

BRUKARREVISION MIA (MOBILISERING INFÖR ARBETE) MIA VÄRNA FEBRUARI 2019



Innehåll

1. INLEDNING	2
FÖRORD	2
UPPDRAGET	2
VAD ÄR EN BRUKARREVISION	2
FÖRDELAR MED BRUKARSTYRD BRUKARREVISION	3
METOD, VALIDITET OCH GENERALISERBARHET	3
ETISKA PRINCIPER	4
BESKRIVNING AV MIA-VÄRNA -PROJEKTET	4
PROCESSEN, STEG FÖR STEG	5
2. SAMMANFATTNING	6
3. RESULTATDEL MIA-VÄRNA.	8
1. INLEDNING	8
2. VERKSAMHETEN/ AKTIVITETER	10
3. INFLYTANDE OCH DELAKTIGHET	14
4. BEMÖTANDE	17
5. KONFLIKTER OCH KONFLIKTHANTERING	18
6. TILLGÄNGLIGHET	19
7. SLUTLIGEN	19
4. SLUTORD	22
5. FÖRBÄTTRINGSFÖRSLAG	23
6. BILAGOR	24

1. INLEDNING

FÖRORD

Denna brukarrevison är en kvalitativ studie baserad på elva individuella semistrukturerade intervjuer. Att intervjuerna är semistrukturerade innebär att de utgår från en på förhand utarbetad intervjuguide. Revisionsteamet bestod av fyra revisorer varav en fungerade som samordnare. Vi var alla delaktiga i samtliga led som formulering av frågor, intervjuande, analys och rapportsammanställning. Samordnare var Fredrik Gothnier. Revisorer Uno Olofsson, Ulf Nygren och Ulrika Westerberg.

I denna brukarrevison har inte alla som besöker MIA kunnat göra sin röst hörd, men vi anser att elva intervjuer emellertid är ett tillräckligt stort antal för att få en bild av deltagarnas åsikter. De sju teman nedan tjänar som rubriker i rapportens resultatdel och utgör även block i vår intervjuguide:

INLEDNING

VERKSAMHETEN/ AKTIVITETER

INFLYTANDE OCH DELAKTIGHET

BEMÖTANDE

KONFLIKTER OCH KONFLIKTHANTERING

TILLGÄNGLIGHET

SLUTLIGEN

UPPDRAGET

RSMH Brukarrevison vann hösten 2018 en upphandling om att göra tre brukarrevisonerna på MIA (Mobilisering inför arbete), ett EU-projekt som Samordningsförbundet Östra Södertörn är ägare av. Detta är en av brukarrevisonerna och avser MIA-projektet i VärNa (Nacka och Värmdö).

VAD ÄR EN BRUKARREVISION?

En brukarrevison är en granskning av en enhet eller verksamhet som ger vård, stöd eller service till personer med psykiska funktionsnedsättningar och som utförs av brukare och/eller närstående.

Syftet med en brukarrevison är att identifiera tillgångar, svagheter och utvecklingsmöjligheter i en verksamhet som ger stöd och service till personer som har en psykisk funktionsnedsättning. Kort och gott, syftet är att förbättra kvaliteten i verksamheten. Personer med egen erfarenhet av psykisk ohälsa har kunskap om dessa typer av verksamheter och har därmed ett unikt egenupplevt perspektiv som kan vara en värdefull tillgång i en verksamhets utvecklingsarbete. 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 brukarrevison är ett exempel på en sådan metod.

Brukarrevisorerna kommer i samråd med uppdragsgivaren fram till vad som ska undersökas, formulerar relevanta intervjufrågor, genomför intervjuer, analyserar och sammanställer materialet i en rapport. Rapporten ska sammantaget beskriva vad som fungerar bra, vad som fungerar mindre bra samt föreslå utvecklings- och förbättringsförslag. När rapporten är färdigställd återkopplas resultatet till verksamhetens ledning och personal.

FÖRDELAR MED BRUKARSTYRD BRUKARREVISION

Processen leds från början till slut av brukarrevisorer med egenupplevd psykisk ohälsa och erfarenhet med kunskap om de verksamheter som granskas. Det tillför ytterligare ett perspektiv när det gäller att formulera relevanta frågor, ställa följdfrågor och underlätta ett jämställt möte. Det har visat sig att brukare ger andra svar när brukarrevisorer ställer frågorna än om personal ställer samma frågor. Det finns ett annat maktförhållande brukare och personal beroende på vem som ställer frågorna. En viktig aspekt av brukarrevisorer 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 hoppningivande att samtala med någon som återhämtat sig.

