



BRUKARREVISION AV MIA-  
PROJEKTET (MOBILISERING  
INFÖR ARBETE) I SÖDRA  
ROSLAGEN FEBRUARI 2019



Brugarrevision av RSMH  
brugarrevision februari  
2019.

Beställningen gjordes av  
Samordningsförbundet i  
Östra Södertörn i  
Stockholm. I  
revisionsteamet ingick  
samordnare Fredrik  
Gothnier. Revisorer Odessa  
Fardipour, Lina Önnerud  
och Synnöve B Schörling

## Innehållsförteckning

1 INLEDNING.....	2
1.1 FÖRORD.....	2
1.2 VAD ÄR BRUKARREVISION?.....	2
1.3 FÖRDELAR MED BRUKARREVISION .....	2
1.4 METOD, VALIDITET OCH GENERALISERBARHET.....	3
1.5 ETISKA ÖVERVÄGANDEN .....	3
1.6 UPPDRAGET .....	3
1.7 VERKSAMHETEN .....	3
1.8 TILLVÄGAGÅNGSSÄTT.....	4
2. SAMMANFATTNING.....	5
3. RESULTATDEL MIA SÖDRA ROSLAGEN.....	7
3.1 INFORMATION.....	7
3.2 VERKSAMHETEN/AKTIVITETER.....	9
3.3 INFLYTANDE OCH DELAKTIGHET .....	12
3.4 BEMÖTANDE.....	14
3.5 KONFLIKTER OCH KONFLIKTHANTERING.....	16
3.6 TILLGÄNGLIGHET .....	17
3.7 INKLUDERING OCH EGEN MAKT .....	18
3.8 SLUTLIGEN.....	20
4. FÖRBÄTTRINGSFÖRSLAG .....	21
5. SLUTORD .....	22
6. BILAGOR.....	23

# 1 INLEDNING

## 1.1 FÖRORD

Denna brukarrevision är en kvalitativ studie baserad på nio individuella semistrukturerade intervjuer. Att intervjuerna är semistrukturerade innebär att de utgår från en på förhand utarbetad intervjuguide. Teamet bakom denna revision bestod av tre revisorer, Lina Önnerud, Odessa Fardipour, Synnöve B Schörling och en samordnare, Fredrik Gothnier. Vi var alla delaktiga i samtliga led – formulering av frågor, intervjuande, analys av materialet och rapportsammanställning.

I denna brukarrevision har inte alla som är deltagare på MIA kunnat göra sin röst hörd, men vi anser att nio intervjuer emellertid är ett tillräckligt stort antal för att få en bild av deltagarnas åsikter.

## 1.2 VAD ÄR BRUKARREVISION?

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

Brukarrevision är ett sätt att granska en verksamhet och dess insatser. Enligt RSMH (Riksförbundet för social och mental hälsa) och Schizofreniförbundets definition är en brukarrevision en granskning av en enhet eller verksamhet som ger vård, stöd eller service till personer med psykiska funktionshinder som utförs av brukare och/eller närstående. Det innebär att om en verksamhet vill förbättra sina insatser så är en bra väg att fråga de som nyttjar verksamheten vad de har för åsikter. I en brukarrevision frågar man brukarna vad de tycker är bra med insatsen, vad de tycker är dåligt och om de har förslag på förbättringar. Resultatet sammanställs i en rapport och den innehåller bland annat revisorernas egna reflektioner och redogör ofta för några förbättringsförslag. Brukarrevisionen görs i kvalitetsförbättrande syfte.

## 1.3 FÖRDELAR MED BRUKARREVISION

En viktig aspekt av brukarrevisioner är också att den är oberoende av verksamheten vilket ger en högre trovärdighet än undersökningar som görs av verksamheten själv. Att den som intervjuar också har erfarenhet av psykisk ohälsa kan bidra till att skapa trovärdighet i mötet med brukaren och underlätta i samtal kring frågor som kan upplevas som känsliga eller svåra att prata om. Kanske kan det även vara hoppingivande att samtala med någon som återhämtat sig.

Det har visat sig att brukare lämnar andra svar på frågor när de ställs av brukarrevisorer än av personal. Brukarrevisorernas unika filter bidrar också till att de ställer andra frågor, på ett annat sätt och får andra svar. Svaren blir mer rättvisande och förbättringsområden kan fångas upp samtidigt som personal kan stärkas av den positiva feedback som lyfts fram.

Viktigt att nämna är att den här typen av undersökningar varken kan eller ska ersätta sedvanliga revisioner. Dock kan de bli ett viktigt komplement i verksamhetens ständiga strävan efter att fortlöpande och systematiskt dokumentera sitt arbete. Och även i interna och externa

utvecklingsprocesser. Samt sist men inte minst - förmedla hopp om att man kan få ett självständigare liv även om man någon gång mått dåligt och behövt extra hjälp.

#### 1.4 METOD, VALIDITET OCH GENERALISERBARHET

En undersökning, till exempel en brukarrevision, kan hämta in data antingen genom en enkät eller genom intervjuer. Data kan vara av två slag, kvantitativa eller kvalitativa. En kvalitativ ansats besvarar frågor om hur någonting upplevs medan kvantitativa metoder besvarar frågan hur vanligt förekommande någonting är. Det är valet av metod som avgör om materialet lämpar sig bäst för statistik analys eller en kvalitativ analys, oavsett metodval brukar dessa analysformer i viss mån användas samtidigt.

#### 1.5 ETISKA ÖVERVÄGANDEN

De etiska överväganden som gjordes var; samtyckeskravet, informationskravet, konfidentialitet- och nyttjandekravet. Att delta i intervjuer var frivilligt, de intervjuade kunde dra sig ur eller avbryta intervjun när som helst. Det stod dem fritt att efter intervjun be brukarrevisorerna att ta bort deras svar. Dessutom skriver samtliga revisorer på avtal om sekretess och tystnadsplikt. Det säkras att allt som kommer fram under intervjuerna anonymiseras och att informanternas identiteter aldrig röjs.

#### 1.6 UPPDRAGET

Samordningsförbundet på Östra Södertörn lade ut en upphandling om att genomföra brukarrevision på sex delprojekt av MIA-projektet. RSMH brukarrevision vann upphandlingen om att genomföra tre brukarrevisioner på MIA-projektet. Det var de i Södra Roslagen (Täby och Österåker), Stockholm och VärNa (Nacka och Värmdö)- Beställningen gjordes av Annica Falk, projektchef på MIA projektet och denna brukarrevision är gjord på MIA-projektet i Södra Roslagen.

#### 1.7 VERKSAMHETEN

MIA (Mobilisering Inför Arbete) består av sex delprojekt och det projekt vi utvärderat här är det som bedrivs i Södra Roslagen (Täby och Österåkers kommuner).

Samordningsförbundet är ett samarbete mellan Arbetsförmedlingen, Försäkringskassa, kommun och Landsting. Syftet är att förbättra samverkan mellan myndigheter och förhindra att personer faller mellan stolarna.

MIA- projektet är ett socialfondsprojekt som är ESF-finansierat (EU-projekt). Projektets mål är att bidra till att kvinnor och män som är arbetslösa eller står särskilt långt från arbetsmarknaden kommer till arbete, studier eller närmare arbetsmarknaden.

Projektet vänder sig till personer mellan 16-64 år. Majoriteten har grundskola eller gymnasium som högst avslutade utbildning och har normalt haft offentlig försörjning i många år. I MIA-projektet som helhet är medianåldern och medelåldern 39 år på deltagarna. Deltagarna har en sammansatt problematik och psykisk ohälsa är vanligt i målgruppen.

