, som exempelvis person- eller ortsnamn, har bytts ut för att säkra personernas anonymitet. Av samma anledning har de medverkande getts fingerade namn, och i och med dessa anges om personen är en brukare (B) eller en boendestödjare (BS). I texten citeras brukare och boendestödjare inte utifrån de ”par” som hade kontakt med varandra, utan var för sig.

## **BOENDESTÖDETS HJÄLPANDE BESTÅNDSDELAR**

Samtliga brukare som medverkade i studien beskrev att boendestödet varit till hjälp för dem, och kunde peka ut en eller fler boendestödjare som de tyckte varit hjälpande.

Det har tidigare konstaterats att boendestöd bäst kan förstås som en samspelssituation mellan brukaren och boendestödjaren (Andersson, 2009). Detta blev tydligt även i intervjuerna med brukarna och boendestödjarna i denna studie. Ur deras beskrivningar trädde det fram en bild av boendestödet som ett stöd som skapades i ett socialt samspel – boendestödet var något de gjorde tillsammans. Det bestod av träffar mellan boendestödjarna och brukarna, då de gjorde olika saker ihop; umgicks, samtalade och tog tag i praktiska göromål, sysslor eller ärenden. Medan utformningen och innehållet i boendestödet skilde sig åt mellan brukarna, utefter deras behov och vad det stod i den beställning och den genomförandeplan som omgärdade deras stöd, tycktes det som att den gemensamma nämnaren i insatsen var just detta samspel.

De olika temana nedan beskriver vad brukarna och boendestödjarna uppgav som hjälpande i boendestödet. De kan förstås som teman som belyser delar ut detta samspel, och hur det kan vara till hjälp.

### **Ett mångfacetterat stöd**

Boendestödet kunde innehålla en rad olika sorters stöd och tjäna flera funktioner för brukarna. Brukarnas och boendestödjarnas beskrivningar av vad som varit till hjälp i boendestödet speglade också det mångfacetterade stöd som insatsen utgjorde. Det kunde innehålla såväl mer instrumentella inslag, inriktade på praktiska handlingar och resultat, som en tydlig social aspekt bestående av samtal och umgänge brukaren och boendestödjaren sinsemellan. Brukarna och boendestödjarna som intervjuades lyfte fram dessa två aspekter av boendestödet som hjälpande i sig, men det blev också tydligt att de ofta skedde simultant; de gjorde saker medan de pratade och de pratade medan de gjorde saker. De beskrev också att båda dessa var hjälpande delar av boendestödet; båda behövdes.

Boendestödjarnas och brukarnas beskrivningar gav en djupare bild av vad i dessa olika aspekter som varit till hjälp.

### ***Samtalen***

Brukarna och boendestödjarna beskrev att samtalen dem emellan var en viktig del av boendestödet. Dessa hjälpande samtal ägde rum i flera olika sammanhang; när boendestödjaren kom hem till brukaren eller när de möttes upp, när de tog en fika eller promenad, eller medan de utförde ett ärende eller en syssla. De lyfte också fram särskilda aspekter av samtalen som särskilt hjälpande.

Sammantaget verkade det hjälpande ligga i att det fanns en bredd i samtalen. De var inte begränsade till ett eller annat ämne eller till brukarens problematik, utan kunde innehålla en rad olika ämnen.

Samtalen sinsemellan beskrevs ofta vara vardagliga samtal, som kunde handla om

”allt möjligt” och ”allt mellan himmel och jord”. När de sågs kunde brukarna och boendestödjarna exempelvis tala om hur de haft det sedan sist, om något tv-program de sett, eller om annat de hade på hjärtat.

Samtalen var inte enspårigt inriktade på brukaren utan inkluderade också boendestödjaren och dennes erfarenheter. Detta lyftes också fram som något som särskilde samtalen med boendestödjarna från samtal med andra professionella, som beskrevs vara mer ensidigt fokuserade på brukarens problematik.

*Vi pratar bara om allt möjligt. Vi pratar inte om hur jag mår och så varje gång, utan vi pratar och vi tittar i en tidning och pratar om biofilm, det kan vara allt möjligt.*

Stefan (B)

*Jag är ju ingen behandlare. Utan det blir mer att vi sitter och pratar om ditten och datten, något tv-program eller vad det kan vara nu. Vi pratar om allt möjligt.*

Ulrika (BS)

Samtidigt beskrevs boendestödjaren också vara någon som brukarna kunde tala med om sådant som de upplevde som problem och tyckte var besvärligt i livet. Det kunde vara saker kopplade till deras psykiska problem, men också om annat som exempelvis familjekonflikter, ensamhet, samt om svårigheter i vardagen som orsakar oro och stress. Detta beskrevs ofta vara sådant de inte kände att de kunde tala med någon annan om. Dessa samtal beskrevs vara en uppskattad möjlighet att lätta på hjärtat, och som en brukare beskrev det ”som en ventil att vädra ut det med”. Boendestödjaren avlastade på så vis det övriga sociala nätverket för många brukare, så att de istället kunde göra och tala om lustfyllda saker med dem.

*På något sätt tror jag det är lite skönt att få ut vissa grejer. Som man kanske inte vill berätta för föräldrarna. Som en sten ramlar ner från mina axlar.*

*Nej, men det är skönt att kunna prata med någon om saker man kanske inte vill prata med sina föräldrar om. För man vill ju inte oroa dem, lägga allting på dem så att säga.*

Linda (B)

*Det är det här återkommande, en trygghet att det kommer hem samma person varje tisdag. Och då tänker hon ut att ”ja, i dag kommer Louise, då ska jag prata om det här som känns jobbigt”. För det kan vara någonting som tynger och så får hon prata av sig om det.*

Louise (BS)

Något som flera brukare framhöll som hjälpande med dessa samtal var också att boendestödjarna kunde svara på frågor och förmedla sina kunskaper om all möjliga sorters saker, från existentiella eller andliga frågor till frågor om teknik, om hur något i hemmet kunde fixas eller var de kunde köpa något de behövde. Boendestödjarna beskrevs också vara ett ”bollplank” i samtalen. De kom med sina tankar och perspektiv



på brukarnas tankar och erfarenheter, men också med råd och förslag på lösningar på problem. Detta beskrevs ha lett till att brukarna såg potentiella lösningar eller sätt att gå framåt, men också att problemen i sig kändes mindre svåra. Brukarna beskrev att boendestödjarna lade fokus på positiva aspekter och förmedlade ett positivt perspektiv på deras situation, och lyfte upp deras styrkor och möjligheter.

*Grejen är helt enkelt att när jag är ensam så inbillar jag mig de värsta grejerna. Medan om [boendestödjaren] till exempel, om det är henne vi pratar om, är med, så försöker hon säga positiva grejer. ”Det här kommer du klara.”*

Linda (B)

Även boendestödjarna beskrev hur de bekräftade brukarna och deras framsteg, betonade intressen och talanger som brukarna hade och visade en tro på att de kunde få en bättre situation längre fram.

*Men det är det att bekräfta att han duger som han är. Att han gör rätta saker och han har rätt inställning på saker och ting och mot sig själv. Jag tror att det där som att bli bekräftad, jag tror att det betyder mycket för honom. [...] Jag tror det är det som hjälper honom att känna sig trygg och nöjer sig med sitt liv.*

Sam (BS)

### **Att komma igång och att göra tillsammans**

Brukarna och boendestödjarna beskrev hur kontakten med boendestödjaren på ett grundläggande sätt bidragit till att brukarna ville, vågade, orkade och kunde komma igång med olika sysslor och aktiviteter, både under och utanför träffarna. Det handlade om olika saker som hörde vardagslivet till; att göra praktiska sysslor i hemmet som att städa eller diska, att gå till affären och handla, att ta en promenad eller höra av sig till en vän. Det gemensamma var att det handlade om sysslor och aktiviteter som brukarna beskrev att de hade ett behov av att göra, men som av en eller annan anledning annars antagligen inte hade blivit gjorda.

En betydelsefull del av detta beskrevs vara att brukarna fick stöd att själva komma igång att göra de saker de behövde. Brukarna beskrev en vilja att göra själva, och att det också var betydelsefullt att känna att de gjort själva. Ingrid beskrev att det var viktigt för henne att få göra så mycket som möjligt själv när hon var och handlade med boendestödet, och tog som exempel att hon själv ville ta hand om sina väskor:

*Om jag går ut till bilen och stoppar in väskan i bilen så tillhör det här normala. Det är det man gör. Man har inte en assistent som kommer och ... Som en chaufför som kommer och ska stoppa in väskan i bilen. Jag vill att det ska vara så normalt som möjligt. Också för att vänja mig vid andra situationer när boendestödet inte är med.*

Ingrid(B)

Samtidigt beskrevs boendestödjarens närvaro och det faktum att brukaren och boendestödjarna gjorde sysslor och aktiviteter tillsammans under träffarna vara en viktig del av boendestödet.

Att boendestödjaren kom till brukaren liknades vid "ett startskott" och "en trigger", som något som gjorde det möjligt eller lättare för brukaren att komma iväg, komma igång och komma sig för att göra saker. Både brukarna och boendestödjarna beskrev att det delvis handlade om att det helt enkelt blev lättare att göra det eftersom de var två, och att det i grunden var svårare att komma sig för att göra saker när man är själv.

Boendestödjarens närvaro beskrevs också göra det lustfyllt att ta tag i det som låg för handen. Genom att brukarna gjorde sakerna med boendestödjaren blev städandet, sorterandet eller handlandet inte bara en syssla eller ett måste att pricka av. Det blev också ett utrymme för samtal, om allt möjligt och om det de gjorde, vilket gjorde själva utförandet lättare och att det även blev till ett uppskattat umgänge.

I situationer som var jobbiga eller ångestfyllda för brukaren beskrevs det som betydelsefullt att boendestödjaren fanns där, var med som sällskap, pratade med brukaren och kunde ge stöd om det skulle behövas. Detta gjorde att brukaren kände sig lugn och trygg, och det distraherade från negativa känslor knutna till situationen. Det beskrevs också göra att brukaren vågade, och kunde fullfölja det hen föresatt sig.

*Jag skulle inte klara av att gå dit själv. Du vet fortfarande. Och då känner jag mig ganska frisk nu. Men det är så tunn tråd till att jag bara går in och så bara blir jag så här svettig, in i en affär då. Och så bara går jag runt.*

*Det är som att jag måste ha någon, eller jag måste inte men det känns lugnare för då stannar jag kvar tills jag har gjort det jag ska göra, för annars kommer jag därifrån tomhänt.*

Gun (B)

En annan del av hur boendestödjarens närvaro bidrog beskrevs vara att den var kopplad till ett syfte och en ram, en överenskommelse om att något visst skulle göras under tiden de ses. Vetskapen om att boendestödstitiden var till för att uträtta vissa ärenden eller göra vissa saker beskrevs ha utgjort en sorts positiv press.

*Det är bara det att bara för att [boendestödjaren] sitter där så gör jag det, för jag vet att den här tiden, de här två timmarna har jag, då ska det här bli gjort. Och den här personen är här för att vi ska göra det här och ingenting annat. Jag kan inte "smita" inom citationstecken. Jag kan inte börja diska eller, inte vet jag, ta en dusch eller börja göra något annat utanför. Utan här ska de här praktiska måstena göras punkt slut.*

Julia (B)

*Det upplever jag med många klienter att det skapar ångest, att de skjuter det på framtiden, att nu orkar jag inte gå igenom papperna, jag gör det en annan gång. Men att när boendestödet kommer, att det blir gjort. Det finns ingen återvändo för med boendestödet ska man göra saker. Och då känner klienten press att nu ska det göras. Det blir ett lugn i det.*

Alice (BS)

En betydelsefull del i att boendestödet bidrog till att brukarna kom sig för att göra dessa saker beskrevs också vara boendestödjarnas sätt att vara och agera under träffarna. En del av detta handlade om att boendestödjarna på olika sätt uppmuntrade, motiverade och pushade brukarna till att göra dessa saker.

Brukarna beskrev att boendestödjarna var pigga, positiva och fulla av energi, och att de tog vara på uppslag eller möjligheter och hade en positiv syn på deras förmåga att genomföra dem. Denna energi beskrevs vara något som ”smittade av sig” och som brukarna kunde ta vara på under träffarna. De beskrev också hur boendestödjarna på ett konkret sätt motiverade och pushade dem att göra saker, och att det varit viktigt för att det blev av. Bengt beskrev att hans psykiska problem gjort att han förlorat kontakten med flera vänner, och att han var väldigt hemmakär. Han beskrev hur hans boendestödjare hade motiverat honom att ta kontakt med sina gamla vänner, vilket Bengt beskrev gjort att han vågat:

*Och boendestödjandet har puttats på lite grann, de vill att jag ska träffa mer människor. Men alla de här vännerna, de har jag i dag regelbunden kontakt med. Så det kan man säga att det här boendestödjandet har framkallat på något sätt. De har påverkat mig att våga ta ett steg framåt.*

Bengt (B)

Boendestödjarna å sin sida beskrev att de hade en positiv inställning till att göra saker under träffarna med brukarna, och att de förmedlade en tro på att brukaren kunde göra de olika sysslor eller aktiviteter som låg för handen. De beskrev att de kom med idéer och förslag på vad som ska göras men att de i första hand utgick från brukarnas förslag. Något de beskrev som viktigt var att ”bejaka” eller ”haka på” brukarnas förslag eller idéer, för att sedan hjälpa till att planera och genomföra dem. De beskrev vidare att det var viktigt att låta det ta tid att komma igång och göra saker som kändes jobbigt för brukaren. Motiveringen handlade i ett första steg om att de i samtal ”vände brukaren vid tanken”, med utgångspunkten att det kunde bli verklighet på längre sikt.

*Jag har uppmuntrat honom att göra, ta steg, göra saker gentemot sin familj, att han kan vara med dem. Men sen också uppmuntrat honom att ta kontakt med gamla vänner och så där. [...] Och det tog jättelång tid innan han tog steget att ringa och fråga om han kunde ta en fika med honom. Och sen när han gjorde det och det blev så trevligt.*

Sam (BS)

Både brukarna och boendestödjarna beskrev också att boendestödjarna hjälpte brukarna att skapa rutiner och struktur kring vardagslivet, och de sysslor och aktiviteter som behövde göras. Detta gjorde de genom att de tillsammans med brukaren planerade för vad som skulle göras och när, både under boendestödsträffarna och under veckan i övrigt. I flera fall använde de sig av konkreta hjälpmedel i form av kalendrar eller listor för att skapa denna struktur. Denna struktur och dessa rutiner beskrevs vara en viktig del i att komma igång med sysslor och aktiviteter, något som bland annat Julia beskrev:

*Vi brukar alltid gå igenom hela veckan. ”Okej, hur ser veckan ut? Vad är det för möten som är inbokade här? Vad har jag för arbetsuppgifter den här veckan och vad behöver jag planera för?” [...] Så att jag får en överblick över veckan. För att annars är det lätt att det kan bli så där att hoppsan, det var redan tisdag och jag borde ha förberett mig i går för det här.*

Julia (B)

### **En social kontakt**

Kontakterna med boendestödjaren beskrevs också som hjälpande på så vis att de tjänade en viktig social funktion; träffarna var också ett umgänge och ett sällskap. Som nämnts ovan gjorde formerna att boendestödet inte endast var ett instrumentellt stöd med att utföra en aktivitet eller syssla, utan även ett uppskattat umgänge. Brukarna beskrev att de tyckte det var trevligt att träffa boendestödjaren, och att träffarna var något de såg fram emot.

*Du tycker ... om du har en kompis och går ut och tar en fika eller ta en pizza eller vad det är. Och som jag sa, ta en fika själv, det är inte samma sak. Och som jag sa alltid glad och hon är aldrig tyst eller någonting, hon pratar på och jag får prata på. Som i dag, vi brukar [lösa sudoku] och så där, läser igenom någonting och så pratar jag om vad som har hänt då i världen och sådana där grejer. Ja, det är kul bara att träffa henne bara, det bara är så.*

Stefan (B)

Flera brukare hade ett begränsat antal andra sociala kontakter. Boendestödjaren var därför en av få sociala kontakter som de hade, och detta gjorde träffarna särskilt betydelsefulla.

*Ja, det som har gjort att jag har blivit bättre i boendestödandet, det är just det här att jag får träffa någon. Det är en social kontakt. Och innan jag blev sjuk så var jag en mycket social människa, men sjukdomen förstörde nästan allting. Så att jag är väldigt glad över att få träffa en människa och gå ut och promenera med honom som jag gör då, med [boendestödjaren].*

Bengt (B)

*Hon har inga vänner eller familj så där, så jag tror att det betyder väldigt mycket för henne. Det är den enda kontakten hon har. Det tror jag. Och jag menar mänsklig kontakt är ju alltid, eller inte alltid, men den är helande ändå på något sätt. Eller att vara isolerad är ju det värsta man kan vara med om, så det tror jag hjälper henne.*

Lisa (BS)

En annan återkommande beskrivning var att boendestödjaren utgjorde en annan sorts social kontakt. Vissa brukare hade mycket kontakt med andra personer med psykiska problem, och det beskrevs ha varit positivt att umgås med boendestödjaren just för att hen var ”frisk” eller ”normal”.