Eftersom brukarna garanteras anonymitet i förhållande till både kommun samt hälso- och sjukvård kan det upplevas lättare att framföra kritik utan rädsla för att drabbas av repressalier. Svaren blir mer rättvisande och förbättringsområden kan fångas upp samtidigt som personal kan stärkas av den positiva feedback som lyfts fram.

Sammanfattningsvis är en brukarstyrd brukarrevison en undersökning där personer med egen erfarenhet av psykisk ohälsa formulerar frågorna, genomför intervjuerna, analyserar resultatet, sammanställer rapporten och återkopplar till verksamheten.

METOD, VALIDITET OCH GENERALISERBARHET

En undersökning som en brukarrevison, 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.

ETISKA PRINCIPER

Fyra grundläggande etiska principer och individskyddande "krav" inom humanistisk och samhällsvetenskaplig forskning som även tillämpas vid brukarrevisorer är:

informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Att delta i intervjuer är frivilligt, man kan dra sig ur eller avbryta intervjun närsomhelst. Det står de intervjuade fritt att efter intervjun be brukarrevisorerna att ta bort deras svar om så önskas. Alla brukarrevisorer har skrivit under ett avtal om att tystnadsplikt och sekretess råder inom det aktuella revisionsteamet. Dokument och inspelade intervjuer förstörs efter att de analyserats och sprids inte under några omständigheter efter sammanställandet av denna rapport (se bilaga).

BESKRIVNING AV MIA-VÄRNA -PROJEKTET

MIA är ett projekt.

MIA VärNa (Nacka och Värmdö) är den del av MIA projektet som har undersökts.

Samordningsförbundet är ett samarbete mellan Arbetsförmedling, Försäkringskassa, kommun och landsting/region. Syftet är att förbättra samverkan mellan myndigheter och förhindra att personer faller mellan stolarna.

MIA- projektet är ett socialfondsprojekt som ESF-finansieras (EU-projekt) och drivs av samordningsförbundet. 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 18-64 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.

När en intresseanmälan kommer till MIA VärNa behandlas ansökan av det myndighetsgemensamma Lotsteamet. Teamet består av medarbetare från Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Värmdö och Nacka kommuner och från vården. Teamet sätter sig in i personens problematik genom journalläsning. Teamet utser en kontaktperson som träffar deltagaren och erbjuder olika MIA-insatser och som deltagaren kan välja mellan. En vanlig insats är en mobiliseringskurs där deltagaren ska kunna aktivera sig och få delta i ett socialt sammanhang. (De får träffa andra människor). Det är MISA som håller i mobiliseringskursen. För vissa deltagare är mobiliseringskursen ett för stort steg att ta. Då kan personen erbjudas ett nätverksmöte där deltagaren kan ha med sig sina anhöriga, sina kontaktpersoner hos kommunen och andra stödpersoner för att diskutera olika lösningar och vägar i MIA-projektet eller att de avslutas i projektet. De får då möjlighet att återkomma till MIA-projektet senare när situationen löst sig.

Andra insatser som erbjuds är arbetsträning på sociala företag. Nu finns det ett hundcenter och platser där man får prova på lättare arbeten i en fastighet såsom vissa vaktmästarsysslor och att få arbetsträna på Stadsmissionen som har erfarenhet av målgruppen. Efter arbetsträningen kan det finnas möjligheter att arbeta med lönebidrag.

MIA VärNa har också supported employment där deltagaren ska få hjälp att få ett lönearbete på den reguljära arbetsmarknaden med hjälp och stöd på arbetsplatsen. I början träffas deltagare i grupp på supported employment för att sedan få hjälp individuellt med att få arbete.

Slutligen skriver MIA VärNa avvikelser som innebär att de dokumenterar brister i samverkan mellan myndigheterna, krockar i regelverken eller rutinerna och dåligt bemötande när det upptäcks. Denna avvikelse presenteras sedan i MIA VärNas styrgrupp och beredningsgruppen och styrelsen i VärNa.

PROCESSEN, STEG FÖR STEG

Inledningsvis besökte revisionsteamets samordnare och Isabella Canow i RSMH Brukarrevision samordningsförbundets Liv Öström utredare i MIA (Samordningsförbundet Botkyrka Huddinge och Salem) för att diskutera och ringa in aktuella frågeställningar i brukarrevisionen. Sedan tog samordnaren ut ett team med brukarrevisorer. Teamet besökte 26 oktober MIA:s lokaler i Sickla och delprojektledare Helena Ivanhoff och informerade om den kommande revisionen och fick en dragning om samordningsförbundet och MIA VärNa. Praktiska detaljer föredrogs och samordnaren sammanställde information om revisionen i ett dokument med svarstalong och förfrankerade kuvert till delprojektledaren och som personalen delade ut till deltagare som postade en intresseanmälan för intervju till revisionsteamet. Brukarrevisionsteamet tog fram en intervjumall och genomförde elva intervjuer. När alla elva intervjuer var genomförda och renskrivna påbörjades analysen och efterföljande rapportskrivning. Sista etappen i revisionsprocessen är återkoppling.