MIA Södra Roslagen erbjuder deltagare först att träffa det rådgivande teamet. De ska göra en kartläggning av vad personen har för styrkor och svagheter. Det arbetar en case manager i det rådgivande teamet som kan följa med på läkarmöten och annat som deltagaren behöver.

Insatser som erbjuds är arbetsträning och Individual placement support (IPS) där deltagaren ska få hjälp att få ett arbete på den reguljära arbetsmarknaden med hjälp och stöd på arbetsplatsen. Deltagare får delta i MIA i ett år.

## 1.8 TILLVÄGAGÅNGSSÄTT

Efter att avtal slutits mellan Samordningsförbundet i Östra Södertörn och RSMH gjorde den ansvarige på RSMH och samordnaren ett besök på Samordningsförbundet i Östra Södertörn där det diskuterades praktiska detaljer inför brukarrevisionen och där det diskuterades hur revisionsteamet skulle få kontakt med deltagare och verksamhet. Därefter gjorde revisionsteamet ett besök på MIA- projektet i Södra Roslagen där vi fick träffa projektledare Ebba Sellström och personal i det Rådgivande teamet. Personalen berättade om MIA-projektet och det bestämdes att revisionsteamet skulle lämna informationsmaterial om revisionen plus talong och förfrankerade kuvert där deltagare kunde anmäla intresse att delta i revisionen. Revisionsteamet träffades och utarbetade en intervjuguide och sedan väntade vi på att få in intresseanmälningar i de kuvert vi delat ut till verksamheten.

Intervjuguiden innehöll följande teman.

INFORMATION

VERKSAMHETEN/ AKTIVITETER

INFLYTANDE OCH DELAKTIGHET

BEMÖTANDE

KONFLIKTER OCH KONFLIKTHANTERING

TILLGÄNGLIGHET

INKLUDERING OCH EGEN MAKT

SLUTLIGEN

Nio intervjuer genomfördes. Sedan återstod analys och rapportskrivning. I rapportskrivningen anonymiserades deltagarna så att ingen kan bli igenkänd i materialet.

## 2. SAMMANFATTNING

TEMA	POSITIVT	FÖRBÄTTRINGOMRÅDE
INFORMATION	Alla intervjuade kom till MIA-projektet frivilligt Bra att deltagare får ta arbetsuppgifter i sitt eget tempo	Att bättre nå ut med information om att MIA finns. Ge personalen bättre information om MIA så att alla kan vara lika bra på att informera om MIA. Informera om upplägg, vad som krävs av deltagaren och hur länge deltagaren kan vara kvar i MIA i inledningsskedet. Sätt ihop information om de olika aktiviteterna med bilder på aktiviteter och lokaler så att deltagaren kan förstå vad denne ger sig in på
VERKSAMHETEN/ AKTIVITETER	MIA har ett bra arbetssätt på de inledande mötena- tonvikten ligger på deltagaren. Bra med guidad tur runt aktiviteten innan deltagaren börjar där. Bra matchning av aktivitet. efter intressen och kunskaper.	Att alltid ge korrekt information om hur många som är med på första mötet. Går det att ha en prova- på -vecka på aktiviteten? Går det att byta aktivitet? Att ha fler aktiviteter
INFLYTANDE OCH DELAKTIGHET	Alla har fått vara med att bestämma vad de ska göra på MIA. Bra relation och kommunikation mellan handledare och deltagare Deltagare känner att de har stöd och kontakt med handledaren när de är på aktiviteten. Handledare gör besök på aktiviteten. Det upplevs som positivt att det går fort att komma ut på aktivitet.	Nämn vem handledare är både muntligt och skriftligt. Uppmärksamma att deltagare inte alltid är så självgående. Önskvärt är att personalen dokumenterar vad de gör i sin roll som handledare då handledaren och arbetssätt är så uppskattat. Här har ni något bra att lära ut till andra projekt.
BEMÖTANDE	Personalen har ett väldigt bra bemötande. "Det är rena paradiset." Bra det går att skicka sms till personal när deltagare väntar utanför MIA:s huvudkontor eller när deltagare är	Återigen- uppmärksamma att inte alla deltagare är så självgående. Ha samtal innan aktiviteten och efter att deltagaren varit ute på aktivitet ett tag om vilket stöd som behövs.

	<p>försenad.</p> <p>Bra personalen svarar på sms.</p> <p>Positivt är att deltagare får fundera hemma om det är något de glömt ta upp på möten och får möjlighet att ta upp detta på senare möten.</p> <p>Bra med nolltolerans mot rasism och homofobi.</p>	
<b>KONFLIKTER OCH KONFLIKTHANTERING</b>	Klagomål blir en kreativ process där den intervjuade får hjälp.	Bättre information om var deltagaren vänder sig med klagomål, synpunkter och önskemål.
<b>TILLGÄNGLIGHET</b>	Det är goda kommunikationer till MIA:s lokaler och aktiviteter.	Åtgärda stopp i avlopp. Önskemål om större lokaler.
<b>INKLUDERING OCH EGEN MAKT</b>	Det är stor skillnad på deltagares liv före och efter MIA. Rena framgångssagor för de flesta intervjuade.	Vad händer med deltagare när de slutar i MIA-projektet? Ett projekt som MIA behövs även på lång sikt. MIA kan ge lite mer stöd i möten med myndigheter.

### 3. RESULTATDEL MIA SÖDRA ROSLAGEN

Vi har intervjuat nio deltagare som går på MIA-projektet i Södra Roslagen. De intervjuade var fem män och fyra kvinnor.

Fyra intervjuade var i åldersspannet 20-35 år och tre intervjuade i åldersspannet 35-65 år. Två intervjuade uppgav inte ålder.

#### 3.1 INFORMATION

Alla intervjuade hade kommit till MIA-projektet frivilligt. Det var ingen som kände sig tvingad att delta. Det uppges olika skäl till varför de intervjuade vill delta i MIA. Skäl som nämns är att komma tillbaka från utbrändhet, att deltagaren ville prova något nytt, att som arbetslös få något att göra på dagarna, att få komma tillbaka från psykisk ohälsa och/ eller missbruk, Kommunen tipsade och hen fann MIA attraktivt då de har låga krav, att de har intressanta aktiviteter som ligger i linje med vad personen vill syssla med, ett sätt att få komma hemifrån och få mer rutiner i vardagen och som ett alternativ till arbetsträning på Arbetsförmedlingen.

”Jag blev till och med irriterad att ingen föreslagit det tidigare. Det var precis vad jag behövde. Att få göra något istället för att gå hemma och må dåligt.”

Det är flera som nämner att det är positivt att kraven inte är för höga och deltar då de vill fylla dagarna med något meningsfullt att göra. Deltagarna har fått upp ögonen för MIA-projektet på olika sätt. Bland annat genom psykiatrin, via handläggare på kommunen, varit på MISA men ville prova något nytt, någon kom över en broschyr om MIA och via att personen blivit rekommenderad att söka från Arbetsförmedlingen. De vanligaste informationskanalerna om MIA var handläggare/kurator/ på kommunen, Försäkringskassan, psykiatrin, Arbetsförmedlingen och socialtjänsten.

Sex av de nio intervjuade hade fått någon sorts information om MIA innan de började där. Några intervjuade fick information om MIA av rådgivande teamet när de började på MIA. Information de intervjuade fått om MIA innan deltagandet var bland annat att det var en kurs eller verksamhet för långtidssjukskrivna, att det var en väg in i arbete med humana verktyg, att det inte var en superpress utan att deltagare får känna sig behövda, eller information som intervjuade läst sig till i en broschyr om projektet.