*Jag tror att det är sunt att umgås med friska fräscha krya människor. Jag tror att det är bra för psyket, mentala välmåendet.*

Hampus (B)

### ***En särskild roll i det professionella nätverket***

Många av brukarna i studien hade även kontakter med andra professionella stödpersoner, inom psykiatrin eller andra verksamheter inom kommun eller landsting. Boendestödjaren beskrevs i många fall tjäna en viktig roll i relation till det övriga stödnätverket.

För flera brukare var boendestödjarna ett stöd i deras kontakter med andra professionella, inom till exempel primärvården eller psykiatrin. De följde med brukarna på olika möten, för att höra vad som sas men också för att kunna agera företrädare i de fall det skulle behövas. De beskrevs också ha agerat för att se till att brukarna fick tillgång till olika sorters stöd och hjälp som låg utanför det boendestödet kan vara till hjälp med. Detta genom att de gav brukarna information om och uppmuntrade dem till att söka stöd och hjälp, men också genom att koppla vidare till olika boendelösningar, läkare, dietister och liknande, eller genom att hjälpa till att överklaga negativa beslut.

I flera fall beskrev brukarna och boendestödjarna att boendestödjarna samverkade med andra vårdgivare. Denna samverkan beskrevs som ett forum där boendestödjaren, med brukarens godkännande, förde fram frågor som brukaren tog upp med boendestödjaren. I vissa fall skedde detta i möten där brukaren närvarade, som i form av möten kring brukarens samordnade individuella plan<sup>2</sup> (SIP), i andra fall skedde det i form av samverkansmöten där endast boendestödjarna och de övriga vård- och stödgivarna varit med. En del brukare som varit med om att samverka skett utan deras medverkan beskrev att de tyckte det var nödvändigt, men att det kändes underligt att de professionella talade om dem utan deras närvaro.

Det blev också tydligt att boendestödjarna kunde ha en särskild roll i relation till övriga professionella i stödnätverket. Boendestödjarna beskrev att de ofta fick höra om besvär och behov som brukaren hade och som andra professionella inte kommit åt, då deras roll i brukarnas nätverk skilde sig från andra professionella stödpersoners. Det vardagliga i kontakten beskrevs vara något som gjorde att brukarna i högre grad berättade saker för dem än för andra professionella.

*Men just det här mera i vardagen, utan att ha någon myndighetsroll, då är det ju jag. Och vi pratar om ditten och datten, och en del boendestödstillfällen så kan man undra ”vad fasiken har vi gjort då, egentligen?”. Men det är steg för steg liksom. Så kan man nysta upp saker som jag tror att de har jättesvårt att komma åt från sjukvården.*

Ulrika (BS)

---

2. Individuell plan upprättad tillsammans av landstinget och kommunen, för personer som behöver både hälso- och sjukvård samt stödinsatser från socialtjänsten (Socialstyrelsen).

Både brukarna och boendestödjarna beskrev dock att det var personalen i psykiatrin snarare än boendestödjarna som ansågs vara experterna på brukarnas psykiska problem. Samtidigt som boendestödjaren beskrevs ha varit till hjälp genom att tala om saker som brukarna upplevde som besvärliga eller problematiska, beskrev boendestödjarna att det inte var deras roll att ”gräva” i eller gå för djupt in i dessa ämnen. Detta beskrevs ligga utanför boendestödjarnas roll och var något som skulle kunna påverka relationen negativt. Detta var istället psykiatrins roll.

*Det är inte så mycket egentligen, mitt jobb. Därför är det så att någon behöver ha hjälp av kurator eller psykolog med vissa saker så rekommenderar jag då att jag kan hjälpa dig med att få kontakt med en psykolog eller så. Till exempel, är det sådana tunga saker som man har inom sig, men vill inte berätta. Så det kanske också finns en rädsla där att man inte vill lämna ut för mycket av sig själv, för då blir man sårbar. Och relationen kanske förändras. Så det är väldigt viktigt att hålla den här stadiga relationen som vi har.*

Sam (BS)

Boendestödjarna bad ibland, med brukarens godkännande, psykiatrin om råd för att få veta hur de borde agera för att inte riskera att brukarna skulle må sämre. I tillfällena då brukarna berättade om att de mådde dåligt psykiskt, eller då boendestödjaren märkte det, var det också vanligt att boendestödjarna uppmanade eller uppmuntrade dem att söka sig till psykiatrin. Just detta var något brukare beskrev som hjälpande och som en trygghet, genom att boendestödjarna fanns där för dem som någon som kunde se om de mådde dåligt och kunde uppmana dem att söka hjälp från psykiatrin:

*Det blir en trygghet för mig. Skulle jag visa symptom på att vara dålig, då kanske han säger det, att jag kanske borde ringa min psykiater. Och så gör jag det.*

Bengt (B)

### **Ett flexibelt stöd**

Boendestödet kunde alltså innehålla en rad olika sorters stöd, och träffarna kunde innefatta en mängd olika aktiviteter och sysslor. I brukarnas och boendestödjarnas beskrivningar av det konkreta upplägget för vad träffarna skulle innehålla och hur stödet lades upp, blev det tydligt att en viktig del av stödet var att det innehöll en betydande flexibilitet.

### ***Flexibilitet och dialog***

Brukarna och boendestödjarna beskrev att det var viktigt att det konkreta upplägget formades i ett samspel och en dialog dem emellan. Detta såväl när det gällde att formulera stödets innehåll på längre sikt, som i upplägget för de konkreta träffarna. Den initiala frågan vid träffarna var ”vad ska vi göra idag?”. Boendestödjaren frågade vad som skulle göras, och respekterade brukarens svar. Brukarna och boendestödjarna beskrev att de på detta vis bestämde vad de skulle göra och hur det skulle göras i en dialog sinsemellan – där brukaren hade sista ordet.

*Men jag upplever verkligen att jag är arbetsledaren. [...] Det är inte så här att*

*boendestöden kommer hem till mig och säger "Julia, i dag ska vi göra det här" eller "Julia, det här ser förskräckligt ut" eller ... Utan det är jag som "ja, men i dag ska vi göra det här" säger jag, och "idag ska vi göra det här". Och så kan jag säga så här "du får hjälpa mig för nu vet jag inte var jag ska börja. Vad tycker du?" Och då kanske de säger det, men ofta kommer jag på det själv vad som jag ska börja med.*

Julia (B)

Att boendestödjarna lyssnade och var lyhörda för brukarnas perspektiv på vad de ville göra beskrevs som en viktig del i hur de agerade i dessa situationer. Både brukarna och boendestödjarna beskrev att boendestödjarna lyssnade på brukarna, och anpassade sig efter vad de sa att de ville men också utifrån sin kännedom om brukarna. De anpassade vad de skulle göra, hur de skulle göra det och vem som skulle göra vad.

Boendestödets inriktning är att boendestödjaren ska göra med och inte åt brukaren. Detta "att göra med" beskrevs kunna betyda flera olika saker i intervjuerna. Vad exakt det var boendestödjaren gjorde när hen gjorde saker med brukaren kunde skilja sig åt mellan olika relationer och situationer. I somliga fall gjorde boendestödjaren inte mer än att vara närvarande medan brukaren städade, talade med sjukgymnasten eller handlade mat. I andra fall hjälpte boendestödjaren till, städade halva lägenheten, eller höll utkik efter varor i matvarubutiken. Vid tillfällena då brukaren inte orkade kunde boendestödjaren göra åt; städade undan, tog hand om disken eller klev in och talade med butiksbiträdet när det låste sig för brukaren. Det innebar också att de ibland lät bli att göra de ärenden eller sysslor som brukaren behövde göra. Istället för att till exempel diska eller sortera papper hade de gjort saker som brukaren tyckte var mindre jobbigt, ofta ta en fika eller bara gå en kort promenad.

*När jag är lite ur gängorna. Jag behöver hjälp då. Så då tar han över lite så att han gör det mesta.*

Hampus (B)

*Det är just det här mera avslappnade, vardagliga, hjälp och stöd i vardagen. Och ta itu med saker som är jobbiga. Men känna efter, "är det läge att göra det i dag? Nej, i dag är det faktiskt inte läge att vi gör någonting". Alltså går man och fikar i stället, om det är en sådan dag. Så ingen stress.*

Ulrika (BS)

I samtalen sinsemellan rymdes också ett samtal om brukarens behov, om idéer och tankar om vad brukaren ville göra, men även idéer om vad boendestödjaren tänkte kunde vara potentiella lösningar på problem eller uppslag om saker att göra. Boendestödjarna beskrev att den roll de spelade i denna dialog var att de frågade kring och försökte "snappa upp" vad brukaren ville göra, och eventuellt kom med förslag på möjliga alternativ på vad de kunde göra eller hur de kunde gå tillväga. De beskrev att det var brukaren som var "motorn" i boendestödet, och att det var viktigt att det i första hand var brukarna som formulerade lösningarna och planerna, helt enkelt för att de bäst visste vilka lösningar och planer som passade bäst för dem.

*Jag bekräftar det han säger och mer reflekterar över det han säger i stället för att komma med nytt, så är det, han har redan svar på sina frågor, han vet själv bäst hur han löser det han upplever som ett problem. Och han har en fantastisk förmåga att resonera sig fram. Och då försöker jag att inte hoppa in och störa det, utan jag mer lyssnar och bekräftar och låter honom ta den tid han behöver.*  
Johanna (BS)

Att boendestödjarna lyssnade på och anpassade sig efter brukarna beskrevs vara ett viktigt sätt att visa respekt och ödmjukhet, något som beskrevs som viktigt. Detta i synnerhet då de befann sig i brukarens hemmiljö. Att släppa in en främling i sitt hem beskrevs vara känsligt i sig, och var hemmet ordnat på ett sätt brukaren själv tyckte var ett problem kunde det vara särskilt känsligt. Brukare beskrev hur det varit jobbigt att boendestödjaren tyckte och tänkte om hur något bör skötas i hemmet och hur det varit besvärligt med boendestödjare som städade eller ordnade saker i hemmet på ett sätt som inte de inte tyckt om. Att det kändes okej att släppa in boendestödjaren var därför beroende av att hen visade respekt och lyhörddhet.

*Vi har olika dagar, olika ... Man kanske har en dålig dag eller någonting. Det funkar inte med samma approach varje dag och så där. Där måste man vara rätt ... Där måste man läsa av mycket och så där. De kommer ju in i ens hem och så där. Och då måste man ha stor respekt.*

Helge (B)

Boendestödjarna beskrev att de hade ett förhållningssätt där de respekterade brukarnas integritet och hur den var särskild i hemmet. Louise beskrev att det gällde för henne att vara försiktig när hon kom med förslag om brukarnas hem:

*Man kan ha i bakhuvudet vad man ska göra och ibland önskar jag kanske att jag skulle göra mera, få igång personen att göra mera. Men det går inte heller att... jag kan inte bestämma. När vi är hos någon i ett hem, så känner jag kan inte komma som en myndighet och säga att "nu ska vi göra så här". Jag föreslår och jag försöker motivera, och då är det roligt när personen verkligen vill.*

Louise (BS)

### ***Inramad flexibilitet***

Samtidigt som boendestödets hjälpande potential tycktes ligga i att det fanns utrymme för flexibilitet, blev det tydligt i intervjuerna hur mötet trots allt var inramat av planer, regler och policyer.

I brukarintervjuerna blev ramarna för boendestödsinsatsen framförallt synliga när de på något sätt begränsade just möjligheterna till flexibilitet i kontakten med boendestödjarna. En del brukare tog också upp detta som något som var hindrande i boendestödet.

En sådan ram handlade om genomförandeplanen. Den var, i sig, inget centralt tema i brukarnas beskrivningar av boendestödet och hur det varit till hjälp. Medan vissa



beskrev att de hade en klar bild av vad som stod i deras genomförandeplan, beskrev andra att de var osäkra på om de hade någon genomförandeplan. En del brukare tyckte att det varit negativt att genomförandeplanen på ett alltför detaljerat sätt angett vad som skulle göras. Vissa beskrev negativa erfarenheter av hur stödet blivit för detaljstyrt utifrån vad som stod i genomförandeplanen, på så vis att det inte hunnits utrymme för flexibilitet och att ta hänsyn till oförutsedda händelser. Andra beskrev att det innebar en negativ press när något stod i genomförandeplanen, och att de därför hade låtit bli att formulera mer långvariga mål i sin plan.

*Det ska till någonting för att jag ska våga [gå till köpcentrumet]. Det ska vara många bitar som faller på plats för att det ska gå. Men står det i en plan och de säger om och om igen att ”ska vi inte fundera på att ta [gå till köpcentrumet]” då blir jag livrädd. För det är någonting som absolut måste komma från mig och det får inte vara att det står i papperna att det är någon plan. För de gånger, de år, som det stod i planen [...], det blev aldrig gjort.*

Ingrid (B)

Flera av brukarnas exempel handlade om begränsningar som hade införts under tiden de haft boendestöd, och att de fått besked av boendestödjarna att de inte längre kunde göra saker tillsammans. Ett sådant exempel var att gränsdragningen mellan insatserna boendestöd och social kontaktperson inneburit att möjligheterna till att göra ”sociala saker” med boendestödjaren, som att ta en fika, försvunnit efter att brukare blivit beviljade social kontaktperson. Ett annat exempel var en policyförändring som inneburit att möjligheterna att åka bil och därmed till att åka på utflykter eller storhandla begränsats betydligt – helt enkelt för att de inte längre hade tid. Dessa förändringar beskrevs som negativa begränsningar av boendestödet, då de minskat möjligheterna till den viktiga sociala kontakten, ”tagit bort det roliga” i boendestödet som en brukare uttryckte sig. I fallet med bilturerna beskrevs det också ha begränsat möjligheten att ta hand om sin ekonomi genom att storhandla.

*Nu får jag utnyttja boendestödtiden till städning i stället. Och det behövs ju, så det är väl lika bra det. Men det är socialt också att åka och handla. Det är lite roligt att göra någonting annat än att vara i lägenheten hela tiden. Eller som vi har gjort [boendestödjaren] och jag förut, åkt ut på utflykt till [stad] och sådana där saker. Men det kan vi inte göra nu.*

Kerstin (B)

Samtidigt som ramarna i sig framstod som betydelsefulla, återkom brukarna också till boendestödjarnas sätt att förhålla sig till ramarna. I de fall som beskrivits ovan, där boendestödjarna förhöll sig flexibelt till vad som skulle göras under träffarna, framstod ramarna som oproblematiska. Brukarna kontrasterade dock dessa positiva erfarenheter av flexibilitet med negativa erfarenheter av hur boendestödjare (i inget fall den de pekade ut som hjälpsamt) förhöllit sig till ramarna för kontakten på ett stelbent sätt. De beskrev exempel på hur vissa boendestödjare nekat dem något de velat göra med hänvisning till att det inte är tillåtet eller inte står i genomförandeplanen, något som de beskrev som icke-hjälpsamt eller till och med kränkande. Dessa exem-

pel handlade ofta om små saker, som i exemplet som Martina berättar om, bära en av kassarna på väg från mataffären:

*När jag hade handlat så frågade jag om hon inte kunde hjälpa mig och bära en påse då, för jag hade flera påsar. ”Nej, det ska du göra själv. Du ska bära själv” sa hon. Ja, men jag sa ”man kan ju hjälpas åt faktiskt” och jag tänkte på det också, jag är inte ung längre, jag är ganska gammal. Och jag känner mig respektlöst behandlad som människa. [...] Hon bara var fast i det här, ska göra det, ska göra själv, ska öppna dörren själv, bära själv, göra själv, själv. Och så är ju vissa boendestödare att de bara fastnar i det där på något sätt och ser inte det mänskliga i situationen.*

Martina (B)

Boendestödjarna å sin sida beskrev att de hade ett i grunden flexibelt förhållnings-sätt till de ramar som fanns för brukarnas stöd. Det var tydligt att de förhöll sig till insatsens syfte och till brukarnas individuella genomförandeplaner i samspelet med brukarna. De förhöll sig hela tiden till sitt yrkesuppdrag och syftet med insatsen. Detta syfte som skilde sig i detalj mellan olika brukare men som i de flesta fall gick ut på att något skulle göras och att brukaren skulle göra så mycket som möjligt själv. Samtidigt blev det också tydligt hur de agerade efter syftet, och ibland insisterade och motiverade för att något ska bli gjort:

*Jag ger honom utrymme men jag har styrt upp det här för då ska det ut. Så han ser jag respekterar hans valmöjlighet men samtidigt jag måste trycka annars blir det ”du gör som du vill.”*

Max (BS)

Boendestödjarnas huvudlinje var att de lyssnade till vad brukaren ville och frångick ramarna, ifall de bedömde att det var det som var mest till hjälp för brukarna. De beskrev hur de tagit med brukarna på en fika, trots att detta inte ingick i uppdraget, vilket ibland inneburit att de betalat för fikan ur egen ficka. De beskrev också hur genomförandeplanerna kunde tendera att vara inriktade på att brukarna skulle genomföra praktiska göromål och nå självständighet, något de menade kan ta lång tid och som kunde variera mellan olika tillfällen. Att en brukare kunde göra mer eller göra saker själv var något som kunde växa fram allteftersom att tiden gick, och därför var det viktigt att boendestödjarna lät det ta den tiden. Därför beskrev de att de anpassade den direkta kontakten och lät det ta tid.