2. SAMMANFATTNING

TEMA	POSITIVT	FÖRBÄTTRING
INLEDNING	Många vill vara med i MIA-projektet. Bra att det gick snabbt att komma till arbetsträning.	Bättre information om MIA till deltagare innan deltagande i MIA projektet. Bättre information till deltagare efter de påbörjat deltagande i MIA. Tala om vilka förväntningar MIA har på deltagare så de omotiverade kan "hoppa av" och ge plats till motiverade deltagare.
VERKSAMHETEN/ AKTIVITETER	MIA är bra för nästan alla intervjuade. MIA har betytt ett lyft för deltagare. MIA tar hänsyn till att deltagare suttit hemma och inte alltid har det bästa självförtroendet. MIA hjälper och ser efter deltagaren. "Det finns något i MIA för alla" Bra få hjälp med vad som ska sägas till arbetsgivare.	Förbättra information om framtiden. Individanpassa mer för olika deltagare. En tanke är att ha ett utbud av kurser och olika paket som inte är obligatoriska för alla. Så att deltagare kan välja det som passar dem bäst. Skicka ut info om möten två-tre dagar innan. Ge möjlighet till fördjupning i kurser för de som behöver mer tid. Förbered deltagare för avslut i god tid. Ska det finnas minimitid på MIA?
INFLYTANDE OCH DELAKTIGHET	MIA ger deltagare stort inflytande och delaktigheten upplevs som hög. Bra stöd av handledare. Vardagen ändrats till det positiva för deltagare i projektet.	Ge möjlighet att träffa terapeut som talar om trauman enskilt. Ta fram en skriftlig arbetsbeskrivning på aktiviteten.
BEMÖTANDE	Omdömen om personalens bemötande översvallande positiva.	Fortsätt med det bra bemötandet. Ge information om tid när deltagare ska komma till

		MIA och på aktiviteten. Det har skett misstag här.
KONFLIKTER OCH KONFLIKTHANTERING	Bra att deltagare vet vart de ska vända sig med klagomål.	Informera mer om vart deltagare ska vända sig om de har klagomål, önskemål och synpunkter. Det borde gå att klaga både skriftligt och muntligt. Handledare på MIA kontoret borde komma och kolla hur det går på sysselsättningen. Uppmuntra deltagare att bli aktiva med frågor och synpunkter på arbetsplatsen.
TILLGÄNGLIGHET	Lokalerna bra både på huvudkontoret och på aktiviteten.	Går det att träffa personal på annan plats än i MIA:s lokaler för deltagare som så önskar.
SLUTLIGEN	Flera av de intervjuade känner de kommit närmare arbete/sysselsättning och studier. Många lyfter vad projektet betytt för dem och känner ökat självförtroende. MIA- projektet fyller en viktig funktion för deltagare.	Låt promenader och ökad fysisk aktivitet ingå i aktiviteterna och inte bara teoretiska föreläsningar.

3. RESULTATDEL MIA- VÄRNA.

Vi har intervjuat elva personer från MIA VärNa projektet. (Nacka och Värmdö). Vi intervjuade 7 män och fyra kvinnor. Tre personer var i åldern 25-39 år. Sju var i åldersspannet 40-60 år. En uppgav inte ålder.

1. INLEDNING

Nio av de elva intervjuade ville vara med i MIA projektet. Varför de ville vara med i MIA projektet varierar men en av anledningarna tror intervjupersonerna är att Arbetsförmedlingen inte har trott att de skulle kunna komma ut på arbetsmarknaden. Arbetsförmedlingen ville att någon skulle ha ett skyddat arbete, men då var personen tvungen att börja arbeta heltid. Vilket personen inte klarade, hen hade varit sjukskriven länge. Då hänvisade de personen till MIA. Någon annan var inte redo att arbeta utan ville ha sysselsättning. Några personer har blivit rekommenderade MIA från socialtjänsten. Andra orsaker till varför intervjupersonen ville vara med i MIA projektet är att personen var stressad och hade inget socialt liv. Många hade gått hemma länge och ville göra något och få struktur på vardagen. Några pekar på att Arbetsförmedlingen hade sagt att MIA är bra för dem. Någon säger att hen har haft psykisk ohälsa och har svårt att få jobb.