Åtta av de nio intervjuade tyckte att informationen de fått om MIA innan de började var tillräcklig. Några menar dock att det inte var så mycket information som gavs. Det betonas av flera att någon från rådgivande teamet var med på de inledande samtalen och att det var denne person som gav dem den information om MIA som de behövde. Det nämns att första intrycket av MIA var bra. Någon intervjuad betonar särskilt att det var den goda informationen om MIA som var avgörande för att hen skulle tacka ja till att delta. Några intervjuade har haft flera möten innan de började.

Den intervjuade som inte tycker informationen var tillräcklig ville veta upplägg, vad som krävdes av hen och hur länge hen kunde vara kvar. Informationen på dessa punkter var bristfällig.



”Det var bra information. Ett bra första intryck.”

”Svårt att säga fick inte så mycket info. Men upplevde inte det som besvärande eftersom en person från rådgivandeteamet var med under samtalet.”

”Ja- det var tillräckligt då vi gick igenom allt på första träffen.”

På frågan vad den intervjuade hoppades att få hjälp med av MIA så svarar fyra intervjuade att de ville hitta ett arbete eller sysselsättning. Men det nämns särskilt att återgång till jobb måste få ta den tid det tar, att det är viktigt att inte behöva stressa utan att det måste gå i deltagarens egen takt. Två betonar vikten av att de får bygga en social tillvaro och få kontakt med arbetskolligor. Annars nämns att få ökade rutiner som positivt och någon uppger att hen inte riktigt visste vad denne skulle hoppas få hjälp med mer än att det fanns ett hopp om att hens situation skulle förbättras på något sätt. För någon låg erbjudandet rätt i tiden då personen prövat en ny medicin och detta gett ökad energi och lett till en vilja att göra saker. Det nämns också att man vill pröva något nytt än vad man sysslat med tidigare. Någon ville komma bort hemifrån och någon svarade att de inte visste vad de hoppades få hjälp med.

## **BRUKARREVISORERNAS REFLEKTIONER:**

Det uppges att alla intervjuade hade kommit till MIA- projektet frivilligt. Det är naturligtvis positivt att alla ville delta i MIA-projektet frivilligt och de intervjuade har överlag haft en väldigt positiv upplevelse av MIA. MIA har hjälpt dem. Det faktum att alla intervjuade kommit till MIA frivilligt kan ha snedvridit urvalet lite och gjort att vi tenderar att få mer positivt inställda och i slutänden därför mer nöjda deltagare. Bara en reflektion.

Någon intervjuad nämner att hen behövt insatsen tidigare. Vi revisorer anser därför att ett förbättringsförslag är att Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och till exempel personer på sysselsättningsverksamhet som vill pröva på arbete och studier informerar mer om MIA och att MIA blir bättre med att nå ut med information om att det finns, så att fler får insatsen som behöver den.

Det nämns av flera att det är positivt att MIA har låga krav vilket vi revisorer uppfattar som att deltagarna får ta saker i sitt eget tempo. Det är mycket positivt. Vi rekommenderar att MIA fortsätter arbeta på det sättet.

De intervjuade säger att informationen om MIA som får den intervjuade att förstå vad MIA är främst kommer på möten från rådgivande teamet. Enligt oss revisorer vore det önskvärt att all personal på uppstartsmöte borde kunna ge samma och likvärdiga information om MIA. Ett förbättringsförslag vore att personal ges kunskaper så att alla kan ge likvärdig information om MIA.

Vi revisorer påpekar att en tredjedel av de intervjuade inte hade fått någon sorts information om MIA innan de började där medan åtta av de nio intervjuade tycker att informationen om MIA varit tillräcklig. Vi revisorer får intrycket att de fått information under resans gång och med möten med MIA och att den tillräckliga informationen kommit under projektets gång och inte i uppstartsfasen. Vi får intrycket att många intervjuade har bollats omkring i systemet och är vana att bli tillsagda vad de ska göra. Det påverkar enligt oss revisorer ofta motivation att delta och fullfölja aktiviteter.

Önskvärt vore med bättre information om vad MIA är av Försäkringskassa, Arbetsförmedling och psykiatri redan i uppstartsskedet.

En intervjuad som inte fått tillräcklig information menar att hen ville veta upplägg, vad som krävdes av hen och hur länge hen kunde vara kvar. Informationen på dessa punkter ansågs som bristfällig. Vi revisorer slås av att om vi varit deltagare i MIA är detta information som vi också skulle vilja ha. Vi rekommenderar att deltagare blir informerade om dessa saker.

Vi rekommenderar också att MIA för tydlighets skull kunde ta bilder på de olika aktiviteterna och på lokaler så att kommande deltagare lätt kan förstå hur saker görs, ungefär hur många arbetskamrater de kommer att ha och hur lokalerna ser ut redan innan studiebesöket.

Vi revisorer vill poängtera att vi tycker att MIA-projektet är viktigt och att det även för de som inte kommer till arbete och studier är värdefullt att få komma ut, att få göra något meningsfullt och få känna att de bidrar.

### 3.2 VERKSAMHETEN/AKTIVITETER

Vi frågade hur länge sedan den intervjuade hade studier eller arbete/sysselsättning. Sex intervjuade uppger att det är mindre än två och ett halvt år sedan. Tre intervjuade uppger att det är fem till sex år sedan.

Två intervjuade har varit med i MIA projektet i ca tre månader, fem intervjuade har varit med i MIA projektet i ca 6 månader och två intervjuade i mer än sex månader.

Vi undrade hur det gick till på de inledande mötena där det diskuterades den intervjuades styrkor och svagheter. Alla intervjuade har något positivt att säga om de inledande mötena. Någon har även något negativt att säga. Det nämns att pressen på mötena inte låg på den intervjuade. Personal från MIA frågade vad de kunde göra för den intervjuade och det verkar passa för de intervjuade. Det uppges att personer med psykisk ohälsa kan vara rätt sköra men att pressen på mötena inte var hård alls. Det talas om vilka intressen den intervjuade har och vilka tidigare jobb den intervjuade har haft.

”Det gick bra -det var emotionellt krävande men handledaren var så duktig att det kändes bra.”

”Jag fick chansen att berätta om mina kunskaper och mitt huvudintresse.”

En intervjuad uppger att hen hade fått höra att det bara skulle vara en från MIA-projektet och en från Försäkringskassan med på mötet. Men det var fem personer med på mötet från olika myndigheter. Det gjorde att den intervjuade kände sig lite trängd och uttittad men hen säger att de bara var där för att hjälpa hen. Det uppges dock att det hade varit önskvärt med korrekt information om antal deltagare innan mötet.

De intervjuades känsla av de mötena var oftast bra. En person var orolig inför mötena och några har något negativt att säga. Det nämns återigen att det var bra att pressen inte låg på den intervjuade. En åsikt är att mötet verkade lovande. En av de intervjuade säger att mötena var bra. Personen kände sig väldigt taggad men var osäker på om hen skulle tycka om aktiviteten som hen skulle gå på, men när hen väl sett aktiviteten var hen positivt inställd. Att det gavs en guidad tur

runt stället var positivt. Det nämns av en intervjuad att hen lämnade mötena med en bra och hoppfull känsla i kroppen. Det framkommer också av en av de intervjuade att hen får ägna sig åt sitt huvudintresse och att hen därför lämnade mötena med en glädjefylld känsla. Någon uppger att det i början var nervöst att träffa nya personer men att det snabbt blev en trygg stämning i gruppen.

Negativa åsikter som framkommer är att det fanns brister i kommunikationen mellan de intervjuade och kommunen och MIA. På mötet skulle en person från Försäkringskassan vara den intervjuades stöd. Men hen hade inte fått information om det och kände inte att hen hade något stöd på mötet. Likaså framkommer information om att den intervjuade hade fått en tid för det första mötet men att informationen inte nått MIA och personen fick höra att hen inte skulle vara där då.