*Att inte alltid följa exakt regelverket som någon annan har satt upp. För att jag vet vad jag jobbar med, jag vet vad jag ska göra. Jag behöver inte alltid någon som har suttit bakom skrivbordet och gjort en plan att såhär ska det se ut, såhär ska ni göra. Om man ska säga, okej, komma hem till någon som har väldigta problem att problem polera diskbänken, det är det resultatet som ett boendestöd ska gå ut på. Nej. Vi ska vara där en gång, kanske någonstans i framtiden när personen själv har gjort det. Det är mycket arbete att komma dit.*

Tommy (BS)

Boendestödjarna beskrev också hur de anpassade sitt förhållningssätt efter brukarnas olika förutsättningar och behov. De beskrev att brukarna var olika när det gäller vad de kunde göra själva, och hur mycket initiativ de tog, och att det innebar att de förhöll sig på olika sätt.

*Vi möter så otroligt olika personer. Och dels att man får anpassa förhållningssätt och metod beroende på vem man möter, och [brukare] är en person som fungerar bra med struktur och tydliga ramar, och har en förmåga att resonera sig fram till det. Och då räcker det att finnas där som en spegel. Medan andra kan behöva lite mer påputtning, mer motivation så. Så det är väldigt olika arbetssätt kan man säga.*

Johanna (BS)

## **Relationen**

En central del i brukarnas och boendestödjarnas beskrivningar av vad det var i boendestödet som var till hjälp var relationen som utvecklats dem emellan. Brukarnas beskrivningar handlade sällan om insatsen som något abstrakt utan som knutet till boendestödjaren, vad hen gjort och den relationen de har.

*Det är inte bara ett hjälpmedel, det är också en relation. Det får man inte glömma.*

Helge (B)

Boendestödjarna å sin sida beskrev att relationsbyggandet är en stor del av deras arbete, och något grundläggande i att de ska kunna vara till hjälp för brukarna.

*Det är det som vårt jobb går ut på, det är att bygga relationer. Att få dem att få förtroende för oss så sen kan man ... Man vänder sig och stöttar dem att bygga upp sitt liv och våga göra saker som de inte har vågat tidigare.*

Sam (BS)

## **Vikten av att passa ihop**

En viktig del i att relationen mellan brukaren och boendestödjaren var hjälpande, tycktes vara knutet till hur väl de ”passade ihop”. Brukarna återkom till hur boendestödjaren var som person och hur hen var vid träffarna; hur hen var trygg och lugn i situationer som de tyckt varit jobbiga, hur respektfull hen var när hen kommit hem till en, hur hen hade karisma och var rolig att prata med. De beskrev boendestödjarna i positiva ordalag utifrån deras personlighet och personliga intressen, ofta utifrån att de delade ett intresse för till exempel djur, bilar eller musik med dem. Brukarna återkom också till att de ”klickat” med boendestödjaren, att de hade en särskild personkemi. Detta beskrevs påverka samspelet sinsemellan på ett positivt sätt, genom att brukaren kände sig bekväm eller trivdes särskilt bra med boendestödjaren.

*Det är så personligt, det här med boendestöd. Det är en person som var hos mig som jag tycker är jättejättebra, men som tyvärr bara arbetar timmar, som kommer och vikarierar i stort sett. Men han är väldigt bra. Jag kan inte förklara vad*

*det är. Det är någonting med personligheten. Jag kan känna mig avspänd.*

Martina (B)

Boendestödjarens sätt att vara och sättet det påverkade samspelet beskrevs också ha gjort att brukaren kommit sig för att göra saker inom ramen för boendestödet.

*Men det gäller att det är någon person som jag klaffar ihop med faktiskt. Jag är ganska tillbakadragen. Och om boendestödet också är det, då blir det ingenting gjort. Då sitter vi, ”jaha, vad gör vi med den här nu då?”, ”Vet inte”. Och, ja, det blir liksom ingenting gjort. Det är det jag känner. Så, ja, jag behöver någon drivande.*

Linda (B)

På motsatt sätt beskrev brukarna boendestödjare de inte klickade med. Dessa boendestödjare beskrevs ibland som direkt icke-hjälpande, i vilka fall brukarna ofta bett om, och också ofta fått, slippa träffa dem. De kunde också beskrivas mindre hjälpande i jämförelse med andra boendestödjare, eftersom att de inte fick något gjort tillsammans eller för att de fick brukaren att känna sig obekvämt eller illa till mods. Kerstin beskrev en boendestödjare hon förvisso tyckte var trevlig, men som hon tyckte att hon inte ”klickade” med:

*Hon och jag klickar inte på kommunikationsnivån på något sätt. Hon tolkar alltid det jag säger på ett sätt som inte jag förväntar mig så jag bara har hon inte hört det eller har hon inte fattat eller vad är det.*

Kerstin (B)

Även boendestödjarna beskrev hur deras personlighet och sätt att vara hade stor betydelse för hur kontakten med brukarna fungerade, och hur de var till hjälp. Boendestödjaren Tommy, som innan första kontakten med en brukare fått höra att hon varit väldigt missnöjd med tidigare boendestödjare, beskrev sin överraskning över hur deras kontakt ”bara funkade” från första början:

*... så jag tänkte när jag går in, så går jag väldigt in förstås ödmjuk, och med respekt, som jag brukar normalt göra. Och jag tyckte det började rulla på nästan på direkten. Alltså att jag mötte inget motstånd. Jag kände bara en överraskning, att oj vad lätt det går i kontakten med henne.*

Tommy (BS)

Boendestödjarna återkom också de till personkemin och hur väl de passade ihop med brukarna som centralt för att de skulle vara till hjälp för dem. De beskrev att deras olika sätt att vara, deras olika personligheter, på ett grundläggande sätt gjorde att vissa passade bättre med vissa brukare, men också att det helt enkelt inte funkade med vissa.

*Hon hade en vikarie en gång: ”... henne vill jag inte ha något mer”. Och jag känner ju henne, och hon är jättesnäll och rar. [...] Men hon är försiktig. Och då finns det andra tror jag som tycker att jag är för mycket på. Och de skulle föredra någon försiktigare. Och det gäller att hitta rätta ... Alltså, det finns ju*

*ingen universalboendestödjare, tror jag. Utan det gäller att hitta rätt till de olika som man stödjer.*

Ulrika (BS)

Samtidigt som boendestödjarna beskrev att deras personlighet spelade in i hur relationen fungerade, beskrev de att de anpassade sig och sitt sätt att vara på efter olika brukare, och att det var viktigt för dem att lyssna in hur brukaren är, och sedan ”ställa in sig” efter brukaren.

*Det blir att man vet att hon behöver det där mötet och jag ställer upp för henne och försöker ingå i den rollen som passar just henne. Så att man är inte samma person åt alla. Man är samma person, det är jag Sam, men man går in i en roll och börjar prata om saker som man vet kommer hjälpa precis [annan brukare]. Sen kommer man till någon annan det blir på ett annat sätt. Och man plockar fram saker som man vet hjälper den personen. Så det är inte samma saker med alla människor.*

Sam (BS)

Både brukare och boendestödjare återkom till att likheter och olikheter i personliga karaktäristika spelade in när det gäller hur relationen utvecklats sig.

En sådan sak var boendestödjarens kön. Anledningen till detta beskrevs vara att kvinnor och män har olika intressen, erfarenheter och sätt att vara på. De härledde faktumet att relationen fungerat så bra sinsemellan till att boendestödjaren var just man eller kvinna, och att hen därför pratade och samspelade med brukaren på ett speciellt sätt, vilket i sin tur var beroende av om brukaren var man eller kvinna. Detta tycktes inte vara entydigt; det beskrevs göra att en manlig boendestödjare skapat en särskilt bra relation med en manlig brukare, en kvinnlig boendestödjare med en manlig brukare och en manlig boendestödjare med en kvinnlig boendestödjare etcetera. Men det gavs också exempel på hur män och kvinnor kunde vara hjälpande för att de inte var typiskt manliga eller kvinnliga. Ingrid, som beskrev att hon generellt sätt hade svårt för att män, berättade om en manlig boendestödjare som var hjälpande just för att han talade med henne om sina ”kvinnliga” intressen; som trädgårdsarbete eller att vara med familjen. Kerstin i sin tur beskrev att hennes relation med en manlig boendestödjare var särskilt bra just på grund utav att de delar flera intressen tillsammans, som hon ansåg vara ”typiskt manliga”.

*Det är hans personlighet på något sätt får man väl säga. Att man klickar med den personligheten. Det kunde säkert vara en tjej också som man klickar lika bra med. Det är väl en slump antagligen att det är en kille som ... Tror jag. Så det har nog inte med könet att göra så. Jag menar det finns tjejer som kör veteranbil och reser och så också.*

Kerstin (B)

En annan personlig karaktäristika som vissa brukare och boendestödjare återkom till var ålder, och att kontakten sinsemellan påverkats av att boendestödjaren var yngre, äldre eller i samma ålder som brukaren. Även här beskrev de att det påver-

kade kontakten sinsemellan, genom att åldern gjorde att boendestödjaren hade olika erfarenheter och intressen. Att de var i liknande ålder som boendestödjaren beskrevs innebära att de delade många intressen, något som beskrevs som positivt. Inte heller detta var dock entydigt, utan personlighet i övrigt kunde påverka. Ulrika var boendestödjare åt en kvinna som var betydligt yngre än henne, men hon menade att ålderskillnaden inte spelade någon roll i hennes fall:

*Jag tänker inte alls på den. Jag vet inte om hon gör det. Eller, nej. Eftersom jag har ganska, ja, jag menar, jag är nyfiken på det mesta.*

Ulrika (BS)

### **Tid tillsammans: långvarighet och kontinuitet**

Utöver inverkan av de två personer som möts i boendestödet, blev det tydligt att det utrymme de hade till sitt förfogande och hur den sett ut, påverkade relationen sinsemellan. En central faktor tycktes vara att de hade kontinuitet i kontakten.

Av de intervjuade hade nästan samtliga brukare kontakt med en eller två boendestödjare, och flera hade haft kontakt med den boendestödjare de pekade ut som hjälpande i flera år. Att de hade möjlighet att bygga upp en relation över tid beskrevs som betydelsefullt, och denna kontinuitet i kontakten framstod som en central del i hur relationen sinsemellan varit till hjälp.

Vissa brukare beskrev att de tyckte det var positivt att träffa ett par olika boendestödjare eftersom att de var bra på olika sätt och kompletterade varandra. Samtidigt beskrev många att det var viktigt att få träffa samma boendestödjare, då det gjorde att de kände sig trygga med den eller dem, att de lärde känna varandra, och att det underlättade det gemensamma arbetet.

*Det blir mycket bättre rutin, och man kan följa upp saker man har börjat på veckan innan och det blir mycket lättare att följa upp tycker jag och så där, och hålla ... Och de är bättre insatta, de vet vad som var aktuellt förra veckan, "är det fortfarande aktuellt, ska man fortsätta på det spåret?" och så där.*

*Eller är det något nytt som behövs den här veckan och så där. Nej, mycket bättre när det är samma.*

Helge (B)

Brukarna beskrev att kontinuiteten gjorde att de byggde upp ett förtroende och boendestödjaren blev någon de anförtror sig till, som de kunde "släppa in" i känsliga situationer. De beskrev också att det var positivt att boendestödjaren fått utrymme för att lära känna dem, deras behov men också hur de bör agera i samspel med brukaren. Att boendestödjaren funnits där över tid och hjälpt till med olika saker under den tiden beskrevs vidare ha gett en känsla av att hen var någon som fanns där för en, vilket beskrevs som en trygghet. Stefan hade haft en lång relation med sin boendestödjare, och beskrev att hon var en "stöttepelare" för honom:

*Hon har känt mig så länge, hon vet hur dåligt jag har mått och hur mycket bättre*

*jag har blivit. Så det är stödet man behöver. Och i fall man säcker ihop, då säger de ... alltså det är viktigt att ha en sådan, i fall någonting händer.*

Stefan (B)

Även boendestödjarna beskrev att kontinuiteten i relationen var hjälpande. Det faktum att de kände brukaren en längre tid gjorde att de bättre kunde veta hur de borde bete sig i olika situationer, men också att det gjorde det möjligt för dem att insistera, att komma med förslag, att fråga känsliga frågor och att på ett bättre sätt kunna utforma stödet efter brukarens behov. Detta beskrevs också kunna göra att brukaren vågade mer i kontakten med boendestödjaren:

*Och i början, innan hon träffade mig, då vågade hon inte riktigt be mig "Agneta, kan inte du ta disken så kanske jag kan vika en tvätt" eller så där, för att hon vågade, hon ville inte ta plats och så där. Men det har släppt efter så lång tid som vi har lärt känna varandra. Så nu kan hon faktiskt säga "om du tar hand om disken så dammsuger jag".*

Agneta (BS)

På motsatt sätt beskrev vissa brukare negativa erfarenheter av tillfälliga kontakter med boendestödjare. Att ha träffat boendestödjare som inte kände en, och som de inte kände beskrevs som otryggt, men gjorde också att stödet kommit av sig då nya boendestödjare inte på samma sätt var insatta i deras situation och behov. Martina beskrev att det varit jobbigt för henne då hon träffat en boendestödjare hon tyckt om, men som bara varit hos henne tillfälligt:

*Personkemin stämde helt och hållet. Tyvärr blir det så att man pratar gärna med en sådan person och anförtror sig och berättar saker. Så kändes det som att oj, och så kom hon aldrig mer till mig. Och det var så fruktansvärt svårt det här att jag aldrig fick träffa henne något mer.*

Martina (B)

Medan vissa brukare beskrev att det var en positiv möjlighet att träffa nya människor när det kommer boendestödjare de inte träffat förut, var det andra som beskrev att de tyckt att det varit jobbigt att behöva träffa en ny boendestödjare. En del beskrev att de valt att inte träffa andra boendestödjare än sin ordinarie när hen varit sjuk eller varit på semester. Huruvida det kändes okej att träffa en vikarie kunde också bero på vem vikarien var och om det var någon de kände. Vissa beskrev hur de fått träffa en potentiell vikarie tillsammans med sin ordinarie boendestödjare för att lära känna hen innan hen kom till en istället för den ordinarie, som något som kunde göra det lättare.

*När [min boendestödjare] försvinner, på semester eller någonting, då har jag sagt att då vill jag inte ha något boendestöd. Jag är sån att jag har väldigt svårt för nya personer. Och har jag fäst mig vid [boendestödjaren] och helt plötsligt ska ha en ny, då ... Det känns inte bra. Men däremot så tog hon ju med sig en annan tjej. En gång, hade jag, som jag ändå tyckte verkar bra. Så vi får väl se om det blir bättre sen då. Om hon kommer där. Och om det blir hon då.*

Linda (B)

Samtidigt som denna personbundenhet beskrevs som positiv, beskrevs det också som något som kunde stå i konflikt med strävan om att boendestödet skulle fylla de funktioner i brukarens vardagsliv som det skulle, och att brukaren skulle bli självständig.

I boendestödjarnas beskrivningar framkom att det kunde ses som negativt om en brukare är allt för bunden till en viss boendestödjare, då möjligheten att ta emot flera boendestödjare sågs som en del i en utveckling mot större självständighet. Vissa brukare beskrev också hur de initialt i kontakten inte hade kunnat tänka sig att träffa någon annan, men att de över tiden börjat överväga det som ett alternativ, för att inte behöva vara utan boendestöd när den ordinarie är borta. Maria beskrev hur hon helt valt bort att träffa andra boendestödjare än sin ordinarie, eftersom de byggt upp en så god relation. Samtidigt beskrev hon detta som sårbart, att det blir ordning i hemmet och att hon får saker gjort blir för beroende av just den boendestödjaren.

*Har man tre gånger så behöver man kanske en annan person. Inte för att jag vill ha det, men jag kan tänka mig att det skulle kunna vara bra.*

Maria (B)

### **En mellanmänsklig relation**

Relationen som byggs upp mellan brukaren och boendestödjaren sker inom ett professionellt sammanhang, och präglas av de ramar, regler och roller som definierar den. Samtidigt visade resultaten att relationen rymmer mycket som kan tillskrivas en mellanmänsklig relation, och präglas av personlig omtanke och ömsesidighet. Detta beskrevs som hjälpande.

*Det känns ju liksom i hjärtat. Det känns bra att det finns en medmänniska som bryr sig.*

Hans (B)

Den personliga omtanke som Hans beskrev att hans boendestödjare visat honom i citatet ovan var något som återkom i både brukarnas och boendestödjarnas intervjuer. Många beskrivningar kretsade kring boendestödjarnas engagemang i brukarna och deras situation, och saker boendestödjarna hade gjort – till exempel kollat upp var det gick att hitta den där filmen brukaren alltid velat se, ringt för att höra efter ifall brukaren varit och handlat den där jackan hen pratat om, eller bäddat sängen åt brukaren. De beskrevs ha gjort dessa saker för brukarens skull – och på så sätt visat omtanke och engagemang.