De som inte kommit till MIA av egen vilja uppger att Handläggaren på Arbetsförmedlingen hade skrivit ett papper som handläggaren sade åt personen att skriva under. Hen hade inget val. Sedan sade handläggaren att du börjar på MIA nästa vecka. En annan säger att hen hade ingen aning – ”det var min handläggare på arbetsförmedlingen som ville att jag skulle börja på MIA.”

”Ja. Jag trodde inte det skulle bli så bra som det har blivit. Och ärligt talat så är det något som jag inte har varit med om förut. Här får man stöd med vilka frågeställningar man kan ta upp. Här får man stöd med frågor som kanske jag borde ha ställt mig själv men inte gjort. Tidigare har jag kanske inte lärt mig min läxa men det är mycket bättre här i alla fall. Här har de varit mjuka.”

”Jag hade ingen aning...det var min handläggare på arbetsförmedlingen som tyckte jag skulle börja.”

Sju intervjuade visste ingenting om MIA när de började i projektet. Några hade fått viss information från Arbetsförmedlingen och bara två intervjuade var välinformerade. De två visste att MIA är ett projekt som är finansierat från EU- att man får en handläggare som hjälper med sådant som är svårt i vardagen och hjälper en att strukturera vardagen med arbetspraktik. Och att MIA är ett projekt som ska hjälpa folk med funktionsnedsättning att komma in på arbetsmarknaden med praktik, arbetsträning och kurser.

De intervjuade hade blivit informerade om MIA från socialtjänsten på beroendeenheten, en arbetspsykolog, Personligt Ombud, kuratorn på psykiatrin, Arbetsförmedlingen, en kontaktperson på Nacka kommun. De flesta har blivit remitterade från Arbetsförmedlingens

handläggare och psykiatrin.

Trots bristen på information vid start som tidigare beskrivits tyckte ändå åtta intervjupersoner att de fått tillräckligt med information innan de började. Någon fick börja arbetsträna nästan genast vilket uppskattades.

”Ja. Ärligt talat har jag blivit förvånad hur mycket det här har gett mig. Det här har levt upp till mina förväntningar mycket mera. Jag trodde man skulle kanske göra något en gång per vecka men det här är mer en helhet: Jag har fått hjälp med studier, arbetsträning, strukturering, frågor som jag inte själv tänkt på, bollande till och med att de kan ringa åt mig om jag tyckt det blivit för svårt – vilket jag också tyckt ibland med att leta fram nummer osv. Jag hade ingen aning att det skulle bli så här bra.”

Ungefär hälften av de intervjuade har varit med om liknande insatser tidigare. Ungefär hälften har det inte. Någon säger att hen varit med i många projekt genom åren. Några projekt var bra och en del var mindre bra.

”Jag har fått hjälp på arbetsförmedlingen tidigare och tyckt det varit ganska fyrkantigt att få den hjälp jag behöver. Jag har visserligen kunnat göra något tidigare men inte gjort det och inte blivit uppfångad på rätt sätt som nu. Jag har efterfrågat det stöd jag får nu men det har inte hänt att jag fått det tidigare. Fyrkantigheten kan vara att man följs upp var man är och att det är en dialog mellan myndigheter med uppföljningar. Jag har väl tänkt på mycket som saknats men tröttnat och satt på mig offerkoftan istället. Det finns trösklar i olika myndigheter där man inte alltid kommer in.”

Vad de intervjuade hoppades få hjälp med av MIA varierar. Förhoppningar var att få hjälp med kontakter, möten, tydlighet, att få arbetsträna (flera uppger detta och för en intervjuad blev det verklighet på väldigt kort tid), ta reda på hur mycket den intervjuade orkar, få struktur på vardagen, att få jobba tre timmar i veckan, hitta en bra väg ut i arbetslivet, att få hjälp med sina problem och någon hoppades få hjälp och ordna med CV eller papper. En intervjuad ville få hjälp till arbete och blev besviken när fokus inte låg på att söka jobb utan var till en början att måla och hålla på med lera osv.

Tre intervjuade har varit deltagare i MIA-projektet i ca tre månader, tre intervjuade har deltagit i MIA i ca fyra till sju månader och de övriga fem intervjuade i mer än åtta månader.

BRUKARREVISORERNAS REFLEKTIONER

Vi revisorer slås av att inte alla intervjuade har upplevelsen att komma till MIA frivilligt. Att inte komma dit frivilligt påverkar hur mycket man kan ta till sig av insatsen och följsamheten att ”gå med på” MIA:s aktiviteter kan därför variera.