”Det första mötet var ojdå- de är ju jättemånga. Jag hade inte fått information om att det skulle vara så många med på mötet”

De aktiviteter som de intervjuade deltagit i varierar. Veldig många nämner att de deltar i ett arbetsintegrerat socialt företag som heter Re:Innovation eller i återvinningsarbete. Men även deltagande i IPS (Individual placement support) – för att få ett arbete förekommer. Det uppges också att personer deltagit i en inledande kurs i 10 veckor.

Alla intervjuade säger att de trivs på aktiviteterna. Det framkommer att de intervjuade får använda sin kreativa sida och att arbetskollaboratörer är lyhörda och att intervjuade har kunnat styra aktiviteten efter eget intresse och kunskapsnivå. Flera har fått aktivitet efter intresse.

”Jag trivs med serviceyrken. Det passar mig jättebra.”

”Jag hade tur då jag har ett genuint intresse och mycket kunskap inom det jag arbetar med.”

Någon säger sig älska sitt jobb. Hen var tvungen att vara ledig då hen hade jobbat för många timmar och menar att det var ledsamt då hen hade velat jobba mer. En annan säger sig också älska sitt jobb och uppskattar chansen att få träffa underbara människor i underbar miljö. Någon uppger att det är skönt att veta vad som ska göras på jobbet och trodde inte att hen skulle tycka om att arbeta fysiskt med saker men trivs bra med det.

Någon säger att några saker som gjorts inom MIA inte var utformat för personen. Som exempel ges att titta på bilder och fantasera om vad de ville jobba med.

Lite mer än hälften av de intervjuade uppger på en direkt fråga att de får använda sin kunskap och sina egenskaper i aktiviteterna. Vi får dock intrycket att MIA:s personal försöker att anpassa aktivitet efter intresse och kunskaper men att detta inte alltid är möjligt. Det är flera som uppger att även om de inte får använda sina kunskaper från tidigare arbeten eller studier personen haft så sägs det att de får användning för intressen och kunskaper som de skaffat sig på andra områden i livet.

”Det är inte 100%. I början släpade jag mig dit för att få någon att prata med. Nu har jag en anställning. Det är fantastiskt. Jag får använda allt jag vill när jag vill.”

”Jag får använda min kunskap i aktiviteterna”

”Nej jag får inte direkt använda mig av mina kunskaper och egenskaper i aktiviteten.”

På frågan vilken aktivitet som de vill MIA ska ha om den intervjuade får välja helt fritt så svarar ungefär hälften av de intervjuade att de vill göra det de gör nu. Andra svar är något inom renhållning, att hjälpa psykiatrin och få en möjlighet att hjälpa folk, arbetsträning inom media och journalistik och något kreativt. Någon visste inte.

## **BRUKARREVISORERNAS REFLEKTIONER:**

Vi brukarrevisorer slås av det som vi uppfattar som ett bra arbetssätt på de inledande mötena. Att tonvikten ligger på deltagaren och att personalen frågar efter intressen, styrkor och svagheter upplever vi som mycket positivt. De intervjuade är också mycket nöjda med det. Det sägs att pressen inte är hård osv.

Många intervjuade har fått arbetsträna eller en aktivitet som ligger i linje med den intervjuades intresse. Men vi revisorer har vid intervjuerna fått uppfattningen att intervjupersoner uttrycker att det är tur att det fanns en aktivitet som ligger i linje med den intervjuades intresse snarare än att personalen i alla fall individanpassar/ skraddarsyr aktiviteter utanför det ”befintliga utbudet”. Vi ser ett behov av att MIA matchar i än högre utsträckning aktivitet efter intresse om det är möjligt.

Det har i något fall brustit med information om hur många myndigheter/ personer som är med på första mötet. Det var många fler närvarande än vad den intervjuade blivit informerad om. Många som har psykisk ohälsa och långtidssjukskrivna är ofta lite sköra och kan finna det svårt att veta vad som ska tas upp på möten med myndigheter. Det är därför viktigt för många att förbereda sig inför mötet. Att då få korrekt information om deltagare är därför viktigt för målgruppen. Vidare hade en intervjuad vid något tillfälle inte fått veta att Försäkringskassan skulle vara personens stöd och uppfattade inte det så på mötet. Hade personen fått rätt information hade hen kunnat vända sig till Försäkringskassans representant med frågor och synpunkter. Så verkar nu inte ha skett. Vi rekommenderar att personalen i högsta möjliga mån bemödar sig om att ge korrekt information om deltagare på mötet.

Likaså är det bra om informationen om var mötet ska äga rum går fram.

Vi revisorer undrar om det alltid är så lätt att välja rätt aktivitet på första försöket. Det finns kanske något annat som man trivs bättre med eller att deltagaren vill syssla med något annat. Vi undrar om det är möjligt att få en prova-på-vecka på aktiviteten så att deltagaren inte behöver bestämma sig på en gång. Vi undrar också om det är möjligt för en deltagare att byta aktivitet om personen inte trivs efter ett tag? Vi revisorer kan se nyttan av att det går att byta aktivitet och rekommenderar att MIA har rutiner för det.

Vi revisorer tycker det är bra att deltagare får en guidad tur runt stället som de vill arbetsträna på. Vi undrar möjligen om det vore lämpligt att få en guidad tur runt fler olika aktiviteter innan deltagaren bestämmer sig för vilken aktivitet denne vill gå på. Ett alternativ är som nämndes under, 3. 1 Information, en informationsbroschyr med bilder från de olika aktiviteterna.

Till sist under detta tema så vill vi återigen berömma MIA för att de matchar det befintliga utbudet

efter intresse och kunskaper. Att inte bara gå på tidigare arbetslivserfarenhet utan också att ta hänsyn till den intervjuades intressen är mycket bra.

Det är positivt att på frågan vilken aktivitet MIA ska ha om den intervjuade får välja fritt att så många som hälften säger att de vill göra det de gör nu. Andra förslag var något inom renhållning, media, journalistik och något kreativt.

### 3.3 INFLYTANDE OCH DELAKTIGHET

Vi frågade hur mycket den intervjuade fått styra i att bestämma vilken aktivitet personen fått ägna sig åt. Alla intervjuade uppger att de fått vara med och styra själva vad de ägnar sig åt på MIA. Många uppger att de fått bestämma rätt så mycket själva. Det framkommer att den intervjuade haft egen makt och kunnat styra sina arbetsuppgifter själv och att den intervjuade själv fått bestämma över vilken takt hen vill jobba i. Det nämns som mycket positivt att det gick snabbt mellan att deltagaren kom med i MIA-projektet och tiden tills hen fick börja arbetsträna. Någon nämner att hen inte upplevt någon stress- det har varit en lugn och trygg miljö.

”Det gick fort att börja arbetsträna, jag kom till MIA på måndag och på torsdag började jag arbetsträna. Det är jättebra att det gick så fort.”

”Jag har fått styra mycket själv, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan har kommit med förslag.”

”Jag har haft egen makt och kan styra mina uppgifter själv.”

Att få bestämma mycket själv kan dock även ha en negativ sida. Det finns de personer som behöver lite styrning för att arbetet ska fungera bra.

”Jag har fått hjälp av kommunen och MIA. Första gången jag klev in på jobbet sade jag att här vill jag vara. Jag har fått styra lite för mycket, jag funkar så att någon bör säga till mig vad jag ska göra. Jag ber någon att styra mig.”