*Alltid engagerad. Hon engagerar sig alltid i saker och ting och lämnar ingenting vind för våg, liksom. Som till exempel, jag har alltid, sen jag var ung, önskat mig att få [se en film av en viss regissör] och jag har aldrig hittat någon [film] av honom. Hon googlade fram den. Så hon hittade en affär som säljer honom. Ja, det tycker jag var jättekul.*

Klas (B)

Boendestödjarna beskrevs också uttrycka omtanke och engagemang genom att de



gjorde saker som låg utanför deras arbetsuppgifter, eller utanför arbetstid. Både brukarna och boendestödjarna beskrev exempel på denna slags handlingar och hur detta hade varit värdefullt för brukarna:

*Den här som jag haft hela tiden, hon har rest ibland långa resor till [olika länder]. Och då har hon alltid ... För jag har sagt "du måste skicka kort", så jag har fått kort varje år. Då blir jag glad att hon tänker på mig. Och så säger hon "Ja, det var enda vykortet jag skickade."*

Katrin (B)

*Ja, jag tror han känner att man bryr sig, och det är mycket värt. Som till exempel, jag ringde en kväll och berättade för honom [att det hänt något positivt i privatlivet]. Och han vart jätteglad, det var så att han började gråta för att ... "varför ringde du mig?", "ja, för att jag bryr mig".*

Bo (BS)

Både brukarna och boendestödjarna beskrev att relationen präglades av en ömsesidighet, och relationen liknades ofta vid en vänskap. Detta kopplades till umgänget sinsemellan. De gemensamma aktiviteterna och sysslorna blev till gemensamma erfarenheter, positiva upplevelser och erfarenheter som brukaren och boendestödjaren delade med varandra. Vidare beskrevs samtalen sinsemellan varav vänskapliga och ömsesidiga på så vis att de kunde tala om allt mellan himmel och jord och då ofta handlade om gemensamma erfarenheter. Att boendestödjarna delade med sig av sina personliga erfarenheter och tankar om saker lyftes fram särskilt.

*Och [min boendestödjare] han berättar mer om sig själv och liksom är som en kamrat mera. Och det uppfattar jag som positivt. Därför att det blir liksom att man delar en erfarenhet tillsammans.*

Hans (B)

*Jag tycker jag kan själv gärna berätta om saker och ting. [...] De har fått vara med i mitt liv också. Och det är det som jag ser, att jag måste kunna ge någonting utav mig själv. Jag är också människa, vanlig människa.*

Tommy (BS)

Relationen sinsemellan beskrevs också vara ömsesidig på så vis att det fanns utrymme för brukaren att ge "åt andra hållet". Samtalen rymde såväl att boendestödjaren ger tips och råd, som att brukaren delade med sig av tips och tankar. Det kunde också rent konkret handla om att brukarna får ge något tillbaka; bjuda boendestödjaren på en fika eller en middag.

*Ja, jag bjuder tillbaka, då blir det rättvist. Jag kan ju inte bara ta och inte ge då. Det funkar inte så.*

Hampus (B)

*När jag och min kollega, vi hade [fyllt år], då bjöd han ut oss på [fika]. [...] Så fick han bjuda [fika] då och det tyckte han var jätteroligt, få gå ut med oss och så och prata lite.*

Margot (BS)

Boendestödjarna talade en del om hur denna ömsesidighet var en del i ett förhållningssätt som de hade i relationen, som påverkade rollerna i relationen, och som gjorde den mer jämlik. Detta kontrasterades mot ett förhållningssätt med ett ensidigt fokus på brukaren och hans mående, något som beskrevs som negativt då det innebar att brukaren blev till en patient, och att boendestödjaren blev ”någon från kommunen som ska hjälpa” genom att inte dela med sig av sig själv. Det beskrevs också vara viktigt på grund av det faktum att brukaren släpper in boendestödjaren i sitt allra mest privata.

*Jag vet att jag är otroligt personlig. Men jag tror också att det finns en vinning i det. Att jag kommer hem till personer, de öppnar upp sitt hem, sitt absoluta privataste, delar med sig av sina svårigheter, sina problem, och står ganska nakna i det. Och då känner jag att jag måste ge någonting av mig själv. Och sen får jag själv sätta en gräns där, men om jag inte ger någonting så kommer den, vår relation bli ganska ensidig, och jag tror att det blir svårt att arbeta tillsammans om personen i fråga inte vet någonting om mig. Att man måste ha, det måste finnas en relation där, och den bygger på att jag ger någonting tillbaka. Inte på samma sätt som de ger mig, men jag bjuder på mig själv och mina intressen och tankar och funderingar.*

Johanna (BS)

### **Skiljelinjer från en vänskap**

Såväl i intervjuerna med brukarna som i intervjuerna med boendestödjarna framkom det att liknelsen vid en vänskap var just en liknelse, att relationen de emellan inte var en vanlig vänskapsrelation. Det fanns en skiljelinje och den blev synlig i intervjuerna. En av brukarna beskrev att det kanske egentligen var mer korrekt att likna relationen till den till en arbetskamrat:

*Det skulle kanske också kunna liknas vid ett samtal runt en fikarast på jobbet. För det kanske är också så, man känner varandras jobbpersoner, och så vet man en del vad man har för relationer i familj och så vidare runt omkring, men man kan inte allt. Så det är kanske snarare så, det är kanske en fikarast-relation med en intresserad part som gärna pratar och bollar idéer och tankar.*

Maria (B)

Vissa brukare beskrev också att de varit med om att boendestödjare talat på ett sätt som gått utanför ramarna för hur de tänker sig att kontakten med boendestödjarna ska se ut. Jana hade varit med om att en boendestödjare talat med henne om en personlig övertygelse som gick tvärtemot hennes egen, något hon inte tyckte om:

*De kommer dit för att vi ska göra saker ihop. De kommer inte dit för att de ska*

*försöka övertala mig att [rösta på ett parti] eller [bli ateist]. Det är inte det som är syftet. Att de ska komma och att man har en relativt neutral kontakt även om det känns efter så här lång tid, så känns det som en vän som kommer ändå.*

Jana (B)

Även boendestödjarna beskrev att det fanns en skillnad mellan en vänskap och relationen med brukarna, och att det var något som påverkade deras förhållningssätt. Framförallt återkom de till olika gränsdragningar de gjorde i samspelet med brukarna; mellan att vara personlig och privat, mellan att vara nära och att vara för nära. Att hålla sig på rätt sida gränsen beskrevs handla om att de inte berättade för mycket om sitt privatliv för brukaren, men också att de inte gick för nära in på brukarens privatliv. Även en boendestödjare liknade samtalen med en arbetskamrat:

*När det gäller så där allmän information, men jag går aldrig in i någonting så där personligt när det gäller deras liv och också när det gäller mig. Jag kan berätta vad jag gör och inte gör, vad jag tycker om och inte tycker om, och det är mest så där neutralt. Det är saker som man berättar också för sina arbetskamrater och så, men inte det innersta. Det behåller man för mig själv.*

Sam (BS)

Hur eller exakt var boendestödjarna drog dessa gränser verkade vara svårare för dem att sätta fingret på. Det verkade vara olika i olika situationer, med olika brukare och olika boendestödjare. Medan vissa boendestödjare beskrev att de kategoriskt höll sig borta från att tala om sina personliga åsikter eller uppfattningar, beskrev andra att de inte undvek detta lika kategoriskt utan att de anpassade samtalen efter deras bedömning av vad som var till hjälp för brukaren.

Det blev också synligt hur vissa relationer var mindre ”vänskapsliknande”, där de gemensamma träffarna var mer handlingsinriktade och samtalen mer enkelspårigt inriktade på brukarens behov och hur de kan tillgodoses. Klas beskrev hur hans relation med olika boendestödjare såg olika ut, och att den boendestödjare han pekade ut som hjälpsamt var det just för att hon inte var ”för kompis” på så vis att hon inte fikar och spelar spel under träffarna:

*Det blir lättare. Då blir andra saker gjorda. Så [soffan] var ett problem innan jag visste, för jag ville köpa en ny och hon avrådde mig. Sådant hamnar inte hos de andra boendestöden. Det är lättare att säga det till henne.*

Klas (B)

Boendestödjaren Alice beskrev relationen till den brukare som pekade ut henne som hjälpsamt som helt handlingsinriktad, som en ”sakfrågerelation”:

*Ja, väldigt fokuserad. Och hon har inte heller det här behovet av att vi ska skapa några personliga relationer eller någonting. Utan det är från henne, att vi ska jobba på de här målen. Det är väldigt arbetsrelaterat.*

Alice (BS)

## BOENDESTÖDETS HJÄLPANDE KONSEKVENSER

Utifrån den bild som tecknats ovan, av boendestödets hjälpande beståndsdelar, framkom en bild av ett brett och flexibelt stöd, som innehöll såväl praktiskt stöd som socialt umgänge och som präglades av relationen boendestödjaren och brukaren emellan. Dessa olika aspekter beskrevs alla vara en del i hur boendestödet och kontakten med boendestödjaren var till hjälp. Hur kan vi då förstå på vilket sätt boendestödet var till hjälp för brukarna? Utifrån brukarnas och boendestödjarnas beskrivningar kom två huvudsakliga teman.

### Konkreta resultat

Boendestödet är ett stöd riktat till brukarnas vardagsliv i bred bemärkelse, och innehåller en rad olika sorters stöd som syftar till att brukarna ska få en mer tillfredställande vardag. Vardagslivet består av en rad sysslor, göromål, ärenden och aktiviteter; saker som att gå till affären eller gymmet, diska, sortera papper, gå en promenad eller ringa en vän. I brukarnas och boendestödjarnas beskrivningar av hur boendestödet var till hjälp för brukarna var det dessa konkreta och synliga sätt som boendestödet möjliggjort för dem att ta sig an och få dessa saker gjorda, som framstod tydligast.

Dessa saker kan till synes vara små, men beskrevs ha varit stora för brukarna. Stora i meningen att de kändes jobbiga och komplicerade att ta sig för, och var något brukarna skjutit på och som därigenom blivit till jobbiga måsten. Men också stora på så vis att de var saker som utgjorde ett tillfredställande vardagsliv, genom att det bidrog till att deras sociala nätverk stärkts, att de fick ordning hemma, att det blev möjligt att bo i en egen lägenhet. Boendestödet beskrevs på detta vis ha haft betydelse som en möjliggörare av saker som annars inte skulle ha blivit av. Saker som i sig är av stor betydelse.

*Då släpper jag någonting gammalt som har legat och det är positivt för alla människor att bli av med sådant som vi tycker är jobbigt och svårt. Det här gå till [läkaren], det sköt jag på länge. Eller att gå ut och gå en promenad, det är också någonting som man kan skjuta på i evigheter, som också kan vara en sådan där grej som blir positiv och en lättnad över att "ah, jag har faktiskt gjort det här, i dag har jag faktiskt gått ut och gått, jag har fått frisk luft, det var jättebra, jag har varit ute".*

Maria (B)

*Jag kan känna så här att vad lite det behövs för att det ska bli så bra för henne. Det där lilla, som är så värdefullt för henne. Hon får [sin telefon], hon kommer kunna [skicka meddelanden] och så där. Att det var så nära att hon bara hade struntat i allting. Då kan jag känna att ja, vad bra, det där lilla som jag gör, vilket bra jobb jag kan göra för så lite som betyder så mycket.*

Agneta (BS)

Boendestödet beskrevs också ha bidragit till att brukarna ville, orkade, vågade och kunde göra dessa små saker, de vardagliga ärendena och sysslorna, på egen hand.

Boendestödjarna och brukarna beskrev hur boendestödet gav brukarna energi att göra saker på egen hand, och lett till att brukarna successivt gjorde mer saker själva, mellan eller inför boendestödsträffarna.

*För att när första boendestödet kommer den där timmen så har det alltid varit diskat när han kommer. Så att det till exempel är ju ett framsteg som har gjort att jag kan klara av städningen själv. Det blir liksom en gnista när man ser hur fint det blir och så tänker jag att jag ska planera själv och ... Så det blir en övning i att klara sig själv.*

Klas (B)

*Att den dagen ska bli en positiv upplevelse. Så när jag går hem, eller deltagaren går hem, har fått en positiv upplevelse. Då får människan energi, och kanske orkar göra det som inte orkade göra tidigare på dagen eller dagen innan. Damm-suga, diska, eller något annat.*

Tommy (BS)

### **En betydelse utöver det konkreta**

Boendestödets betydelse beskrevs dock också gå utöver de konkreta resultat som beskrevs ovan. Denna betydelse tycktes något svårare att sätta fingret på. Boendestödet beskrevs ha haft betydelse för brukarna på ett emotionellt plan, och hade bidragit till att de fick bättre självförtroende, bättre självkänsla, fick hopp och tillförsikt inför framtiden, lindrade oro och ångest. Både boendestödjare och brukare beskrev också att boendestödet varit en bidragande faktor i att brukarnas psykiska problem hade minskat över tid.

Detta beskrevs delvis hänga ihop med de konkreta resultat som beskrivits ovan. Att få saker gjorda hade också fått betydelse utöver resultatet i sig. Att gå på en promenad eller komma iväg och handla hade ibland varit något brukarna skjutit på, som "legat som en surdeg" som en brukare uttryckte sig, och att inte göra dessa saker beskrevs ha varit något påfrestande eller negativt i sig. Att ha fått dem gjorda beskrevs därför ha lett till positiva känslor; lättnad, känsla av kontroll, och högre livskvalitet.

*Man tar sig samman och man gör sig i ordning och sätter på sig skorna och klär om och så. Så, när man ska träffas. Det blir att man anstränger sig lite mer, annars kanske man bara sitter och flummar framför tv:n hela förmiddagen. Så det är väl bra tycker jag. Det höjer livskvalitén generellt.*

Hans (B)

*Att hon får kontroll över sitt liv. Det är väl någonting som går och gnager på henne och att hon måste få det gjort och det blir inte gjort och ... kanske att med boendestödet så blir det löst. Problemen blir lösta.*

Alice (BS)

Att få saker gjort beskrevs också kunna få en betydelse för brukarens självkänsla, då hen får känna att hen lyckats med något. Att på detta vis få saker gjort, och att ha

gjort dem själv, beskrevs ha öppnat upp en känsla av att de klarade det, och därför också kunde klara andra saker:

*Nej, man ska själv se på det, då skulle jag gå och titta på det där och känna en viss lycka. Att jag har lyckats, och kanske inte ordagrant så att jag har lyckats. Men det jag ser, resultat som jag vill se, som gör mig glad. Det tror jag, att det är det hon upplever. Och sen också, jag tror att hon ser att det kommer mer utav den, som jag pratar om, den här processen hon har haft tidigare, att hon är i den processen nu. Ungefär så att hon tar mer och mer mark. Känner sig stolt och glad, och mer självständig.*

Tommy (BS)

Boendestödets betydelse kopplades inte endast till de konkreta resultaten utan till stor del också till kontakten med boendestödjaren i stort, till de gemensamma samtalen, relationen sinsemellan och den sociala kontakt som boendestödet också utgjorde. Att boendestödjaren fanns där beskrevs kunna ge brukaren en känsla av trygghet, och en större tilltro till sin egen förmåga; boendestödjaren kan kliva in och hjälpa till om det behövs. Träffarna, och de uppskattade möjligheterna till samtal och umgänge beskrevs göra att ångesten och stressen lättade, att vardagen och problemen framstod som mer hanterbar och mindre kaotisk, att deras bild av sig själva, sitt liv och sina framtidsutsikter blev mer positiv.

*Jag har hakat upp mig på ordet självförtroende. Jag undrar om inte jag får lite självförtroende när jag känner att jag har deras stöd.*

Bengt (B)

*Jag tror att det kan ha en bra betydelse att jag kan se henne som [henne], och inte att hon är sjuk eller mår dåligt. Och att jag som bostödjare också bara är vanlig och ge mig tips, eller hjälpa mig också. Jag tror att det är jättevärdefullt, att de får känna att de kan ge även till sådana som kommer ifrån kommunen, om man säger. Det tror jag, det stärker deras självkänsla, det är jag övertygad om.*

Agneta (BS)

Boendestödet beskrevs också ha påverkat brukarnas livssituation i stort och deras psykiska problem. Flera brukare beskrev att de blivit bättre över tid, och att boendestödet spelat en viktig roll i denna process. Gun beskrev att hon inte hade klarat sig utan boendestödet:

*Och då säger jag så här att jag inte skulle ha klarat mig. Jag skulle ha varit dyngsjuk om jag inte ... alltså jag skulle ha varit psykotisk hela tiden eller så stressad så att jag blir psykotisk till slut. För det kommer ju ur det, bara för att jag inte vet vad som är sant och inte i mitt huvud, när jag är själv. Och det gör en galen också. Så att hon har räddat livet på mig, ser jag det som, verkligen.*

Gun (B)

Även boendestödjarna beskrev att de spelat en viktig roll i brukarnas positiva utveckling.

*Intervjuperson: Hon har haft misstankar, viss misstänksamhet. Förut, man kan säga lite paranoida vanföreställningar. Som inte finns där så mycket idag. Även om det finns lite grann så kanske hon inte avslöjar allt. Men jag tycker att jag inte har märkt något sådant på sistone alls. Så jag kan bara säga positivt, jag har sett hennes utveckling.*

*Intervjuare: Tänker du att du och boendestödet, er relation, att det har spelat någon roll för henne i den här positiva utvecklingen?*

*Intervjuperson: Ja, det tror jag absolut. Kontinuiteten. Också, jag tror att hon upplever att det finns människor som bryr sig om henne, att hon inte är ensam. Att vi finns för henne. Det finns en trygghetsfaktor. Det tror jag vi har skapat. Hon känner sig jättetrygg med mig, säger hon.*

Tommy (BS)

## **SAMMANFATTANDE ANALYS**

Intervjuerna med brukarna och boendestödjarna gav en inblick i de intervjuades erfarenhetsbaserade kunskaper från att vara brukare respektive personal i boendestödet. Något som var slående var hur de, utifrån sina respektive synvinklar och roller, verkade dela en bild av vad det var i deras kontakt som hade varit till hjälp för brukaren.