Sju intervjuade visste ingenting om MIA när de började i projektet men de flesta tyckte ändå på nästa fråga att informationen var tillräcklig. Vi revisorer tror att MIA:s deltagare är en grupp som är van vid att bli vidareslussad utan att få saker tillräckligt förklarade. Då som de visar sig senare i rapporten så är många av upplevelserna av MIA positiva och vi tror det har färgat de intervjuades bild av att informationen var tillräcklig från början. Vi rekommenderar att det informeras bättre om MIA innan deltagarna börjar där. En intervjuad uttrycker till

exempel att hen ville få hjälp att söka jobb men fick hålla på med lera och målning vilket inte passade personen. Vi tror det beror på bristen av information om MIA och att hen upplevde sig dåligt informerad även efter det att hen började på MIA.

Vi rekommenderar att det informeras bättre om MIA även efter deltagaren börjat på MIA. Annars kan det ge deltagaren fel ställda förväntningar.

Vi revisorer anser också att om det ges tillräcklig information vid starttillfället och det talas om vilka förväntningar MIA har på deltagaren, så borde det ges möjlighet till presumtiva deltagare att hoppa av innan kursstart - så att inga platser står tomma för att på så sätt ge plats till motiverade deltagare.

2. VERKSAMHETEN/ AKTIVITETER

Vi frågade om den intervjuade har arbetat, haft sysselsättning eller studerat- när var det? En klar majoritet av de intervjuade har studerat, haft sysselsättning eller arbete för tre till fem år sedan. Sedan är det några som varit borta från arbete, studier och sysselsättning i mer än tio år. Det var tidigare studier på Komvux, jobbat som administratör, studier i olika ämnen, arbetsträning, praktik och diverse arbeten mm.

De första mötena på MIA uppfattades av nästan alla som mycket positiva. Det fanns några få som var missnöjda. Många betonar att mötena var informativa vilket uppfattas som bra antagligen då den inledande informationen varit så liten. Det nämns att personalen var bra, pedagogiska och ödmjuka. Att de tar hänsyn till människan som varit hemma och inte har det bästa självförtroendet. Att personalen hjälper en och att de ringer och ser efter personen uppfattas som positivt. Det nämns vidare att personalen inte är påträngande och att mötena var lugna utan stress utan den intervjuade fick ta sig den tid hen behövde och sedan fick personen välja vad den ville. Det sägs att personalen var bra människor och att det fanns goda samtal om förväntningar såsom hur mycket ork den intervjuade hade. Mötena var bra och personalen trevlig. Den intervjuade fick svar på alla sina frågor och har fått stöd. Det sägs att det finns möjligheter för de flesta som är med i MIA.

”Jag har haft två stycken möten..den ena för stöd och kommunikation och den andra för att titta på arbetsplatser, olika roller. Nu har jag XX. Den andra heter YY, båda väldigt bra. Väldigt bra förstahandsintryck med bra bemötande och de var nyfikna som inte är så vanligt för en person som jag med min bakgrund. Tydligt var det också för närvaro...det är också något som är bra att jag har ett papper som jag får fylla i hur jag tycker om saker och hur de sköter sig. Det är skön känsla för makten att jag får berätta vad jag tycker, för då kan jag också säga om det är något jag inte tycker om. Nu har det visserligen varit bra hela tiden.”

De negativa åsikterna om de första mötena är att det var dåligt förberett och förvirrande.

På frågan om den intervjuade får rätt stöd nu tycker någon att frågan är svår att svara på, två är negativa och resten tycker de får rätt stöd. De positiva rösterna framhåller att det finns hur mycket stöd som helst till alla och att det är bra att MIA följer upp. Det nämns att om det krisar är det bara att ringa MIA.

De negativa åsikterna är att det saknas stöd i vården, på Arbetsförmedlingen och på Försäkringskassan. Någon menar att MIA är mer lek än allvar och att det borde finnas mer hjälp med CV och jobbsökande insatser.

”Jag har fått bra stöd till slut”

”Nej. Man gick tre månader och så var det klart. Jag ville ha hjälp med CV och inte prata om matlagning och dylikt. Det är mer leka än att det tas på allvar.”

Vi frågade vilka aktiviteter som den intervjuade är med i. Det framkommer att det pågår utredning av arbetsförmågan, att personer arbetstränar- bland annat på Stadsmissionen, hunddagis, på kontor och i skolan. Någon har en anställning. Någon nämner att hen föredrar arbetsträning på Arbetsförmedlingen framför arbetsträning på MIA.

” Jag arbetstränar på Stadsmissionens second hand och nästa vecka blir det 20 timmar i veckan och jag får bestämma tempo. Har handledare ett par gånger i veckan där och går åt sidan med mig och pratar varannan vecka.”