Kommunikationen mellan personal på verksamheten och rådgivande teamet uppges fungera mycket bra. Kontakten är löpande och rådgivande teamet följer upp personerna på verksamheten och lämnar aldrig någon vind för våg själv på verksamheten. Det är en kontinuerlig kontakt där rådgivande teamet hör av sig ibland. Det är många som särskilt nämner att kommunikationen är väldigt bra. Rådgivande teamet gör också besök på verksamheten och hjälper intervjuade med individuella saker såsom myndighetskontakter. Inga negativa åsikter framkom om kommunikationen mellan personal på verksamheten och rådgivande teamet.

Det var inte alla som visste vem som var deras handledare/ kontaktperson på MIA. Sju av nio intervjuade visste vem som var deras handledare/ kontaktperson på MIA medan två intervjuade var osäkra.

När det gäller möjligheten att framföra sina synpunkter, önskemål och klagomål så berättar de intervjuade om en kultur där de blir lyssnade på och där klagomål blir en kreativ process där den intervjuade får hjälp. Personalen upplevs som lyhörd. I ett inledande skede i kontakt med MIA fyllde det i papper där det fanns utrymme att framföra önskemål och klagomål. Sedan på aktiviteten talas det också om att chefer är lyhörda som lyssnar och är mottagliga för att ta till sig

synpunkter när det blir aktuellt. Någon intervjuad säger att möjligheten att framföra klagomål är jättebra- mycket bättre än på Försäkringskassan. Det talas vidare om att det går att framföra klagomål och synpunkter utan problem.

”Har inga problem med att ventilera synpunkter, personalen är mjuk och tillmötesgående.”

Det negativa som nämns handlar om att det redan på inledningsmötet gäller att ge korrekt information om hur många personer/ myndigheter som ska närvara på mötet. Att uppge ett alldeles för lågt antal personer som ska närvara upplevs som negativt.

”Vet ej, när de bokar första mötet ska de inte säga att det bara är två personer, när det är fler där.”

Åtta av nio intervjuade känner att de har stöd och kontakt med handledaren på MIA när de är på aktiviteten. Det är flera intervjuade som uppger att de har jättebra kontakt med handledaren på MIA. Handledaren hänger med på möten och stöttar, att handledaren är tillgänglig även då den intervjuade bara oannonserat hälsar på handledaren. Denne lyssnar då och ”är en klippa”. Kontaktuppgifter till handledaren uppges finnas på aktiviteten, till exempel finns kontaktuppgifter på en whiteboardtavla på en av aktiviteterna.

”Handledaren har hängt med på möten på en myndighet. Det var väldigt stöttande. Jag kan ösa komplimanger över hen, hur mycket som helst. Hen har bra energi och jag upplever bra kontakt och stöd.”

Det nämns av någon intervjuad att det inte finns så mycket stöd och kontakt med handledaren på MIA när den intervjuade är på aktiviteten.

## **BRUKARREVISORERNAS REFLEKTIONER:**

Under den här rubriken kan vi nästan bara berömma MIA och be MIA fortsätta göra vad de redan gör. Till en början är det mycket positivt att alla intervjuade fått vara med och styra själva vad de ägnar sig åt på MIA. Inga negativa kommentarer framkommer heller om kommunikationen mellan handledare och deltagare. Utan kommentarerna är utan tvivel översvallande. Det upplevs av de intervjuade att handledarna alltid verkar finnas till hands och att rådgivande teamet gör besök på verksamheter och även hjälper intervjuade med myndighetskontakter. En sak som slår oss revisorer är dock att handledarna verkar vara jättebra men om detta är personbundet så vad händer om handledarna skulle sluta? Det kan vara en idé om att dessa kunniga personer på något sätt dokumenterar sin roll så att andra handledare i andra eller nya projekt kan lära sig av det och likaså om handledarna slutar så skulle en ny person kunna skolas in lite fortare. Här har ni något att lära ut.

Det är också positivt att så många känner att de får styra sina arbetsuppgifter själv. Det kan dock poängteras att det finns de som behöver lite mer styrning än andra och att MIA är observant och uppmärksammar även dessa personer.

Inte alla visste vem deras handledare/ kontaktperson var på MIA. Att nämna det både muntligt och skriftligt är nödvändigt om alla deltagare ska känna till det.

Åtta av nio intervjuade känner att de har stöd och kontakt med handledaren på MIA när de är på aktiviteten. Det framkommer bara beröm här.

### 3.4 BEMÖTANDE

När vi frågade om hur personalens bemötande var på de inledande mötena så framkommer bara positiva åsikter. Personalen nämns som förtroendeingivande, lugna och professionella. Personalen är vänliga och har ett väldigt fint bemötande. Det nämns att det upplevs som tryggt att det är samma personal från MIA som är med på alla möten.

”Bemötandet var kanon! Det fanns energi, glädje och engagemang. Engagemang är det viktigaste för mig.”

När vi frågade mer specifikt vad personalen gjorde som var bra på de mötena så sägs det att personalen är bra på att samordna, att personalen var genuint intresserad av att hjälpa den intervjuade överlag. Personalen upplevs vidare som ödmjuk, vänlig och accepterande. Personalen är empatisk och engagerad, och ”kollar ofta till en” och hur personen mår. Det ställs många frågor om hur det är- både nu och då- vilket upplevs som positivt. Det nämns också som positivt att det när den intervjuade kommer på besök går att skicka sms till personalen så att de vet att personen står och väntar utanför. Personalen kommer då och öppnar.

”De beskrev verksamheten och gav lagom utrymme till mig, med synpunkter och frågor. Jag fick också gå hem och fundera på vad jag ville säga. Ibland kommer man på något som man skulle ha sagt eller frågat efter mötena. Men då kunde jag komma på frågor hemma och ta upp det själv när vi sågs igen.”

”Det viktigaste var att de såg min situation och utgick ifrån det. Det känns som om de vill hjälpa mer än vad yrket kräver.”

Det framkommer också att det är högt i tak och nolltolerans mot rasism och homofobi vilket upplevs som positivt.

När vi frågade vad personalen gör som är dåligt på de inledande mötena svarar alla ingenting eller vet inte.

Personalens bemötande på aktiviteten upplevs även det som mycket bra. Personalen på aktiviteten är trevliga, tillmötesgående och drivna och det ges en känsla av att personalen vill hjälpa till. Personalen är energiska, varma, tillmötesgående och lyhörda. Även ord som hjärtliga, omtänksamma nämns och att personalen har lätt för att läsa av ens mående.

”Otroligt, jag fastnade för personligheten på personalen. De såg mig och sa att det var både kravlöst och kreativt. De var väldigt varma människor. De visste att jag skulle komma och var förberedda på det. Det var mycket bra att de visste vem jag var. Man kände sig varmt välkommen.”

”Det är rena paradiset, jag blir accepterad för den jag är.”

På den direkta frågan vad personal gör som är bra på aktiviteten nämns den bra kontakten och att den intervjuade får vara med i den kooperativa gemenskapen. Det nämns att personal är tydliga och tålmodiga, att det är bra att det är en öppen kontakt och att personal är förstående och får med den intervjuade i verksamheten. Det sägs att den intervjuade inte känner någon press eller stress från personalen utan man deltar i roliga aktiviteter och små projekt. Det framkommer att personalen bryr sig om deltagarens utveckling.

”Vi bygger ett kooperativ, jag får vara med i engagemanget. Jag känner mig som en del av företaget.”

”Personalen hjälper mig så gott de kan.”

”Personalen och ägarna kompletterar varandra. Det finns en bra balans mellan kreativa, peppande och engagerande ledare.”