På ett grundläggande plan framstod boendestödet som ett socialt samspel mellan brukarna och boendestödjarna; stödet var något som gjordes och skapades tillsammans.

En stor del av boendestödets hjälpande potential tycktes ligga i att boendestödet var mångfacetterat. Boendestödet innehöll såväl en mer instrumentell eller praktisk aspekt som en tydlig social aspekt i form av samtal och umgänge. Båda dessa aspekter lyftes upp som nödvändiga delar av stödet. Boendestödjaren var en social kontakt, en samtalspartner, någon som hjälpte brukaren att komma igång att göra saker i vardagslivet, och någon som kunde tjäna en särskild roll i brukarens professionella stödnätverk.

Boendestödet var också flexibelt, vilket beskrevs vara betydelsefullt. Samtidigt som olika regler och styrdokument angav ramarna för kontakten, skapades det konkreta upplägget och innehållet i träffarna i en dialog och ett samspel sinsemellan, utifrån brukarens behov och vilja.

En sak som beskrevs vara betydelsefull var kontakten och relationen mellan brukaren och boendestödjaren. Att de passade ihop och att gavs tid och utrymme att bygga en relation beskrevs som hjälpande aspekter av boendestödet. Relationen sinsemellan beskrevs också till stor del vara en mellanmänsklig relation som präglades av omtanke och ömsesidighet, dock inom ramarna för en professionell relation.

Fokus för studien var hjälpande boendestöd, och samtliga brukare som medverkade i studien beskrev att boendestödet varit till hjälp för dem, och kunde peka ut boende-

stödare som de tyckte varit hjälpsamma. Intervjuerna gav insikt i hur de och boendestödarna förstod på vilket sätt insatsen och boendestödarna varit till hjälp.

Både brukarna och boendestödarna beskrev hur boendestödet ledde till konkreta resultat, i form av att brukarna kunnat utföra sysslor och göromål som ingår i vardagen. Boendestödet bidrog, i bred mening, till att brukarna fick ett mer tillfredställande vardagsliv, utifrån de olika behov som de hade. Vidare beskrev de hur boendestödet var till hjälp på så vis att brukarna i allt högre grad kunde göra dessa saker själva, och därmed bli mer självständiga.

Samtidigt pekade resultaten på att boendestödet kunde ha betydelse på andra sätt än dessa praktiska resultat. Boendestödet beskrevs ha haft betydelse för brukarna genom att stärka deras självförtroende och självkänsla, minska oro och stress, och bidra till en process där deras psykiska problem minskat. Detta beskrevs hänga samman med de konkreta resultaten av stödet, men också med boendestödet som en helhet; både dess mer praktiska/instrumentella aspekter och de sociala aspekterna.



# Diskussion

I detta avsnitt diskuteras resultaten från kartläggningen och intervjuerna med brukarna och boendestödjarna, i relation till varandra såväl som till forskning och teori.

I denna studie har boendestödet undersökts från två håll. Kartläggningen studerade insatsen från ett organisatoriskt perspektiv, medan intervjuerna med brukarna och boendestödjarna studerade boendestödets praktik ”inifrån”, och tog fasta på deras erfarenhetsbaserade kunskaper.

Resultaten från studien speglar på ett tydligt sätt den bild och de teman kring boendestödet och dess hjälpande aspekter som framkommit i tidigare forskning, både ur brukarperspektiv (Andersson, 2009; Andersson & Gustafsson, 2014; Andersson, Gustafsson & Bringlöv, 2015) och ur boendestödjarperspektiv (Topor, 2014a). Den bekräftar en bild av boendestödet som bestående av både ett ”görande” och ett ”pratande”, där såväl de gemensamma aktiviteterna och sysslorna som den sociala samvaron och sällskapet spelar en viktig roll (Andersson, 2009; Andersson & Gustafsson, 2014; Andersson, Gustafsson & Bringlöv, 2015). Detta blev tydligt i hur brukarnas och boendestödjarnas beskrivningar knöt an till de många olika aktiviteter som stödet innehöll samt hur både det sociala och det praktiska stödet var hjälpande delar av stödet som en helhet.

Brukarnas och boendestödjarnas beskrivningar av den gemensamma dialog i vilken de la upp stödet och dess innehåll bekräftar också bilden av boendestödet som ett flexibelt stöd som anpassas efter brukaren och som när det är till hjälp utgår från brukarens individualitet (Andersson, 2009) och som ett stöd som läggs upp i ett samspel och ett samarbete mellan brukaren och boendestödjaren (Brolin, 2016; Brolin et al., 2016). Genom denna dialog beskrevs brukarnas ge utrymme till delaktighet och inflytande över det stöd de får, något som både brukare och boendestödjare lyfte fram som viktiga beståndsdelar i det hjälpande boendestödet (se även Rosenberg & Andersson, 2004; Topor, 2014).

Precis som i tidigare studier som undersökt boendestödet ur brukares (se t.ex. Andersson, 2016; Andersson, Gustafsson & Bringlöv, 2015) och boendestödjares (Topor, 2014a) perspektiv, lyftes relationen mellan brukaren och boendestödjaren upp som en central del av hur boendestödet var till hjälp. Som en brukare uttryckte det, är boendestödet ”inte bara ett hjälpmedel, det är också en relation”. Detta går också i linje med den tidigare forskning inom andra verksamheter riktade till personer med allvarliga psykiska problem, där brukare lyft fram relationen till professionella hjälpare som en viktig del av stödet (Schön et al., 2009; Topor et al., 2006), och där arbetsalliansen visat sig ha betydelse för verksamheternas utfall (Howgego et al., 2003; McCabe & Priebe, 2004; De Leeuw et al., 2012). Även bilden av relationens hjälpande beståndsdelar, att det är en relation som präglas av ömsesidighet, och som kan vara vänskapsliknande, är teman som förekommit i tidigare studier om boendestöd (Andersson, 2009; Andersson, 2016; Andersson & Gustafsson, 2014; Andersson, Gustafsson & Bringlöv, 2015).

## DE SMÅ SAKERNAS STORA FÖLJDER

Intervjuerna med brukarna och boendestödjarna gav en bild av att boendestödets hjälpande potential låg i en rad till synes ”små” saker. Boendestödet möjliggjorde att brukarna tog del av sysslor, göromål och aktiviteter som hörde vardagslivet till, som att komma ut och gå en promenad, att köpa ett par nya skor eller att få ordning i köket, och detta beskrevs ha varit av stor betydelse för dem. Dessa saker, som kan tyckas små och som kanske till och med kan tas för givet, bör alltså förstås som stora och betydelsefulla.

Hur kan då denna paradox förstås? Utifrån en förståelse av återhämtning från allvarliga psykiska problem ur ett vardagslivsperspektiv har dess betydelse bland annat beskrivits ligga i deras ”vanlighet” (Borg, 2007). Att drabbas av psykiska problem kan ibland medföra att vardagen blir problematisk. Att återerövra sin förmåga att klara av vardagens många utmaningar, hur små de än kan te sig, kan vara ett viktigt bidrag till en återhämtningsprocess. Att vara i en ”vanlig” miljö och göra ”vanliga” saker, som att hålla ordning i hemmet, betala räkningar, ta hand om barnen, kan ge en känsla av både mening och av hopp, och vara till hjälp i att bli kvitt viss stress och lidande som psykiska problem ofta för med sig (a.a.).

Boendestödjarna och brukarna beskrev också att boendestödet innefattade t.ex. tillfällen för trevligt umgänge, och för att dela positiva erfarenheter. Även denna sorts ”små” saker har beskrivits vara betydelsefulla i återhämtningsforskningen (Davidson et al., 2006). Att ägna sig åt trevliga aktiviteter och upplevelser kan ge en hoppfull påminnelse om att livet innehåller annat än lidande och begränsningar, och ge en känsla av mening och syfte (a.a.). Bilden som trädde fram ur intervjuerna visade att boendestödet utöver det praktiska stödet också innehöll denna sorts trevliga stunder tillsammans (se även Andersson, 2009), och både brukarna och boendestödjarna bekräftade bilden av att detta var av betydelse för brukarna.

Att på detta sätt ta vara på de ”små” sakerna i brukarnas vardagsliv är att se brukaren inte bara som en person med psykisk funktionsnedsättning och med problem som

följer den, utan också som en person med ett liv, med styrkor, intressen och drömmar om framtiden (Borg & Davidson, 2006; Topor, 2014a).

## RELATIONEN OCH PERSONERNA

Att de passade ihop, och hade personkemi, beskrevs vara viktigt av både brukare och boendestödare. Brukarna beskrev att boendestödarna var hjälpande utifrån hur de var som personer, och att detta var avgörande för hur boendestödet uppfattades. Boendestödarna stämde in i denna bild, och beskrev hur en viktig del av deras arbete var att de på ett medvetet sätt anpassade sig efter hur olika brukare var, men att deras personligheter också spelade in i denna ekvation.

För att en god relation skulle utvecklas emellan och för att boendestödet skulle vara hjälpande beskrev både brukare och boendestödare att det var viktigt att de passade ihop, och hade god personkemi. Att boendestödaren är man eller kvinna, beskrevs kunna göra att hen är mer hjälpande för brukaren, vilket också samspelade med vilket kön brukaren hade. Samtidigt visade deras sammantagna beskrivningar att könets betydelse i detta sammanhang inte var enkel eller entydig. Flera ”konstellationer” av brukare och boendestödare utifrån kön pekades ut som särskilt hjälpande. En kvinnlig boendestödare beskrevs som särskilt hjälpande för en manlig brukare, en manlig boendestödare för en kvinnlig brukare, en manlig boendestödare för en manlig brukare. Vidare kunde det som beskrevs som särskilt hjälpande utifrån könstillhörighet syfta till innehållsligt olika saker. På så vis visar resultaten också att det de facto inte är så att ”kvinna” respektive ”man” sågs som homogena kategorier, utan att kvinnor och män är individer som kan behöva stöd och vara till hjälp på många olika sätt.

Hur kan vi då förstå detta? Den gemensamma nämnaren i dessa beskrivningar kan sägas vara att könet de facto tillskrevs ett förklaringsvärde när det gäller att förstå brukarnas och boendestödarnas sätt att vara och handla, och att det i sin tur gör att de passar bättre eller sämre ihop. Denna sorts kategorisering i män och kvinnor som bärare av särskilda egenskaper och sätt att vara baserat på sina kön kan ses som en självklar del av hur vi tänker och hur vi förstår olika människors beteendemönster och livsvillkor (Barron, 2004). Åtskillnaden mellan vad det innebär att vara man respektive kvinna kan förstås som sociala konstruktioner – sociala föreställningar om hur män och kvinnor är (och bör vara) – som skapas och återskapas genom vårt samspel och påverkar hur vi är och agerar utifrån det kön vi tillskrivits. Dessa sociala föreställningar och kategoriseringar är något vi är tvungna att förhålla oss till, då de genomsyrar våra liv och vårt sociala samspel, men som vi kan förhålla oss olika till – vi kan anamma dem helt eller delvis eller så kan vi ta avstånd från dem (a.a.). Det finns inte bara ett sätt att vara man eller kvinna på, utan flera (Connell, 2008). Män och kvinnor bör därför inte förstås som statiska eller homogena kategorier, vi kan vara på olika sätt, ha olika intressen och så vidare, men vi förhåller oss dock till vår könstillhörighet. Ur detta perspektiv kan man förstå hur kön i form av sociala föreställningar om vad det innebär att vara man respektive kvinna påverkar spelet mellan brukare och boendestödare, på olika sätt beroende på hur brukarna och boendestödarna är som individer. Studien indikerar dock att kön var en faktor som kunde påverka matchningen, utifrån både brukarnas och boendestödarnas perspektiv.

Det kan också vara viktigt att sätta förståelsen av könets betydelse i en vidare kontext. Kön är en av flera kategoriseringar vi utgår från när vi förstår oss själva och andra människor, och samspelet människor emellan (Mattsson, 2011). En kategori som såväl brukare som boendestödjare nämnde som betydelsefull var ålder, där att vara i samma ålder upplevdes underlätta samspelet. Såväl förståelsen av ålderns som könets betydelse kan förstås som en fråga om matchning; ålder och kön på boendestödjare och brukare kan öka sannolikheten för att man kommer kunna skapa en god relation (se också Ljungberg, 2016).

## PROFESSIONALITETENS DILEMMA

Både brukarna och boendestödjarna beskrev att relationen dem emellan präglades av ömsesidighet, att den var vänskapslik, men att den samtidigt skilde sig från vänskapsrelationer. I många intervjuer med boendestödjarna nämndes avgränsningen mellan att vara personlig och att vara privat. Det fanns en gräns att inte överträda, förenad med en risk att förlora sin professionalitet.

Samtidigt var det ingen som förordade att en bra boendestödjare skulle vara neutral, sluten och opersonlig. Detta kan kanske tas för givet och anses trivialt, men utgör dock ett fynd.

Avgränsningen mellan privat och personligt finns inom ramen för en mellanmänsklig relation där både brukaren och boendestödjaren är individer med en historia, erfarenheter och kunskap, som de delar med sig av till varandra. Ibland delas något mer. Det är väl det som ofta refereras till när de beskrev att de riskerade att bli "privata", vilket kan beskrivas som att boendestödjarna berättar "för mycket". Ibland delas något mindre; och då pratade de om att vara opersonlig, och det får de vara, med risk att bli uppfattad som "kylig", med de risker det kan medföra för en relation. Dock var det ingen av boendestödjarna som menade att de som professionella inte skulle kunna nämna något om sina egna erfarenheter från sin livshistoria. Alla verkade göra det, och antogs göra det. Samma sak lyftes fram av de brukare som intervjuades. Detta ligger i linje med huvuddelen av forskningen om hjälpande insatser inom psykiatrisk vård (Ljungberg et al., 2015a, 2015b) och psykoterapeutiska insatser (Frank & Frank, 1991).

Denna gränstrakt mellan privat och personligt måste dock förtydligas. Det kan ibland verka som det fanns en självklar och tydlig gräns mellan personligt och privat, men i boendestödjarnas svar var det inte så utan här fördes en mer nyanserad diskussion (se även Lipsky, 1980; Topor & Denhov, 2015). Den enas privata kan vara den andres personliga. Det verkade inte finnas någon möjlighet att fastställa en objektiv och absolut gräns mellan privat och personligt. Gränsen berodde på situationen och de personer som mötte varandra och var de befann sig i sin relation.

Den viktiga gränsen verkar finnas någon annanstans, och den gränsen pratas det sällan om. Gränsen mellan att vara personlig å ena sidan och neutral och opersonlig å den andra. Ett opersonligt bemötande innebär att möta den andre på ett standardiserat sätt, likadant oberoende av person och sammanhang. En brukare skulle i så fall få samma bemötande, oberoende vilken boendestödjare som kom hem till hen och oberoende

vem hen är, bortom sina utredda behov. Personen skulle bli ett "ärende", och boendestöd en produkt som levererades som vilken anonym vara som helst. Den konkreta boendestödjaren som levererade varan skulle vara betydelselös i sammanhanget. Hen skulle inte vara där som en individ utan som en leverantör och producent och blev därmed utbytbar med vilken annan kollega som helst. Ingen av de som intervjuades, oberoende om de var brukare eller boendestödjare, verkade önska sig eller ens kunna föreställa sig en sådan situation. Istället talade de om "personkemi", att "det klickar mellan dem" och andra sätt att förmedla någonting bortom de neutrala, standardiserade och schemabundna insatserna. Inte ens de som berättade om kontakter som inte fungerade mellan dem och en boendestödjare formulerade en sådan önskan.

För att förstå detta kan vi ta hjälp av den svenska socialpsykologen Johan Asplund (1987a; 1987b; 1991; se även Sundgren, 2005 samt Andersson, 2009), som lanserade flera begrepp för att förstå/analysera mellanmänniska relationer. Två av dessa begrepp bildar motsatsparet "konkret" och "abstrakt" socialitet. Abstrakt socialitet är när två personer möter varandra utifrån sina respektive roller, exempelvis som brukare och boendestödjare; kund och försäljare. I en sådan situation behöver ingen av de inblandade träda fram som individ med en specifik livshistoria, den ena vill köpa en vara och den andra hjälper kunden till den. Konkret socialitet är när två personer "lägger undan titlarna", träder fram inför varandra, reagerar på varandra som individer och lär känna varandra. De är inte bara personal och brukare, men är även personer som tycker om skogs promenader, att ta en öl med vänner eller lugna hemmakvällar, som har föräldrar, vänner och ovänner, som ibland kan känna sig ensamma etcetera.

Asplund är noga med att påpeka att ingen form av socialitet är bättre än den andra. Båda förekommer och behövs i vår vardag. Vi skulle inte uppskatta om butiksbiträdet började berätta om sin uppväxt för oss när vi bara ville veta var mjölken är i affären. Båda behövs, men det som kan hända i människors liv är att den ena, den abstrakta socialiteten tar överhand i deras relationer med andra.