På frågan vad de intervjuade tycker om aktiviteterna framkom både positiva och negativa åsikter. Det framkommer att den intervjuade blir omhändertagen på arbetsträningen av alla. Det är bra arbetsmiljö och personalen är förstående. Någon nämner att särskilt Stadsmissionen är fantastiskt bra. De står för sin värdegrund, det förekommer inga pekpinningar om det blir fel utan hen får ta det i sin egen takt och Stadsmissionen behandlar alla lika även om man har en funktionsnedsättning. Det framhålls också som positivt att hen får delta i alla aktiviteter på Stadsmissionen.

”Det är ingen PRAO-plats där jag sorterar kartong utan jag får delta i allting.”

Andra arbetstränar på andra ställen och säger att det har varit bra, skönt. Det är bra bemötande, hen får ta det lugnt och göra vad hen vill i ramen av det de gör.

”Jag har målat, följt handledaren på olika uppdrag, tränat på social fobi och varit gynnad i att träffa folk från olika kulturer. Man kan vara där utan att prata och det går lika bra det.”

Någon annan menar att aktiviteterna är bra och tycker det är bra att hen ska gå en utbildning. Det sägs av flera att aktiviteterna är bra.

Negativa synpunkter som framkom var att MIA köpt in en kurs åt en av de intervjuade. Den ansågs som värdelös: ”..vuxendagis, jag skulle behövt en kurs i självförtroende.” Andra synpunkter är att aktiviteterna såsom målning och lera pågick för korta stunder. Det borde avsatts en dag åt varje aktivitet.

”Aktiviteterna kan vara bra att ha men det var för korta stunder. En timme målade vi, och nästa timme något annat och sedan ytterligare något annat. Ska man göra något kreativt hinner man inte det på en timme. Det borde avsättas en hel dag åt varje aktivitet.”

Det framkom några förslag på aktiviteter då vi bad de intervjuade om de ”..fick välja fritt,

vilken aktivitet vill ni då ha?" Förslag som framkommer är att MIA kan använda sig av deltagares kunskaper och låta dem handleda i olika ämnen eller göra reklam för arbetsplatsträningen. Andra förslag var att få arbeta på kvinnojouren, hjälp med att komma igång med arbete såsom hjälp med CV och personligt brev, ekonomi, jobba i företag, mobiliseringskurs, matlagning och en kurs som gynnar självförtroende - en mellanstegskurs- MIA:s egen kurs i detta ansågs som alltför basal.

Vi frågade vad MIA gör som är bra. Svaren var att MIA ser individen och vill hjälpa och stödja utan att påverkas av olika stigmat och självstigmat. Det sägs att den intervjuade ses som en vanlig människa och känner aldrig att hans bakgrund har påverkat deras sätt mot hen. Det är positivt att få komma hemifrån och få vara del i ett sammanhang, det är bra att MIA kontaktar läkare och förklarar och vid intervju med arbetsgivare så förklarar MIA hans situation. Hen får lära sig systemet. Det betonas att det är positivt om det går snabbt att få komma till arbetsträning, studier eller arbete, det är bra att det finns ömsesidigt tålamod och förståelse, MIA ser till den enskildas behov och försöker hjälpa människor som varit borta från arbetsmarknaden att hitta arbete. Det betonas att hela upplägget är bra och att det behövs.

"Det finns något för alla."

Vi frågade också vad MIA gör som är dåligt. Flera menar att det saknas information om vad som kommer närmast och information om vad som händer efter MIA. En intervjuad uttrycker det så:

"Här vet jag mer om vad som händer, vilken tid jag har på mig och behöver inte oroa mig på samma sätt – men jag får inte veta tillräckligt för att känna mig lugn."

En annan säger: "Jag tycker det är solklart att det bör finnas en fortsättning så att det inte bara blir sysselsättning nu. Det rinner bara ut i sanden. Tanken är att vi ska komma närmare jobb."

I anslutning till det tycker deltagare att det är oklart hur länge som de får vara med i MIA. Det framkommer synpunkter att det är dumt att ha en minimitid för deltagande på MIA.

"Det är osäkert hur länge man får vara med. De skulle vara tydligare med vilka anställningsvillkor som gäller."

Vissa saker som MIA tar upp kan redan vissa deltagare. Exempelvis så var det mycket tid till att lära sig information om hur studier ska gå till, som en av de intervjuade redan kunde. Informationen gällde inte hen. Det framförs önskemål om större individanpassning. En intervjuad uppger att socialhandläggaren var dåligt påläst. Hen önskade gå på MIA två gånger i veckan men fick tre gånger i veckan. Hen menar att det var en tuff start. Det önskas också större framförhållning om tider för nätverksbokningar. En intervjuad säger:

"Informationen om möten dålig. Jag kan bli lite paff när de skickar sms i sista minuten."