Vi frågade också vad personalen gör som är dåligt på aktiviteten. Tre av åtta intervjuade hade synpunkter. Det sägs att det är lite svagt med handledning och att det är lite mer eget initiativ än förväntat. Någon vill ha mer kontakt med personalen och en intervjuad säger att hen ibland känner sig för fri och behöver någon som säger till hen vad som ska göras. Hen löser det genom att be om saker.

”En i personalen är ju långtidssjukskriven, den andra har därför för mycket administrativt arbete. Det finns en brist på att delegera. Det leder till en mindre kontakt med den personalen än önskat.”

## **BRUKARREVISORERNAS REFLEKTIONER:**

Bemötandet är det som lyfts fram mest av de intervjuade. Våldigt många är VÅLDIGT positiva. Personalen verkar ha ett mycket bra bemötande. Det nämns som positivt att personalen ställer många frågor om hur det är- både nu och då- och det ges en känsla av att personalen vill hjälpa mer än vad yrket kräver. Det är naturligtvis jättepositivt. Även personalens bemötande på aktiviteten och inte bara på MIA:s huvudkontor upplevs som mycket bra. Personalen bryr sig om deltagarens utveckling och alla får vara med i den kooperativa gemenskapen. Ord som ”Det är rena paradiset” nämns.

Det finns dock några få negativa synpunkter också. Vi revisorer får uppfattningen av att nästan alla vi intervjuat är väldigt självgående på aktiviteten. Det finns dock någon intervjuad som säger att det är lite mer eget initiativ än förväntat och att hen behöver någon som säger till vad som ska göras och synpunkten att det är lite svagt med handledning kommer upp. Vi revisorer har uppfattningen att om vi själva är på en arbetsplats där alla är väldigt självgående kan det vara svårt att själv ta upp om vi behöver mer stöd eller handledning.

Som vi uppfattar det är det upp till handledaren på aktiviteten att se till att ett fungerande stöd ges med individuell handledning. Deltagaren tillfrågas inte i så stor utsträckning efter att denne börjat på aktiviteten vilket stöd eller handledning hen behöver. Alla har inte så lätt att själv uppmärksamma handledaren på vilket stöd/ handledning som behövs. Ett genomtänkt samtal innan deltagaren går ut på aktiviteten om vilket stöd/ handledning som behövs och också ha ett samtal efter det att deltagaren varit på aktiviteten ett tag rekommenderas. Om det aktivt frågas



om vilken handledning/ stöd som behövs så tror vi revisorer att det går att fånga upp även de som behöver lite mer handledning/ stöd.

Det upplevs som positivt att det går att skicka sms till personalen när deltagaren väntar utanför eller är försenad. De intervjuade får i allmänhet också svar på dessa sms. Det upplevs som bra. Fortsätt med det.

Det upplevs också som positivt att det sägs till att om den intervjuade kommer på något hemma som de borde sagt på mötet så kan de ta upp det på nästa träff. Fortsätt så! Det är bra att det är nolltolerans mot rasism och homofobi.

### 3.5 KONFLIKTER OCH KONFLIKTHANTERING

Vilken information har den intervjuade fått om hur hen ska gå tillväga för att framföra sina synpunkter, önskemål och klagomål? Det nämns att det skickats hem ett papper som skulle kryssas i och att det går att säga till personalen. Det framkommer att den inledande kursen på MIA hade ett avsnitt som handlade om konflikthantering som kändes bra men som inte gick in på detaljer såsom hur man klagar. Utan det var mer generellt. En intervjuad pekar på att det finns en uppsamling av veckomöten och check in (vad man gjort) och då frågas det om det finns något i arbetsklimatet som önskas. Och blir det konflikt så tar personalen konflikten. Det framhålls att det alltid finns tid och plats att prata. Det verkar som om det inte funnits så mycket information om hur man klagar men de intervjuade känner att det alltid går att tala med personalen. En intervjuad sammanfattar det hela med:

”Det har inte funnits någon direkt information, men dialogen med personalen fungerar bra.”

Flera betonar att de skulle vända sig till sin handledare om det uppstår meningsskiljaktigheter.

Fem av nio intervjuade har någon gång framfört egna synpunkter. Alla menar att deras klagomål tagits emot bra. Även när det funnits olika åsikter även i slutändan så säger de intervjuade att de åtminstone hördes och inte ignorerades. Det sägs att det vid synpunkter är en öppen dialog och att personalen har lyssnat på synpunkten. En intervjuad menar att personalen lyssnade och tog till sig varför det var som det var.

”Synpunkter har alltid tagits emot bra.”

Då det uppstår meningsskiljaktigheter så lyssnar personalen och tar skiljaktigheterna på allvar. Intervjuade säger att de berörda sätter sig ner och pratar- ”det är inget skitsnack”- och att personalen är bra på konfliktlösning. Problemen som uppstår eskalerar inte vilket uppges som bra. Det nämns att det är raka rör och att personalen löser det bra. Någon nämner att hen ville få hjälp med att veta hur stor arbetskapacitet hen hade. Men ombads ta reda på det själv. Men hen menar att då hen inte jobbat på ett tag så kunde inte hen veta det.

”Det blir en kreativ lösning, synpunkter tas emot med glädje.”

## BRUKARREVISORERNAS REFLEKTIONER:

Det nämns under rubriken Inflytande och delaktighet och även här att det på MIA finns en kultur där den intervjuade känner sig lyssnad på och att klagomål blir en kreativ process där den intervjuade får hjälp. Vi kan konstatera att personalen är väldigt bra på konflikthantering och att om det uppstår konflikt så tar personalen tag i det direkt- lyssnar på de berörda- och löser konflikten. Det nämns bland annat att konflikten inte eskalerar vilket vi upplever som ett mycket bra betyg. Här har vi revisorer bara lovord att komma med och uppmuntrar MIA:s personal att fortsätta på den inslagna vägen.

Det nämns av någon intervjuad att det inte funnits någon direkt information om vem eller vart man ska vända sig om hen har synpunkter, önskemål och klagomål. Men dialogen med personalen fungerar bra och de intervjuade känner sig trygga med att kunna ta upp saker med personalen. Vi rekommenderar dock att MIA informerar bättre var deltagare vänder sig om de har synpunkter, önskemål och klagomål.

### 3.6 TILLGÄNGLIGHET

På frågan om det är lätt eller svårt för den intervjuade att ta sig till aktiviteten så svarar alla att det är förhållandevis lätt. Kommunikationerna till aktiviteten är goda och ibland bor den intervjuade på gångavstånd från aktiviteten. Några intervjuade har också tillgång till bil vilket gör det lätt att ta sig dit.

”Det är mycket lätt att ta sig till aktiviteten, jag går eller tar tåget.”

”Jag bor en halvmil därifrån, jag behöver gå ner i vikt så jag promenerar dit. Jag får en terapeutisk promenad till aktiviteten.”

”Jag har tillgång till bil.”

Det som anges som bra med lokalerna på aktiviteten är att det är lugnt och tyst, att det är många rum, att det är stora lokaler i olika sektioner men att det går att ha det enskilt, att lokalerna är ändamålsenliga och att det finns vilorum och fikarum. Det uppges att lokalerna är lite charmiga.

Det som uppfattas som dåligt med lokalerna på aktiviteten är att lokalerna är små (det finns önskemål om större lokaler), det är rörigt då lokalerna är gamla, att ventilationen är dålig i vissa rum, problem med ljud, lukt och kallt, slitet och det är stopp i avloppet och att lokalerna är en aning röriga.

”Det är en liten faktor och den avdelningen jag sitter på är mysig, en av de mysigare på jobbet.”

”Lokalerna vi har är bra, är det ohygieniskt så gör jag något det.”