I samband med att en person får allvarliga psykiska problem tunnas ofta hennes sociala nätverk ut. Vänner, kamrater och även familjemedlemmar, som kände en innan man fick problemen och med vilka en konkret socialitet hade utvecklats blir färre och möten med dem mer sällsynta. Istället träder nya människor in i ens sociala nätverk. Personer som kommer in i ens liv på grund av de problem som man brottas med och därför att de är anställda för att behandla och stödja personer som har dessa problem. I förhållande till dem är det lätt att den socialitet som uppstår blir en abstrakt socialitet. Man blir "benbrottet", "borderlinetjejen", "den schizofrena killen". Individens mångfald, erfarenheter och livshistoria rastreras genom ett sjukdomsfilter.

Accepterar vi tanken att människors identitet utvecklas genom det gensvar som de får av andra i sin omgivning, kan en tillvaro som tyngs av abstrakt socialitet utifrån de psykiska problem en person har innebära en uppenbar risk att dessa problem och de tillkortakommanden de kan föranleda blir en allt större del av den persons självbild.

Ett socialt samspel med huvudsakligen professionella som skulle bygga på ett diagnosrelaterat, standardiserat bemötande skulle riskera att reducera en persons självbild till den diagnosen.

Mot denna bakgrund kan boendestödjarnas flexibla och personliga arbetssätt ses som ett viktigt bidrag till att brukarna inte kände sig reducerade till "ärenden". Istället beskrev de olika sociala samspel som på olika sätt hjälpt dem att klara en vardag och att sätta igång olika projekt där de kunde utveckla sig själva bortom de gränser som deras problem hade satt för dem. Att vara personlig i en professionell relation kan alltså vara verkligt professionellt. Att inte vara det och istället enbart förlita sig på regler och scheman riskerar att skapa ett oprofessionellt förhållningssätt och visa sig vara ett ineffektivt sätt att hjälpa en person.

## **ORGANISATION, RELATION OCH FLEXIBILITET**

Samtidigt som brukarna och boendestödjarna är de centrala aktörerna i boendestödet, så spelar syftet, utformningen och organiseringen av boendestödet en stor roll för mötet tar form då de utgör ramarna och förutsättningarna för brukarna och boendestödjarna (Brunt, 2009). I de teman som kom fram i intervjuerna synliggjordes ett par aspekter av den organisation och de ramar som omgav mötet mellan boendestödjarna och brukarna som intervjuades.

En konkret sådan sak handlar om det utrymme i form av tid tillsammans, som brukarna och boendestödjarna hade. Kartläggningen visade att personalkontinuitet, i meningen att brukarna endast träffade en eller två boendestödjare, var något som majoriteten av utförarna strävade efter när de la upp scheman och arbetet. De allra flesta utförarna uppgav att brukarna hade kontakt med en eller två boendestödjare. Intervjuerna visade i sin tur att denna sorts personalkontinuitet vara en viktig del i att bygga upp en god relation sinsemellan, och för att boendestödet skulle vara till hjälp. De allra flesta brukarna som intervjuades hade också kontakt med endast ett fåtal boendestödjare, och hade haft möjlighet att påverka vilka boendestödjare de skulle ha kontakt med. Motsatta erfarenheter, av tillfälliga kontakter med boendestödjare, beskrevs som negativa. Vikten av denna sorts personalkontinuitet har understrukits även i tidigare studier kring boendestödet (se t.ex. Andersson, 2009; Brolin et al., 2016), och i andra verksamheter som riktar sig till personer med psykiska problem (Topor & Denhov, 2012; Williams & Tufford, 2012).

Vidare synliggjorde intervjuerna hur ramarna för boendestödet de facto gav boendestödjarna och brukarna utrymme för en viss flexibilitet och möjlighet att utforma insatsen och träffarna efter de behov som brukarna hade över tid och i stunden. Brukarnas stöd och mötet med boendestödjaren är inramat av ett biståndsbeslut och en genomförandeplan, som mer eller mindre detaljerat uppger innehållet och ramar för stödet. Samtidigt lades det konkreta upplägget och innehållet för träffarna mellan boendestödjarna och brukarna i hög grad upp i en dialog mellan boendestödjarna och brukarna, och vägledades av brukarnas vilja, önskemål och dagsform. Detta beskrevs som en viktig del av insatsen.

I denna dialog beskrev boendestödjarna vi intervjuat att de intog en flexibel roll; de agerade utifrån ramarna som fanns för mötet och utnyttjade dess flexibilitet genom att anpassa sig efter brukarens vilja och behov. Ibland beskrev de att detta gjordes tvärtemot eller genom att bända på regler och ramar som fanns. Bedömde de att det var till hjälp för brukaren att ta en fika eller gå ut i trädgården så gjorde de det istället för att diska eller sortera papper. Utgångspunkterna för det professionella boendestödet kan på detta sätt beskrivas som dialog och förhandlingar, utgångspunkter som inte på något enkelt sätt kan göras om till en metod eller ett schema (Topor, 2014a). Förhandling är kanske det närmaste en metod vi kan komma. Boendestödjarnas kunskaper kan härigenom förstås som ett yrkeskunnande i form av en förmåga att göra bedömningar och tolkningar men också agera i samspelet med brukare, ett kunnande som inte primärt är teoretiskt utan snarare är praktiskt förvärvat (Tillberg, 2007).

Vissa brukare beskrev dock också negativa erfarenheter av hur de regler och ramar som omgav boendestödet begränsat möjligheterna att anpassa träffarna efter deras behov. De regler och institutionella ramar brukaren och boendestödjaren möts inom skapade ofta osynliga, men högst påtagliga begränsningar för boendestödjarnas handlingsutrymme. Lipsky (1980) har tidigare beskrivit hur brukare och personal fångas i en paradoxal situation då de professionella förväntas följa centrala direktiv om evidensbaserade metoder och biståndsbeslut som inte kan ta hänsyn till situationer som kan variera från dag till dag, och samtidigt ta hänsyn till brukarnas önskemål och erfarenheter, som inte behöver vara i samklang med varandra. Hur boendestödjarna förhöll sig till dessa ramar och regler, och till det handlingsutrymme de faktiskt hade beskrevs dock vara centralt av de intervjuade i denna studie. Detta arbete med att på ett flexibelt sätt förhålla sig till ramarna och reglerna tycktes närmast existera på ett informellt plan. Frågan är om det skulle kunna vara värt att erkänna detta arbete officiellt på så vis att boendestödjarna ges en viss handlingsfrihet i förhållande till de styrande beslut som inramar deras arbete?

## **KONSEKVENSER FÖR LEDNING, STYRNING OCH UPPFÖLJNING AV BOENDESTÖDSINSATSEN**

Kartläggningen visade att samtliga kommuner som medverkade i studien hade organiserat boendestödsinsatsen efter en så kallad beställar-utförarmodell. Inom denna organisationsform anses det idag allt viktigare att insatsen beställs av biståndshandläggaren på ett korrekt sätt och sedan levereras till brukaren i enlighet med beställningen. Kommunerna gör detta genom att formulera ett uppdrag till utförarverksamheten, som i sin tur gör upp en genomförandeplan för insatsen. Insatsen följs upp i slutet av beslutsperioden genom ett gemensamt möte med biståndshandläggaren och förlängs ofta. Kommunerna strävar efter att göra brukarna delaktiga i hela denna process. Det kan också finnas en ambition om att uppföljningar av enskilda insatser ska kunna aggregeras för att följa upp kvalitén i en hel verksamhet (se t.ex. Socialstyrelsen & SKL, 2011).

Resultaten från denna studie visar att boendestöd är en bred och flexibel insats, där brukarna får stöd till att utföra olika vardagsbestyr i syfte att få bättre ordning på sina

liv och på sikt bli mer självständiga. Detta verkar också vara något som är kopplat till dess hjälpande potential; det faktum att boendestödjaren finns i brukarens vardag och kan erbjuda stöd i flera former och livsområden på ett flexibelt sätt verkar vara boendestödets särskilda styrka (Andersson, 2009; Andersson, Gustavsson & Bringlöv, 2015). Vägen dit visar sig gå via en förtroendefull relation som byggs upp mellan brukaren och boendestödjaren och som ofta innebär att de arbetar tillsammans med olika praktiska göromål som insatsen är inriktad på.

Att insatsen genomförs i enlighet med vad brukaren önskar föreföll avgörande. Både brukarna och boendestödjarna återkom till vikten av ”personkemi” eller att ”passa ihop”, vilket i professionella termer kan tolkas som att brukaren måste bemötas på sina villkor. Detta innebär även att de praktiska uppgifterna som ska göras och hur dessa ska göras kan ändras från dag till dag. Insatsen kan beskrivas som en process där förtroende byggs upp mellan brukaren och boendestödjaren, praktiska uppgifter genomförs tillsammans och brukaren till slut genomför de praktiska uppgifterna självständigt. Processen är långsiktig och kan pågå över flera år, samtidigt som den konkretiseras i det lilla formatet vid varje enskilt besök.

Frågan är då hur boendestödet som insats fungerar ihop med mallen beslut-uppdrag-genomförande-uppföljning? Intervjuerna gav indikationer på hur det fungerar idag när det gäller den delen som kallas för ”genomförandeplan”. Genomförandeplanen sägs vara ett verktyg för att göra brukarna delaktiga och bör då också rimligen vara avsedd att stödja den enskilde brukaren i sin återhämtning och utveckling mot ökad självständighet och autonomi. Men genomförandeplanen var inte ett centralt tema i brukarnas erfarenheter av hur boendestödet varit till hjälp, och en del var inte ens säkra på om de hade en genomförandeplan. Varför denna diskrepans mellan socialtjänstens sett att se på genomförandeplanen och brukarnas upplevelse av hur planen används?

Ett svar kan vara att boendestödjarna inte har tränats tillräckligt i att göra genomförandeplaner och att hålla planerna levande. Men ett annat svar kan vara att den komplexa processen som boendestödet innebär, och då särskilt relationen och förtroendeskapandet, inte så lätt låter sig beskrivas i form av en på förhand given plan som ska följas upp. Det kan också tänkas att den praktiska delen av stödet, att ta sig igenom de olika vardagsuppgifterna, sällan följer ett linjärt mönster och i stället blir spretig så att genomförandeplanen, efter att den en gång har skrivits, blir en bakgrund för det konkreta boendestödet och relationsbyggandets svåra konst. Utmaningen för socialtjänsten blir därför att följa upp insatsen och dess kvalitet på grundval av de kvaliteter som framkommit bland annat i denna studie (flexibilitet, brukaranpassning) och inte på grundval av externa kvalitetsindikatorer som inte är anpassade till boendestödets villkor.

En ytterligare fråga är huruvida resultaten från uppföljning av de olika enskilda insatserna kan aggregeras för uppföljning av boendestödet som verksamhet. Då den enskilde brukarens perspektiv förefaller så avgörande för att insatsen ska kunna



fungera väl och vara effektiv, är en viktig fråga hur detta perspektiv inklusive den komplexa processen som boendestödet innefattar kan omfattas av biståndshandläggarens formulering av uppdraget och dennes uppföljning i slutet av beslutsperioden. Eller kan det finnas andra vägar? Skulle t.ex. resultaten av en studie som denna kunna användas som underlag eller del av ett underlag för en regelbunden återkommande brukarenkät, som även den fångar upp de aspekterna av boendestödsinsatsen som brukarna och även boendestödjarna i denna studie har lyft fram som viktiga eller avgörande för insatsens kvalitet?

## **FRÅGOR SOM VÄCKS**

Den här studien har gett en bild av boendestödet och hur det kan vara till hjälp, men väcker också ett par frågor att utforska vidare.

En sådan fråga handlar om det hindrande eller icke-hjälpande i boendestödet. Studiens upplägg gjorde det möjligt att göra ett djupdyk i det hjälpande i boendestödet; vad och på vilket sätt boendestödet är till hjälp. Det hindrande eller icke-hjälpande berördes delvis i beskrivningar som stod i motsats eller kontrast till det hjälpande, men utforskades inte djupgående. Att förstå detta icke-hjälpande eller hindrande är en viktig komplementär kunskap till den om det hjälpande, och är en fråga att undersöka i vidare forskning.

En annan fråga handlar om organisationens verkningar i boendestödets praktik. Den föreliggande studien gav en bild av boendestödets organisation i de tre kommunerna, och boendestödjarnas och brukarnas beskrivningar gav en rad exempel på hur organisationen griper in i mötet mellan boendestödjarna. Dock gav studien inget underlag för att göra någon analys av hur skillnaderna mellan kommuner och utförare speglades i brukarna och boendestödjarnas beskrivningar. Hur denna sorts organisatoriska varianter och skillnader på ett mer konkret sätt kan spåras i brukarnas och boendestödjarnas beskrivningar av boendestödets praktik vore en spännande fråga att studera vidare.

## **HJÄLPANDE BOENDESTÖD – LÄRDOMAR**

Denna studie ger oss en rad viktiga lärdomar kring boendestödsinsatsen.

Dels på en mer övergripande organisatorisk nivå. Utifrån kartläggningen kan vi konstatera att boendestödsverksamheter kan organiseras på olika sätt i olika kommuner och att dess uppdrag och innehåll kan skifta. Detta innebär även att de ramar som omger mötet mellan boendestödjaren och brukaren kan variera mellan olika kommuner och utförare.

Dels kring hur ett hjälpande boendestöd formerar sig i praktiken. Genom intervjuerna såväl med personer som var brukare i boendestödet som med de boendestödjare som utförde boendestödet i de tre kommunerna ger studien en inblick i vad de såg som hjälpande. Dessa lärdomar har formulerats i ett antal punkter gällande vad som utmärker ett hjälpande boendestöd:

1. En central aspekt av hjälpan­de boendestöd är att det förenar både praktiska och psykosociala moment. Hjälpan­de boendestöd är både ett stöd i vardagslivets olika utmaningar och en social relation som kan bidra till individens utveckling. Att avgränsa boendestödet till att endast fokusera på ett av dessa moment, till exempel för att renodla insatsen i förhållande till andra funktioner/stödpersoner/insatser, motverkar boendestödets hjälpan­de potential.
2. Flexibiliteten är ytterligare en central aspekt av ett hjälpan­de boendestöd. Denna flexibilitet gäller såväl vilka uppgifter som ska utföras under träffarna och den tid som krävs för att genomföra dem. Samma uppgift kan ta olika tid beroende på brukarens mående och läget i relationen mellan brukaren och boendestöd­jaren. Vissa uppgifter som kunde upplevas som nära nog oöverkomliga i inledningen av boendestödsarbetet kunde senare bli självklara. Brukarens behov av stöd och därmed tid med boendestöd­jaren kunde variera både från gång till gång och över tiden. Flexibiliteten gäller även boendestöd­jarens förmåga att anpassa sig efter de rutiner brukaren har i sitt hem. Detaljstyrande beställningar, rutiner och planer som upprättats centralt begränsar denna flexibilitet och utrymmet för brukaren och boendestöd­jaren att forma boendestödet i en dialog. Detta kan motverka möjligheten till att en hjälpan­de relation uppstår, vilket därmed motverkar sitt mål; att garantera boendestödets kvalitet och att vara till hjälp för brukaren.
3. Hjälpan­de boendestöd bygger på att en positiv relation utvecklas mellan brukaren och boendestöd­jaren. Det finns inte några personliga egenskaper hos boendestöd­jaren eller standardiserade arbetssätt som passar alla brukare. I de fall det inte uppstår en positiv relation mellan en brukare och en boendestöd­jare kan det vara viktigt att det finns en möjlighet att erbjuda kontakt med en annan boendestöd­jare, utan att det ses som ett misslyckande för den förste boendestöd­jaren. Relationer behöver tid att utvecklas. De kräver ofta ett begränsat antal inblandade boendestöd­jare och framförallt ett mått av förutsägbarhet. Boendestöd­jarna är inte utbytbara med varandra.
4. Hjälpan­de boendestöd kan få betydande effekter för brukaren, utöver att klara av vardagens utmaningar. Det kan påverka personens autonomi, relationer till familj och vänner, självbild, psykiska mående och deltagande i samhället.

# Referenser

- Andersson, G. (2009). *Vardagsliv och boendestöd. En studie om människor med psykiska funktionshinder*. Avhandling. Stockholm: Stockholms universitet.
- Andersson, G. (2016). What makes supportive relationships supportive? The social climate in supported housing for people with psychiatric disabilities. *Social Work in Mental Health*, 14 (5), 509-529.
- Andersson, G. & Gustafsson, H. (2014). *Vardagsliv och samhällsstöd. En studie om personer mellan 20 och 35 år med psykisk funktionsnedsättning*. FoU Södertörns skriftserie nr 132/14. Tumba: FoU Södertörn.
- Andersson, G., Gustafsson, H., & Bringlöv, Å. (2015). *Boendestöd – Stockholm, Södertörn Gotland. Delrapport: Intervjustudie*. FoU Södertörns skriftserie nr 133/15. Tumba: FoU Södertörn.
- Asplund, J. (1987a). *Det sociala livets elementära former*. Göteborg: Korpen.
- Asplund, J. (1987b). *Om hälsningsceremonier, mikromakt och asocial pratsamhet*. Göteborg: Korpen.
- Asplund, J. (1991). *Essä en gemeinschaft och gesselchaft*. Göteborg: Korpen.
- Barron, K. (2004). Genus och funktionshinder. (s. 15-51). I Barron, K. (red.) *Genus och funktionshinder*. Lund: Studentlitteratur.
- Berge, A. (2007). *Sjukvårdens underklass*. Umeå: Boréa Bokförlag.
- Borg, M. (2007). *The nature of recovery as lived in everyday life: Perspectives of individuals recovering from severe mental health problems*. Avhandling. Trondheim: Norwegian University of Science and Technology.
- Borg, M. & Davidson, L. (2008). *The nature of recovery as lived in everyday experience*. *Journal of Mental Health*, 17(2), 129-140.
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology, *Qualitative Research in Psychology*, 3, 77–101.
- Brinkmann, S. & Kvale, S. (2014). *InterViews. Learning the craft of qualitative research interviewing*. (Tredje upplagan). London: Sage publications inc.
- Brolin, R. (2016). *"Jag kan öppna fönstret när jag vill" – boendesituationen för personer med psykisk funktionsnedsättning*. Avhandling. Linnaeus University Dissertations No 259/2016. Växjö: Linnéuniversitetet.