Vidare tas det upp igen att det var för korta tider på varje aktivitet. En timmes målning, en timmes hälsokost och en timme arbeta med lera. Det behövs mer tid för varje aktivitet.

På vår fråga om den intervjuade har något förslag på hur MIA kan bli bättre avspeglas många av svaren om vad de tycker MIA gör som är dåligt.

”Mia skulle kunna bli bättre om sekretesspapper, bli del av alla kontakter en individ har, att de knyter in alla kontakter som kommun/vård/soc. Nätverksmöte med alla även efter projektet är avslutat. Känns väldigt läskigt att tänka på slutet så det vore bra att ha ett telefonnummer att ringa efter MIA ifall jag skulle falla igenom. Att veta hur saker och ting ska se ut då, efter MIA. Att veta att man har en insats ett år efter med frågeställningar och att ha någon att bolla med.”

En annan intervjuad säger att det saknas plan för hen med de funktionshinder hen har. Hen kan inte åka på semester. ”Det känns som att ha fotboja”. Det uppges att många verkade tvingade att komma på kursen och tycker att någon annan som ville ut i arbetslivet kunde fått kursplatsen - inte de omotiverade. Det uppges att många platser gick till spillo då många slutade efter några veckor för att de inte visste vad de hade där att göra. Önskemål om en fortsättning efter sysselsättning eller efter det år som hen ska delta i MIA projektet. Det önskas bättre påläst kontaktperson och önskemål om att erbjuda fler aktiviteter. ”Det är magert- jag vill ha rätt kurser, inte onödiga kurser och kurserna ska vara i närheten.” Önskemål om att skicka ut information i god tid. Inte samma dag som mötet eller timmen innan. Hen vill ha informationen två till tre dagar i förväg. Det framförs också synpunkten att MIA borde informera mer om sig själva så att fler får vetskap om att MIA finns. Aktiviteterna bör läggas upp på längre tider som en dag per aktivitet. Till sist framförs önskemål större hjälp för de som har problem att skriva i fråga om att skriva CV och att förbereda sig på arbetsintervju.

På frågan om vad i MIA som är viktigt för den intervjuade är svaren: Allt, att hitta sysselsättning som är meningsfull, att hen fick chansen att delta i MIA- dels har det varit guld för hen att få arbetskamrater och dels har hen fått hjälp i sin situation med sitt barn, att få komma hemifrån, att det finns möjlighet till arbetsträning, bra att MIA talar med läkare och arbetsgivare, stödet, att få hjälp till ett jobb som är passande för hen och som hen trivs med. Några intervjuade visste inte.

BRUKARREVISORERNAS REFLEKTIONER

Vi revisorer får intrycket att MIA har varit bra för nästan alla intervjuade. De tar hänsyn till människan som varit hemma och inte har det bästa självförtroendet, de hjälper och ringer och ser efter personen. En intervjuad beskriver det som om hen har makten att berätta vad hen tycker. Andra synpunkter är att det finns något för MIA till alla.

Det är också bra att vid kontakter med läkare och eventuella arbetsplatser att deltagaren får hjälp med vad som ska sägas till potentiella arbetsgivare.

Det framkommer dock att det finns dålig information om framtiden. Ibland verkar MIA ostrukturerat och inte tillräckligt individanpassat. En intervjuad säger exempelvis att hen fick gå en kurs om studier men redan kunde allt. Andra synpunkter som är negativa är

vuxendagis och dåligt anpassade kurser. Vi får intrycket att MIA ibland är dåligt individanpassat och att genom att till exempel erbjuda olika paket eller kurser som inte är obligatoriska så kan deltagaren i så fall välja vilken av kurserna som passar hen. Att vara mer lyhörd för de intervjuades önskemål är också en rekommendation.

Ett förbättringsförslag är att MIA skickar ut information om möten två till tre dagar innan dessa.

En annan rekommendation är att MIA försöker individanpassa verksamheter som deltagaren ska arbetsträna på även utanför de ordinarie verksamheterna/ arbetsträningarna om det går. Speciellt om deltagaren har kontakter som kan leda till arbetsträning.

Ett annat förslag är att om någon deltagare behöver/ vill göra mer av kurserna om de behöver mer tid är att de ges mer tid att fördjupa sig i dessa om det behövs. Till exempel att skriva CV eller kursen som innehåller information om studier.

Vi rekommenderar också att deltagaren förbereds för avslut i god tid. Det är en stor oro för många. När slutet på MIA närmar sig bör det tas upp med deltagaren och ha en plan för deltagaren vad som händer sedan. Så det finns en plan för fortsatt aktivitet som deltagaren har behov av - med eller utan MIA.