”Ganska oviktigt, hur lokalerna ser ut är irrelevant. Men ventilationen kan störa mig.”

”Jag trivs ändå.”

”Väldigt viktigt, våra lokaler är bra utrustade med vilorum och så vidare.”

## BRUKARREVISORERNAS REFLEKTIONER

De intervjuade anser att det är förhållandevis lätt att ta sig till MIA:s kontor i Tibble kyrka och till aktiviteterna. Kommunikationerna är goda.

Vi revisorer får intrycket att lokalerna är lite gamla och slitna. Men då vi frågade hur viktigt det är för den intervjuades trivsel hur lokalerna ser ut så svarar alla utom två intervjuade att det inte spelar så stor roll hur lokalerna ser ut och att de trivs i de lokaler som de håller till i. Två intervjuade menar att det är jätteviktigt hur lokalerna ser ut. Det nämns att vilorummet är viktigt för trivseln. Stopp i avloppet måste givetvis åtgärdas. Att tänka på om verksamheten någon gång byter lokaler är att det fanns önskemål om större lokaler.

### 3.7 INKLUDERING OCH EGEN MAKT

Vardagen innan de intervjuade började på MIA var en vardag som nästan ingen av de intervjuade trivdes med. Det nämns att någon pluggade innan men att det blev för mycket och hen gick in i väggen. Någon hade blandade känslor inför sin vardag och säger att hen levde i en dröm men också i en mardröm. Hen menar att de flesta vill ta det lugnt och tjäna pengar men hen ville ha något att göra. Vad skulle hen ta sig för?

Andra säger att de haft återfall i missbruk, varit på behandlingshem och varit hemlösa. Någon återhämtade sig från missbruk och med MIA började en planering för livet. En intervjuad menar att det var totalt kaos- jag gjorde ingenting på dagarna. Jag mådde dåligt. En annan menar att hen inte gjorde något rutinemässigt utan var mest hemma och hen tyckte det var ensamt och tomt. Någon var sjukskriven innan. En annan uppger att hen var extremt deprimerad och bara gick ensam runt i bostaden med sina katter.

”Jag var väldigt deprimerad, isolerad från omvärlden, orkade bara lämna mitt barn på dagis, sjukskriven, inget hopp, inget socialt liv.”

Vardagen efter att de intervjuade började i MIA projektet är mycket annorlunda än innan och alla intervjuade uppger att de trivs med sina liv nu. Flera intervjuade nämner att det inte går att jämföra vardagen innan och efter MIA- projektet. Svar som ges är: Hen jobbar två dagar i veckan och har dessutom ett hobbyprojekt, någon skriver noveller och spelar rollspel. Hen behöver mycket tid att lata sig. En annan jobbar 50% och en tredje uppger att hen har en rutin som hjälper hen. Hen har fått vardagar och helgdagar och har något att se fram emot. Det uppges att personer har stabilitet och rutiner och inte känner sig lika ensamma. Ytterligare en röst menar att förutom boendet är allt jättebra då hen har en arbetsplats och träffar sina barn. Det har vänt. Hen har fått en ökad aptit på livet.

”Det är som natt och dag, man kan likna det vi den normal människas vardag, jag har en bra dygnsrytm, nästan allting är normalt.”

”Jag jobbar 3 dagar i veckan, tränar och motionerar och har ett familjeliv med partner och barn. Känner mig starkare nu.”

”Det går inte att jämföra. Jag går ut mer, har tagit upp kontakten med gamla vänner, har börjat på en yogakurs. Känner mig som en ny människa.”

Vi frågade hur deltagandet i MIA-projektet har påverkat den intervjuades hälsa och mående. Alla utom en svarar att det har påverkat positivt. Den som ger ett annorlunda svar svarar ”Jag vet inte”. Svar som ges är att deltagande i MIA-projektet har påverkat positivt. Bara det faktum att deltagare har lyckats få ett jobb påverkar. Förut hade några sömnproblem men inte nu längre. En intervjuad uppger att deltagande i MIA-projektet har hjälpt mer än tio års terapi och skillnaden märktes redan de första veckorna. Hen menar att det var som en personlighetsförändring. Det nämns också att MIA varit flexibla och om en deltagare inte orkat genomföra sina pass så kan hen komma senare eller så byter de dag vilket uppfattas som en stor hjälp när man mår dåligt. Det uppges att intervjuade mår mycket bättre nu då de har en roll och ett sammanhang. Deltagandet har gett ökat självförtroende, ökad självkänsla och ett självvärde. Någon säger att hen har slutat med antidepressiva och fått tillbaka hopp och ny aptit på livet. Det sociala sammanhanget har hjälpt deltagarna.

”Deltagandet i MIA har varit definitivt avgörande positivt. MIA har hjälpt mig ofantligt mycket. Jag har gjort stora framsteg i mitt mående.”

Om det finns mer som MIA kunde ha gjort för att förbättra den intervjuades mående så svarar nästa alla intervjuade ”Nej” eller ”Jag vet inte”. Någon menar att MIA kunde ha haft mer kontakt med hens psykolog och psykiatriker. Det uppges att kontakten med Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan kan förbättras.

På frågan hur MIA kan förbättras för kommande deltagare framkommer några förslag. Det nämns återigen att det är viktigt att ge korrekt information om hur många personer som ska vara med på första mötet. Andra saker som nämns är att försöka anpassa deltagare till varandra i grupperna så att gruppdynamiken fungerar. Den som nämner det menar dock att hens grupp var väldigt bra. MIA kan bli synligare och nå ut med information om MIA till fler personer och fler myndigheter. Förslag finns om att MIA skulle bli mer lättillgängligt. Slutligen nämns att MIA kanske borde matcha aktivitet lite mer efter intresse och individ. Hen säger att det finns personer som inte haft en lika bra upplevelse av MIA som hen själv.

Vi frågade också om den intervjuade kommit närmare ett eventuellt arbete eller studier genom att delta i MIA-projektet. Här är svaren väldigt varierande och innefattar inte ett kort svar som ja eller nej. Några intervjuade uppger att de har fått anställning eller fått arbetsträna på områden som de kan tänkas arbeta med och därmed fått pröva på saker som de tycker är roliga att arbeta med och därmed är de bättre förberedda på arbete eller studier. Några arbetsplatser innefattar utbildningar som en kompetenshöjande åtgärd. Andra menar att de fått hjälp på det personliga planet som gör dem bättre rustade för att kunna arbeta eller studera i framtiden.

”Ja, jag känner mig som en normal människa, har ej problem med att komma upp på morgonen, inga problem med att passa tider, fick hjälp av Arbetsförmedlingen att söka jobb.”

”Definitivt, min aktiveringsrad är mycket högre. Mitt mående förbättras kontinuerligt, jag har tillgång till resurser som kan hjälpa mig.”

”Ja med arbetsträning, samt att det är socialt utvecklande. Jag träffar andra som har liknande erfarenheter och jag kan hantera liknande uppgifter.”

”Absolut, jag har ju fått anställning. Men om jag inte hade fått det, så hade jag fortsatt att jobba med händer och mina intressen. Tack vare mitt nyvunna självförtroende.”

”Min tid här har ökat mitts självvärde och stärkt min tro på mig själv att kunna klara av saker.”

## **BRUKARREVISORERNAS REFLEKTIONER**

Vi revisorer slås av den stora skillnaden i de intervjuades liv före och efter MIA- projektet. De intervjuade beskriver rena framgångssagor. MIA upplevs väldigt positivt av de intervjuade och vi revisorer inser att det kan vara svårt att utvärdera ett sådant här projekt som syftar till att personer ska komma i arbete/ sysselsättning och studier. Får folk någonstans att vara eller får börja studera så upplever de projektet som framgångsrikt. Får de inte det upplevs projektet negativt. De vi intervjuat är aktiva i MIA- projektet och arbetstränar, jobbar eller studerar. Vi har inte intervjuat någon som hoppat av projektet och som därför skulle kunna ha en mer negativ syn på MIA än de vi intervjuat.