Brolin, R., Brunt, D., Rask, M., Syrén, S., & Sandgren, A. (2016). Mastering everyday life in ordinary housing for people with psychiatric disabilities. *The Grounded Theory Review*, 15 (1), pp. 10-25.

Brunt, D. (2009). *Slutrapport. Studier om boende och boendestödsverksamheter för personer med psykisk funktionsnedsättning*. Växjö: Linnéuniversitetet.

Connell, R.W. (2008). *Maskuliniteter*. Göteborg: Daidalos.

Damberg, M. (2007). *Engagemang och samarbetsförmåga*. Växjö: Institutionen för vårdvetenskap och socialt arbete.

Davidson, L., Shahar, G., Staeheli, M.R., Sells, D., & Tondora, J. (2006). Play, pleasure, and other positive life events: "Non-specific" factors in recovery from mental illness. *Psychiatry*, 69 (2), 151-163.

De Leeuw, M., Van Meijel, B., Grypdonck, M., & Kroon, H. (2012). The quality of the working alliance between chronic psychiatric patients and their case managers: process and outcomes. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 19, 1-7.

Frank, J.D. & Frank J.B. (1991). *Persuasion and healing – comparative study of psychotherapy*. Third edition: John Hopkins University Press.

Howgego, I.M., Yellowlees, P., Owen, C., Meldrum, L., & Dark, F. (2003). The therapeutic alliance: the key to effective patient outcome? A descriptive review of the evidence in community mental health case management. *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*, 37, 169-183.

Ingemarsson, M., Karlsson, L-B., Karlsson, M., Lander Sundh, A., Ramström, L., Sjögren, J., & Zätterman Åberg, Y. (2007). *Boendestödjare i Stockholm – en kartläggning*. Utvärdering. Stockholm: Ersta Sköndal högskola.

Lindgren, L. (2007). *När välviljan tar överhand - Två studier av den kommunala organiseringen av boendestödet till personer med psykiska funktionshinder*. Växjö: Linnéuniversitetet.

Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.

Ljungberg, A. (2016). *Bygga hjälpande relationer. Erfarenhetsbaserade kunskaper från professionella som arbetar i psykiatrisk öppenvård*. Stockholm: FoU enheten, Psykiatri Södra Stockholm.

Ljungberg, A., Denhov, A. & Topor, A. (2015a). Non-helpful relationships with professionals – a literature review of the perspective of persons with severe mental

illness. *Journal of Mental Health*, 25(3), pp- 267-277.

Ljungberg, A., Denhov, A. & Topor, A. (2015b). The Art of Helpful Relationships with Professionals: A Meta-ethnography of the Perspective of Persons with Severe Mental Illness. *Psychiatric Quarterly*, 86(4):471-495.

Mattsson, T. (2010). *Intersektionalitet i socialt arbete: Teori, reflektion och praxis*. Malmö: Gleerups utbildning.

McCabe, R. & Priebe, S. (2004). The therapeutic relationship in the treatment of severe mental illness: A review of methods and findings. *International Journal of Social Psychiatry*, 50, 115-128.

Proposition 1993/94:218. Psykiskt stördas villkor.

Rosenberg, D. & Andersson, U. (2004). *Att arbeta med händerna på ryggen. En brukarundersökning inom kommunal socialpsykiatri*. Härnösand: FoU Västernorrland.

Sackett, D., Rosenberg, W., Gray, M., Haynes, B., & Richardson, S. (1996). Evidence based medicine: what it is and what it isn't. *BMJ*, 312,71-72.

Schön, U-K., Denhov, A., & Topor, A. (2009). Social relationships as a decisive factor in recovering from severe mental illness. *International Journal of Social Psychiatry*, 55, 336-347.

Socialstyrelsen. (2004). *Boendestöd*. Hämtad 2016-12-15 från <http://termbank.socialstyrelsen.se/showterm.php?ffid=274>

Socialstyrelsen. (2010). *Det är mitt hem. Vägledning om boende och boendestöd för personer med psykisk funktionsnedsättning*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen. (2011). *Nationella riktlinjer för psykosociala insatser vid schizofreni eller schizofreniliknande tillstånd 2011 – stöd för ledning och styrning*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen. (2013). *Personer med funktionsnedsättning – vård och omsorg 1 oktober 2012. Kommunala insatser enligt socialtjänstlagen samt hälso- och sjukvårdslagen*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen & Sveriges landsting och kommuner (SKL) (2011). *På väg mot en evidensbaserad praktik inom socialtjänsten – kartläggning, analys och förslag för att förbättra kunskapsstyrningen*. Artikelnummer 2011-2-14. Stockholm: Socialstyrelsen.

SFS 1980:620. Socialtjänstlag.

SFS 2001:453. Socialtjänstlag.

SFS 2007:1091. Lag om offentlig upphandling.

- SFS 2008:962. Lag om valfrihetssystem.
- SOU 1992:73. Välfärd och valfrihet – service, stöd och vård för psykiskt störda.
- SOU 2008:77. Möjlighet att leva som andra. Ny lag om stöd och service till vissa personer med funktionsnedsättning.
- Spetse, B. & Gustafsson, H. (2013). *Boendestöd – Stockholm, Södertörn, Gotland. Delrapport: Kartläggning*. Tumba: FoU Södertörn.
- Statistiska centralbyrån (SCB). (2016). *Folkmängd i riket, län och kommuner 30 september 2016 och befolkningsförändringar 1 juli–30 september 2016. Totalt*. Hämtad 2016-12-05 från [http://www.scb.se/sv\\_/Hitta-statistik/Statistik-efter-amne/Befolkning/Befolkningens-sammansattning/Befolkningsstatistik/25788/25795/Kvartals-och-halvarsstatistik--Kommun-lan-och-riket/410112/](http://www.scb.se/sv_/Hitta-statistik/Statistik-efter-amne/Befolkning/Befolkningens-sammansattning/Befolkningsstatistik/25788/25795/Kvartals-och-halvarsstatistik--Kommun-lan-och-riket/410112/)
- Sundgren, M. (2005) Den sociala blicken – att se det förbisedda. I Sundgren, M. & Topor, A. (red.). (2005) *Social Psykiatri*. Stockholm: Bonnier Utbildning.
- Sundgren, M. (2011). Socialtjänsterna och de psykiskt funktionshindrade. I Sundgren, M. & Topor, A. (red.). *Psykiatri som socialt arbete*. Stockholm: Bonnier Utbildning.
- Tillberg, L. (2007). *Konsten att vårda och ge omsorg*. Avhandling. Stockholm: Kungliga tekniska högskolan.
- Topor, A. (1990). *Hemtjänsten, människor och psykiska problem. Vårdbiträdernas samlade tystnader*. Arlöv: Almqvist & Wiksell.
- Topor, A. (2014a). *Boendestödjarnas erfarenhetskunskap. Boendestöd – beslut och praktik. Erfarenheter från Lidingö stads socialpsykiatri*. Lidingö: Lidingö stad.
- Topor, A. (2014b). Socialpsykiatrin – i gränstrakten mellan medicin och socialt arbete. I Pettersson, U. (red.). *Tre decennier med socialtjänstlagen – Utopi, vision, verklighet*. Malmö: Gleerups.
- Topor, A. (2016). En social förståelse av psykiska problems uppkomst och utveckling (s. 17-30). I Andersson, G., Bülow, P., Denhov, A., & Topor, A. (red.). *Från patient till person. Om allvarliga psykiska problem – vardag, vård och stöd*. Lund: Studentlitteratur.
- Topor, A., Borg, M., Mezzina, R., Sells, D., Marin, I., & Davidson, L. (2006). Others: The role of family, friends, and professionals in the recovery process. *American Journal of Psychiatric Rehabilitation*, 9, 17-37.
- Topor, A. & Denhov, A. (2012). Helping relationships and time: Inside the black box of the working alliance. *American Journal of Psychiatric Rehabilitation*, 15, 239-254.

Topor, A. & Denhov, A. (2015). Going beyond – Users' experiences of helpful professionals. *Psychosis*, 7 (3), 228–236.

Vetenskapsrådet. (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

Warren, C.A.B. (2004). Interviewing in qualitative research. In Lewis-Beck, M.S., Bryman, A., & Futing Liao, T. (red.). *The SAGE encyclopedia of social science research methods*. (s. 522-525). Thousand oaks: Sage.

Williams, C.C. & Tufford, L. (2012). Professional competencies for promoting recovery in mental illness. *Psychiatry*, 75, 190-201.

# Bilaga 1.

## Resultat från kartläggningen

I det här avsnittet presenteras resultaten från kartläggningen av boendestödet i de tre medverkande kommunerna. För att ge en bild av de likheter och skillnader som fanns mellan kommunerna, presenteras resultaten utifrån de olika områden som var kartläggningens fokus. Samtliga siffror som redovisas baserar sig på läget vid tidpunkten för intervjun.

### PERSONERNA SOM BEVILJATS BOENDESTÖD: ANTAL, ÅLDER OCH KÖN

Antalet personer som beviljats boendestöd i ordinärt boende, skilde sig en del mellan kommunerna. När det gällde brukarnas kön och ålder fanns både likheter och vissa skillnader.

Tabell 1. Beskrivning av brukare i boendestödet i de olika kommunerna

	Danderyd	Täby	Österåker	Totalt
<b>Antal brukare</b>	30	130	135	135
<b>Kön</b>				
Kvinnor	11 (80%)	70 (54%)	83 (61%)	177 (60%)
Män	6 (20%)	60 (46%)	52 (39%)	118 (40%)
<b>Ålder</b>				
18–30 år	0 (0%)	20 (15%)	18 (13%)	38 (13%)
31–50 år	14 (47%)	66 (51%)	43 (32%)	123 (42%)
51–65 år	11 (37%)	31 (24%)	49 (36%)	91 (31%)
65+ år	5 (17%)	13 (10%)	25 (19%)	43 (15%)

Betydligt färre personer var beviljade boendestöd i Danderyds kommun än i de två andra kommunerna, som hade ungefär lika många brukare i boendestödet. Dessa skillnader verkade inte spegla skillnaderna i total folkmängd<sup>3</sup> mellan kommunerna.

Fördelningen mellan män och kvinnor såg liknande ut i samtliga kommuner, då en större andel av de som beviljats boendestöd var kvinnor. När det gällde åldersfördelningen fanns flest brukare i åldersgrupperna 31–50 år samt 51–60 år i alla tre kom-

3. Total folkmängd tredje kvartalet 2016: Danderyds kommun 32 628, Täby kommun 69 121, Österåkers kommun 43 095. (SCB, 2016).



muner. En skillnad var dock att det i Danderyds kommun inte fanns några brukare i åldersgruppen 18–30 år i boendestödet, medan de andra två kommunerna hade ett antal personer i denna åldersgrupp.

## **INSATSENS SYFTE**

Syftet med boendestödsinsatsen, som det formulerats i kommunernas riktlinjer, var snarlikt i de olika kommunerna.

Österåkers riktlinjer<sup>4</sup> för verksamheten angav att boendestöd ”ges för att den enskilde skulle kunna klara ett eget boende och leva ett självständigt liv” (s. 10) och vidare att stödet skulle ”ge förutsättningar för den enskilde att bryta sin sociala isolering och få struktur i vardag samt klara ett eget boende”.

I Täbys riktlinjer<sup>5</sup> angavs att boendestödets syfte var att ”ge den enskilde stöd och struktur i sin livssituation” (s. 14) och vidare att insatsen skulle ”bidra till att skapa normalisering i vardagen och möjliggöra ett självständigt liv”.

I Danderyds riktlinjer<sup>6</sup> beskrevs syftet med boendestödet vara att ”ge den enskilde stöd och struktur för att klara göromål som normalt ingår i vardagen” (s. 21). Vidare beskrevs insatsen syfta till ”att stärka den enskildes förmåga att hantera sitt vardagsliv både inom och utanför det egna hemmet”.

I intervjuerna tog representanterna från beställarsidan upp ett par distinktioner gällande insatsens innehåll. Att boendestödjare skulle göra med och inte åt brukaren togs upp som en särskiljning till hemtjänstinsatsen. I Danderyd och Täby togs också platsen för boendestödet upp som en särskiljande punkt – boendestödet kunde utföras utanför hemmet om personen hade sådana behov men stödet skulle inte endast utföras utanför hemmet. Detta beskrevs som en skiljelinje mot insatsen social kontaktperson.

## **INSATSENS MÅLGRUPP**

Målgruppen för boendestödsinsatsen var snarlik i de tre kommunerna, men det fanns vissa skillnader.

I Danderyd uppgavs målgruppen vara personer med psykisk funktionsnedsättning, i Österåker beskrevs den vara personer med långvarig psykisk funktionsnedsättning samt personer med neuropsykiatrisk funktionsnedsättning. I Täby riktades insatsen till personer med funktionsnedsättning, vilket i teorin innebar att insatsen kunde beviljas personer med fysisk funktionsnedsättning. Det uppgavs dock att den i praktiken beviljades till personer med psykisk eller neuropsykiatrisk funktionsnedsättning.

---

4. Riktlinjer för bistånd enligt SoL riktade till äldre och personer med psykisk funktionsnedsättning, antagen av vård- och omsorgsnämnden 2011-06-21.

5. Riktlinjer för bistånd enligt socialtjänstlagen för äldre personer och personer med funktionsnedsättning, antagna av socialnämnden 2014-11-19.

6. Riktlinjer för insatser till personer med psykisk funktionsnedsättning för Danderyds socialkontor,

I samtliga tre kommuner fanns en nedre åldersgräns för att kunna få boendestöd - insatsen kunde beviljas personer över 18 år. I Danderyd och Österåker fanns ingen övre åldersgräns. I Täby beviljades boendestöd för personer över 65 år av handläggare som arbetar med äldreomsorg.

## **PLACERING I DEN KOMMUNALA FÖRVALTNINGS- OCH NÄMNDORGANISATIONEN**

Att jämföra boendestödsinsatsens placering i den kommunala organisationen var delvis svårt, då den övergripande organiseringen skilde sig åt. Österåkers kommun var organiserad i olika förvaltningar, Danderyds kommun var organiserad i olika kontor, och Täby kommun hade en så kallad matrisorganisation organiserad i olika verksamhetsområden. Boendestödsinsatsen var placerad under Socialförvaltningen i Österåkers kommun, under Socialkontoret i Danderyds kommun och under verksamhetsområdet Social omsorg i Täby kommun.

Nämndorganisationerna skilde sig också mellan kommunerna, där Täby och Danderyds kommun hade en socialnämnd medan Österåkers kommun hade en uppdelning mellan socialnämnd och vård- och omsorgsnämnd (med gemensam förvaltning). I Danderyd och Täby var boendestödsinsatsen placerad under Socialnämnden, medan den var placerad under Vård- och omsorgsnämnden i Österåkers kommun.

## **UTFÖRANDETS ORGANISERING**

Samtliga kommuner hade en organisation där beställar- och utförarfunktionerna fanns i skilda verksamheter. Detta innebar att biståndshandläggarna som beviljade insatsen och boendestödjarna som genomförde den arbetade i separata organisationer, och att verksamheterna som utförde boendestödet fick ersättning av beställarenheten. I samtliga tre kommuner fick utförarna ersättning per tid. I Österåker och Danderyd fick utförarna ersättning för utförda tider samt tider som avbokats av brukarna, medan ingen ersättning utgick i de fall utförarna avbokat en tid. I Täby fick utförarna ersättning per beställd tid, vilket dock var aktuellt att ändras.

I övrigt skilde sig kommunerna åt betydligt när det gällde utförandets organisering, och visade exempel på tre olika varianter.

*Tabell 2. Organisering av utförandet i de tre kommunerna*

	Danderyd	Täby	Österåker
<b>Utförandets organisering</b>	Entreprenad enligt LOU	Upphandlat enligt LOV	Kommunal regi

I Danderyds kommun var boendestödet utlagt på entreprenad enligt Lagen om offentlig upphandling (SFS 2007:1091), LOU, ihop med två gruppboenden. Det var ett och samma företag som hade avtal för utförandet.

I Täby kommun var boendestödet upphandlat enligt Lagen om valfrihetssystem (SFS

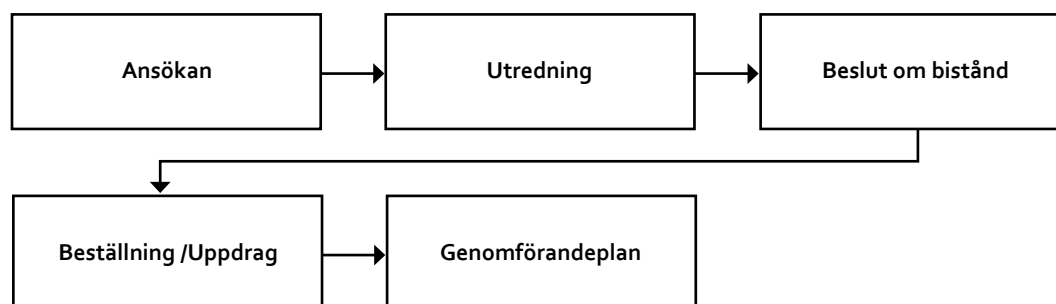
2008:962), förkortat LOV, vilket innebar att de personer som beviljades boendestödsinsatsen fick välja mellan olika leverantörer av boendestödet.

I Österåkers kommun drevs boendestödet i kommunal regi.

## BESLUTSGÅNGEN

Beslutsgången som leder fram till ett beslut om att beviljas boendestöd, såg snarlik ut i de tre kommunerna.

Figure 1. Beslutsgången fram till boendestödsinsatsen



Vägen till ett beslut om att beviljas boendestöd tog sin början i att personen som behöver stöd gjorde en ansökan om bistånd enligt SoL (SFS 2001:453) 4 kap 1§. Därpå påbörjade handläggaren en utredning enligt 11 kap 1§ SoL. Utifrån vad som framkommit i utredningen kunde biståndshandläggaren sedan fatta ett beslut om bistånd enligt 4 kap 1§ SoL. I Täby fick personen sedan välja utförare för boendestödet. Därefter skrevs en vad som i Täby och Österåkers kommun kallades en ”beställning” och i Danderyd ett ”uppdrag”, till de olika utförarna. När utförarna tagit emot beställningen eller uppdraget hade de ansvar för att upprätta en genomförandeplan, som mer detaljerat beskrev insatsens innehåll. Denna plan skulle skickas till beställarna då den upprättats i Danderyd och Täby. Detta hade varit fallet även i Österåker fram tills nyligen, men detta krav hade tagits bort. Genomförandeplanen fanns dock tillgänglig för läsning av beställarsidan när den upprättats.

## BISTÅNDSBESLUT OCH BESTÄLLNINGAR/UPPDRAG

När det gällde biståndsbesluten och beställningarna/uppdragen gällande boendestöd och hur de utformades och formulerades fanns både likheter och skillnader mellan kommunerna.

Biståndsbesluten var tidsbegränsade i samtliga kommuner. I Danderyds kommun var beslutens varaktighet inledningsvis tre månader, och därefter sex månader. Detta var betydligt kortare än i Täby och Österåker, där beslutens varaktighet normalt var ett år. I båda dessa kommuner kunde dock ändringar i positiv riktning göras under beslutstiden. Förlängningar var mycket vanliga, det normala var att besluten förlängdes eller nytt beslut som beviljade för en ny period togs.

I samtliga kommuner angavs en precisering av hur många timmar personen beviljats boendestöd i biståndsbeslutet, i Danderyd och Täby som antal timmar per vecka och i Österåker som antal timmar per månad. I alla tre kommuner uppgavs att det var vanligt att brukare blev beviljade boendestöd två till fem timmar i veckan.

I samtliga kommuner preciserade beställarna insatsens inriktning och innehåll i varje individuellt fall. I Österåkers kommun gjordes detta i själva biståndsbeslutet, och i Danderyd och Täby i uppdraget/beställningen. Det var framförallt målen med insatsen samt de behov som personen hade som preciserades av beställarna. I Danderyd kunde uppdraget innehålla mer detaljerade beskrivningar av stödets innehåll, men detaljnivån kunde skilja sig mellan olika ärenden och handläggare. I Täby innefattade beställningen såväl mer övergripande mål, som ett mer konkret individuellt mål. I Österåker var beslutet av mer övergripande karaktär.

## **BRUKARINFLYTANDE**

Både på beställar- och utförarsidan beskrevs brukarnas inflytande vara stort när det gällde boendestödsinsatsen.

Beställarna betonade utredningen som det tillfälle då brukaren var delaktig och då brukarens behov stod i centrum på vägen fram till beslut och beställning/uppdrag. I Täby beskrevs exempel på ett antal konkreta åtgärder som satts in under utredningen för att öka brukarnas delaktighet; dels en informationspunkt om utredningsprocessen, och dels det individuella målet i beställningen som var till just för att brukaren skulle få fram sina önskemål. Därutöver beskrevs valet av leverantör vara en viktig delaktighetspunkt i kommunen.

På utförarsidan betonades arbetet med att ta fram genomförandeplanen som ett tillfälle där brukaren var delaktig av samtliga utförare. Genomförandeplanen grundades i beställningen/uppdraget och formulerade vad ramarna för boendestödet var för den individuella brukaren. Genomförandeplanen skrevs tillsammans med brukaren, och uppföljningsmöten då brukarna gavs möjlighet att komma med synpunkter hölls i olika frekvens. En av leverantörerna i Täby kommun beskrev också att de hade vad de kallade boendestödsråd, där brukarna bjöds in för att diskutera boendestödet och särskilda teman som framkommit som viktiga i uppföljningsenkäter. Representanterna från utförarsidan beskrev att det faktum att brukaren bestämde över stödets utformning var förutsättning för att stödet skulle bli av- annars tog brukarna inte emot stödet.

## **UPPFÖLJNING AV INSATSEN**

I Danderyd och Täby, där boendestödsinsatsen var upphandlad enligt LOU respektive LOV och boendestödet utfördes enligt avtal med olika utförare, genomfördes avtalsuppföljningar. Detta gjordes dels centralt, i Danderyd av kvalitetsutvecklare och medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS), i Täby av en särskild tillsynsenhet. I Danderyd hölls också kontinuerligt möten med utförare, där chefer och handläggare från beställarsidan medverkade. Kommunerna genomförde också kundundersökningar. Medan många av utförarna använde sig av kommunernas kundundersökningar för uppföljning av verksamheten, hade flera också egna enkäter med syfte att följa upp

brukarnas nöjdhet utöver eller istället för kommunens uppföljningar. Två verksamheter hade därutöver kombinerat kundenkäten med intervjuer med brukare.

## BOENDESTÖDSVERKSAMHETERNA

Som tidigare nämnts var utförandet av boendestödet organiserat i tre olika varianter i de olika kommunerna. Vidare fanns en rad skillnader när det gällde organiseringen av verksamheterna som utförde boendestödet i de tre kommunerna, och det fanns också betydande skillnader mellan verksamheterna när det gällde deras omfattning.

Tabell 3. Boendestödsverksamheterna i de tre kommunerna

	Danderyd	Täby	Österåker
<b>Boendestödsverksamheter</b>	Två boendestöds- team knutna till varsitt gruppbo- ende	Sex leverantörer (kommunal regi och privata företag)	Två boendestöds- verksamheter inriktade till olika målgrupper

I Danderyd var boendestödet i ordinärt boende uppdelat i två team som utgick från på de båda gruppboendena, och boendestödjarna arbetade såväl på boendena som i boendestödet. Det ena teamet hade drygt 20 brukare och det andra hade drygt tio brukare som fick boendestöd i ordinärt boende. I de båda teamen fanns fem respektive sex boendestödjare anställda. Dessa fördelade alltså sin arbetstid både i arbetet på boendet och i boendestöd i ordinärt boende. Hur den fördelningen såg ut var enligt uppgift svårt att svara på.

I Täby kommun fanns sex leverantörer av boendestöd. En av dessa var en boendestödsverksamhet som drevs i kommunens regi medan resterande drevs av privata företag. En av leverantörerna, ett privat företag, uppgav att de hade specialiserat sig på en målgrupp – personer med autismspektrumsvårigheter – övriga uppgav att de hade samma målgrupp som kommunen. Fördelningen av brukare mellan de olika leverantörerna var relativt ojämn. Verksamheten som drevs i kommunens regi hade drygt 90 brukare, alltså cirka 70 % av det totala antalet brukare i kommunen. De övriga leverantörerna hade mellan två och tolv brukare, de drev dock också boendestödsverksamhet i andra kommuner, och kunde alltså ha fler brukare totalt sett i sina verksamheter. Antalet boendestödjare varierade mellan två och elva bland de olika verksamheterna.

I Österåker var boendestödet indelat i olika verksamheter inriktade på olika målgrupper. En verksamhet riktade sig till personer med psykiska funktionsnedsättningar och en riktade sig till personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar. Åtskilt från dessa verksamheter fanns även en boendestödsverksamhet som riktade sig till personer med missbruksproblematik, som var placerad under missbruksenheten<sup>7</sup>.

7. Som tidigare nämnts ingick verksamheten som riktade sig till personer med missbruksproblematik inte i kartläggningen.

Verksamheten som riktade sig till personer med psykiska funktionsnedsättningar hade runt 100 brukare, och sju boendestödjare. Verksamheten som riktade sig till personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar hade betydligt färre brukare, ungefär 35 och hade fyra boendestödjare.

## **BOENDESTÖDETS UPPLÄGG OCH UTFORMNING**

Kartläggningen visade att det fanns både likheter och skillnader att i hur de olika utförarna lade upp och utformade boendestödet.

När det gäller hur många boendestödjare brukarna hade kontakt med, uppgav flera utförare att det varierade och att det var svårt att uppskatta. Det framstod dock som att det fanns vissa skillnader i hur utförarna lade upp arbetet i detta hänseende.

Ett fåtal utförare uppgav att brukarna vanligen hade kontakt med fyra till fem boendestödjare. Bland de övriga tycktes dock utgångspunkten vara att brukarna hade kontakt med så få boendestödjare som möjligt. Medan vissa av dessa beskrev att brukarna hade kontakt med en eller två boendestödjare, uppgav övriga att utgångspunkten var att brukarna träffade en eller två boendestödjare men att antalet kunde variera upp till sex boendestödjare.

Flera faktorer beskrevs påverka hur många boendestödjare en brukare hade kontakt med. Vanligast var hur många timmar personen hade beviljats boendestöd – de personer som hade många beviljade timmar beskrevs ofta ha kontakt med fler boendestödjare. En utförare beskrev också hur personer som hade boendestöd på kvällar och helger ofta träffade fler boendestödjare då det schematekniskt var svårt att utforma schemat så att samma boendestödjare arbetar samtliga tider brukaren hade boendestöd. En annan anledning till att brukare kunde ha fler boendestödjare kunde vara att brukaren helt enkelt ville det.

Samtliga utförare utom en uppgav att brukarna hade en kontaktperson i boendestödet. Den utförare som inte hade kontaktperson hade istället lagt upp arbetet så att brukarna hade kontakt med två boendestödjare varav de framförallt hade kontakt med den ena, medan den andra fanns till för att kunna hoppa in när den ordinarie var frånvarande av en eller annan anledning.

Samtliga utförare uppgav att boendestödet kunde utföras utanför hemmet, och att detta var vanligt förekommande.

När det gällde hur många brukare varje boendestödjarna hade kontakt med varierade antalet mellan en och åtta bland de olika utförarna. De flesta uppgav att det varierade mellan olika boendestödjare. Detta förklarades dels med hur mycket tid en viss brukare hade beviljats, och dels med boendestödjarens sysselsättningsgrad.

Utförarna beskrev att det fanns möjligheter för boendestödjarna att omfördela tiden i situationer där behov uppstår hos en brukare. De allra flesta beskrev dock att detta var något som undveks och att möjligheterna till ändringar var relativt små. Det kunde handla om tider i schemat när boendestödjaren skulle träffa brukaren var fastslagna

och att det därför drabbade andra brukare om tiderna ändrades. Flera betonade att många brukare hade behov av struktur och rutiner, och att det därför var viktigt att boendestödet försöker upprätthålla sådana.

## STÖDETS TILLGÄNGLIGHET

I samtliga kommuner ställdes krav på utförarna när det gällde vilka tider och veckodagar boendestödet skulle finnas tillgängligt för brukarna. Hur dessa krav såg ut skilde sig åt.

Tabell 4. Tillgängliga tider för boendestödet i de tre kommunerna

	Danderyd	Täby	Österåker
Kommunens krav på tillgängliga tider	Kontorstid måndag-fredag med möjlighet till stöd på kvällar	Dagtid och kvällstid alla veckodagar	Dagtid och kvällstid

I Danderyd skulle boendestödet finnas tillgängligt kontorstid måndag till fredag, och det skulle finnas möjlighet att få stöd på kvällar. I Täby och Österåker skulle boendestödet finnas tillgängligt både dagtid och kvällstid alla veckodagar.

Utförarna beskrev att de erbjöd eller hade möjlighet att erbjuda boendestöd i enlighet med vad de var ålagda, men i många fall beskrev de att det var ovanligt att brukare fick boendestöd kvällar och helger. Stöd på kvällar och helger uppgavs i de flesta fall vara undantagsfall, och vara en följd av att det specificerats av beställarna i beställningen eller uppdraget.

## KVALIFIKATIONSKRAV OCH BOENDESTÖDJARNAS UTBILDNINGSBACKGRUND

Samtliga kommuner ställde krav på utförarna när det gällde boendestödjarnas kvalifikationer och kompetens.

Tabell 5. Kvalifikationskrav i de tre kommunerna

	Danderyd	Täby	Österåker
Kommunens kvalifikationskrav	Mentalskötarutbildning eller gymnasial vård- och omsorgsutbildning samt uppdaterade på aktuella lagar	Mentalskötarutbildning eller gymnasial vård- och omsorgsutbildning samt minst tre års erfarenhet av att ha arbetat med målgruppen	Lämplig utbildning och erfarenhet

I Danderyd och Täby fanns ett specificerat utbildningskrav som fastslog att boendestödjarna skulle ha mentalskötartutbildning eller gymnasial vård- och omsorgsutbildning. I Österåkers kommun fanns ett mindre specifikt krav på att boendestödspersonalen skulle ha ”lämplig utbildning och erfarenhet”. I Täby ställdes dessutom krav på att personalen skulle ha minst tre års erfarenhet av att ha arbetat med målgruppen, och i Danderyd att personalen skulle vara uppdaterade på aktuella lagar.

De flesta utförare uppgav att de hade kvalifikationskrav som gick i linje med de utbildningskrav som kommunerna ställer. Vissa utförare beskrev dock att det var svårt att rekrytera och behålla utbildad personal, och då särskilt personal med högskoleutbildning som exempelvis socionomer. Vissa beskrev också hur andra aspekter var i fokus vid nyrekryteringar, som exempelvis personlig lämplighet, reell kompetens och en strävan efter att ha en heterogen arbetsgrupp bestående av personer med olika bakgrund för att kunna matcha brukarna.

De olika kvalifikationskraven och de rekryteringssvårigheter som beskrevs verkade spegla sig i utbildningsbakgrunden bland de personer som arbetade som boendestödjare, där situationen hos utförarna såg olika ut. Generellt var mentalskötare och undersköterska de vanligast förekommande utbildningsbakgrunderna bland boendestödjarna hos de olika utförarna. Ett antal utförare hade också boendestödjare som var utbildade socionomer eller beteendevetare. Många boendestödjare uppgavs däremot inte ha någon utbildning relaterat till boendestödsarbetet. Hos vissa utförare hade samtliga boendestödjare utbildning som motsvarade kommunernas krav, medan ingen eller endast en del hade sådan utbildning hos andra utförare. Dessa boendestödjare hade i stället utbildning eller erfarenheter från andra yrken. I dessa fall lyfte utförarna fram att dessa medarbetare hade lång erfarenhet av yrket, eller att de hade andra erfarenheter som var relevanta för arbetet som boendestödjare, som till exempel att vara anhörig till person med liknande problematik som brukarna i verksamheten.

## **MÖJLIGHET TILL VIDAREUTBILDNING OCH HANDLEDNING FÖR BOENDESTÖDJARNA**

Samtliga utförare beskrev att boendestödjarna som arbetade hos dem tagit del av olika sorters vidareutbildningar. De nämnde en rad olika exempel där de mest vanligt förekommande var Motiverande samtal (MI) och Ett självständigt liv (ESL). Andra vidareutbildningar som förekom handlade om psykisk ohälsa och psykiatri, om olika sorters målgrupper som neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, autismspektrumsvandrom och äldre, samt pedagogik eller specialpedagogik, case management och lågaffektivt bemötande.

När det gäller huruvida boendestödjarna fick handledning skilde sig de olika utförarna åt. Av de nio utförare som deltog i studien var det fem som hade regelbunden handledning. Fyra av dessa hade handledare från privata företag, en av de privata utförarna hade en handledare från ”moderorganisationen”, som alltså inte jobbade i boendestödsverksamheten. Frekvensen för handledningen varierade mellan varannan vecka till två gånger per termin.



De utförare som inte hade regelbunden handledning hade andra lösningar. Två beskrev att de tog in extern handledning vid behov, de andra två beskrev att boendestödjarna hade möjlighet att tala igenom svåra frågor och ärenden internt, vid särskilda mötestillfällen samt med chefer och andra personer inom verksamheten vid behov.

FoU Nordost  
Svärdvägen 27, Plan 7  
182 33 Danderyd Telefon:

Telefon: 073 662 01 42

E-post: [info@founordost.se](mailto:info@founordost.se)

[www.founordost.se.se](http://www.founordost.se.se)