Som sagt de vi intervjuat beskriver framgångssagor med MIA- projektet. En reflektion från oss är dock vad som händer med deltagare när de slutar i MIA-projektet? Vi hoppas att deltagare kommer vidare och inte förlorar sitt nyvunna självförtroende. Ett projekt som MIA behövs även på lång sikt. Vi skulle rekommendera att det fanns rådgivning för deltagare om vad som händer efter projektslut. Eller att det fanns något som tog vid efter MIA-projektet.

Vi revisorer uppfattar det som om MIA kunde gett mer stöd i möten med myndigheter.

### **3.8 SLUTLIGEN**

Till sist frågade vi om den intervjuade hade något att tillägga som vi inte har frågat om.

”Handledaren var en fenomenalt duktig och kunnig individ.”

”Det är inget som är likt MIA. Det finns stor delaktighet, och här jag mår bra.

”Jag är väldigt nöjd med MIA.”

## 4. FÖRBÄTTRINGSFÖRSLAG

### INFORMATION

- ✓ Att bättre nå ut med information om att MIA finns.
- ✓ Ge personalen bättre information om MIA så att alla kan vara lika bra på att informera om MIA.
- ✓ Informera om upplägg, vad som krävs av deltagaren och hur länge deltagaren kan vara kvar i MIA i inledningsskedet.
- ✓ Sätt ihop information om de olika aktiviteterna med bilder på aktiviteter och lokaler så att deltagaren kan förstå vad denne ger sig in på.

### VERKSAMHETEN/ AKTIVITETER

- ✓ Att alltid ge korrekt information om hur många som är med på första mötet.
- ✓ Går det att ha en prova- på -vecka på aktiviteten?
- ✓ Går det att byta aktivitet?
- ✓ Att ha fler aktiviteter.

### INFLYTANDE OCH DELAKTIGHET

- ✓ Presentera handledare är både muntligt och skriftligt.
- ✓ Uppmärksamma att deltagare inte alltid är så självgående.
- ✓ Önskvärt är att personalen dokumenterar vad de gör i sin roll som handledare då handledaren och arbetssätt är så uppskattat. Här har ni något bra att lära ut till andra projekt.

### BEMÖTANDE

- ✓ Återigen- uppmärksamma att inte alla deltagare är så självgående. Ha samtal innan aktiviteten och efter att deltagaren varit ute på aktivitet ett tag om vilket stöd som behövs.

### KONFLIKTER OCH KONFLIKTHANTERING

- ✓ Bättre information om var deltagaren vänder sig med klagomål, synpunkter och önskemål.

### TILLGÄNGLIGHET

- ✓ Åtgärda stopp i avlopp
- ✓ Önskemål om större lokaler

### INKLUDERING OCH EGEN MAKT

- ✓ Vad händer med deltagare när de slutar i MIA-projektet? Ett projekt som MIA behövs även på lång sikt.
- ✓ MIA kan ge lite mer stöd i möten med myndigheter.

## 5. SLUTORD

De intervjuade har många positiva saker att säga om MIA- projektet i Södra Roslagen. Personalens roll lyfts särskilt av de intervjuade och det goda bemötande vid mottagande, vid val av aktivitet och vid uppföljning av deltagarna när de är ute på aktivitet. Detta anser vi revisorer vara något MIA- projektet i Södra Roslagen lyckats särskilt bra med. Här har ni något att lära ut till kommande projekt. Även konflikthantering beskrivs som en kreativ process som leder till att problemet löses.

De intervjuade beskriver deras deltagande i MIA-projektet som framgångssagor. Både när det gäller arbete/ arbetsträning och studier såväl som på det personliga planet. Det nämns att de intervjuade har liv som de trivs med och har fått ökad självkänsla. Vi revisorer undrar dock vad som händer med deltagarna efter det att MIA upphör eller när de inte längre kan delta i MIA-projektet? För de intervjuade är deltagande i MIA-projektet ett så uppenbart lyft att vi anser att det finns behov av liknande verksamhet även efter projekt slut.

De intervjuade är mycket nöjda med MIA-projektet.

## 6. BILAGOR

### Intervjuguide MIA södra Roslagen

Förnamn

Kön

Ålder

#### Information

1. Ville du komma till MIA? Vad är det som gör att du ville komma hit? Om inte Vad tror du gör att du inte vill det?
2. Vad har du hört om MIA innan du började där?
3. Vem informerade dig om MIA?
4. Fick du tillräckligt med information innan du började? Om inte vad saknade du?
5. Vad hoppades du på att få hjälp med av MIA?

#### Verksamheten/aktiviteter

6. Hur länge sedan var det du hade studier eller arbete/ sysselsättning?
7. Hur länge har du varit med i MIA- projektet?
8. Hur gick det till på de inledande mötena när ni diskuterade dina styrkor och svagheter?
9. Vad var din känsla av de mötena? Om svaret bra. Vad var bra (eller dåligt)?
  10. Vilken typ av aktiviteter har du deltagit i på MIA?
  11. Vad tycker du om aktiviteterna? Berätta?
  12. Hur upplever du att du får använda din kunskap och dina egenskaper i aktiviteterna?
  13. Om du skulle få välja fritt, vilken aktivitet vill du att MIA ska ha?

#### Inflytande och delaktighet

14. Hur pass mycket tycker du att du har fått styra i att bestämma vilken aktivitet du har fått ägna dig åt?
15. Hur upplever du kommunikationen mellan personal på verksamheten och rådgivande teamet?
16. Vet du vem din handledare/ kontaktperson på MIA är?
17. Vad tycker du om möjligheterna att framföra dina synpunkter, önskemål och klagomål när du är på aktiviteten?
18. Känner du att du har stöd och kontakt med handledaren på MIA när du är på aktivitet? Om ja vill du berätta om det?

#### Bemötande

19. Hur skulle du beskriva personalens bemötande på de inledande möten?
20. Vad gjorde personalen som är bra på de mötena?
21. Vad gjorde personalen som är dåligt på de mötena?
22. Hur skulle du beskriva personalens bemötande på aktiviteten?
23. Vad gör personalen som är bra på aktiviteten?
24. Vad gör personalen som är dåligt på aktiviteten?



## **Konflikter och konflikthantering**

25. Vilken information har du fått om hur du ska gå till väga för att framföra dina synpunkter, önskemål och klagomål?

26. Om du någon gång har framfört egna synpunkter hur togs det emot?

27. Om det uppstår meningsskiljaktigheter, hur löser personalen det?

## **Tillgänglighet**

28. Hur lätt eller svårt är det för dig att ta dig till aktiviteten?

29. Vad är bra med lokalerna på aktiviteten?

30. Vad är dåligt med lokalerna på aktiviteten?

31. Hur viktigt är det för din trivsel hur lokalerna ser ut?

## **Inkludering och egen makt**

32. Hur såg din vardag ut innan MIA?

33. Hur ser din vardag ut nu?

34. Hur har deltagandet påverkat din hälsa och mående?

35. Finns det något som MIA kunde ha gjort mer för att förbättra ditt mående?

36. Har du något förslag på hur MIA kan förbättras för kommande deltagare?

37. Känner du att du kommit närmare ett eventuellt arbete eller studier genom att delta i MIA-projektet? Om ja, På vilket sätt?

## **Slutligen**

38. Är det något som jag inte har frågat om som du vill tillägga?