Vi reflekterade kring minimitiden för deltagande på MIA. Deltagarna har olika förutsättningar och vi anser det är viktigt att ta hänsyn till deras förutsättningar. Det kan upplevas som väldigt negativt för deltagare om de inte klarar minimitiden men vill aktivera sig.

En intervjuad uppger att det saknas en plan för hen med de funktionshinder hen har. Hen kan inte åka på semester. "Det känns som att ha fotboja". Vi får uppfattningen att hen måste gå på MIA och inte kan ta paus. Kanske något att tänka på.

3. INFLYTANDE OCH DELAKTIGHET

Alla intervjuade utom en känner sig trygga med att kunna berätta det de vill i möten med MIA:s personal. Exempel är att den intervjuade tagit upp problem med läkaren och Arbetsförmedlingen och familjeförhållanden. Då hjälper MIA:s personal till utöver ordinarie verksamhet. Någon intervjuad menar att vad hen kan ta upp det beror på vilka människor som är i gruppen.

Omdömen som ges om personalen i MIA är att de är "...världens gulligaste människor", att "personalen lyssnar", "mötena kändes fria och otvungna", "...personalen var fri i tanken och uppmuntrande", "de är öppna och lyhörda" och att "alla är bra och trevliga".

Alla utom en intervjuad tycker att de fick bestämma valet av aktivitet. Sedan är det inte alla som fullföljde aktiviteten. Röster från de intervjuade säger att vi var överens om att hen skulle ta kursen på Arbetsförmedlingen istället för kursen på MIA, att någon fick välja en kurs om hur hen kommer ut i arbetslivet, få arbetsträna och göra studiebesök, hen fick tre alternativ, en annan har jobbat på kontor förut och får jobba med det i MIA, hen fick välja ställe, någon tyckte det var svårt men hen fick erbjudande om mobiliseringskurs men hen

orkade inte delta nio timmar i veckan och fick sluta och flera uppger bara att "ja – jag fick välja arbetsplats."

"Jag fick välja den arbetsträning jag ville ha. Sedan gick det fort att komma dit. Det var 100% mitt val och jag trivs."

"Jag fick välja mellan ett par olika aktiviteter och tog det här för att jag jobbat i närheten tidigare."

Den som är negativ säger att hen inte fick välja något själv alls. Vidare framkommer synpunkten att det är negativt att MIA tog dit en terapeut som skulle tala om psykisk ohälsa och om deltagare bär på något traumatiskt. Det gjordes i grupp så det ville hen inte nämna där.

Av elva intervjuade så uppger tio att de fått tillräckligt med tid med sin handledare. Nästan alla svaren är dock korta. Nästan alla säger bara att de har absolut fått tillräckligt med tid med sin handledare.

"Ja. Jag brukar få en timme så det har jag fått. Jag har två telefonnummer med ett som jag kan ringa till och ett annat man kan messa, det är skönt. Jag har möjlighet att kontakta dem via E-post också".

"Jodå absolut. Jag har fått tillräcklig tid med min handläggare. Men det har varit rätt ostrukturerat där kan de bättra sig. Jag har svårt att sluta när jag kommit igång. Jag behöver tillsägas när jag behöver paus. Det skedde inte, Det borde finnas en arbetsbeskrivning i skriftlig form och inte bara muntligt."

Den intervjuade som svarar att hen inte fått tillräckligt med tid med sin handläggare säger:

"Nej. De kunde förklarat vad det gick ut på och allt runtomkring för man visste inte det."

Vi frågade hur den intervjuade upplever att hen får använda sin kunskap och erfarenheter i projektet. Sju intervjuade svarar att de har fått använda sina kunskaper och erfarenheter i projektet (en av dessa svarar både ja och nej) tre svarar nej och en vet inte. En intervjuad svarade inte på frågan. Inte alla intervjuade svarar helt klart på frågan. Vi förstår att frågan uppfattades som svår att svara på. Det sägs att personalen har svarat när hen undrat över något som hen fått beröm för. Det finns utrymme att hjälpa kollegor och de som är nya, precis som hen blev bemött när hen var ny i projektet. En annan intervjuad uppger att hen har fria tyglar utan tidspress och kan ställa frågor. Hen har tränat på att inte ställa frågor hela tiden vilket hen varit världsmästare på tidigare och framhåller att arbetet är en lagsport också. Många svarade kortare bara "Ja" och en intervjuad säger att den deltagit i en del i form av sin utbildning.

De som svarar att nej, de har inte fått använda sina kunskaper och erfarenheter i projektet svarar att det är en svår fråga – hen fick inte kanske inte så mycket använda sig av sina kunskaper och erfarenheter och att nej, det fick hen inte och fortsätter med att andra delar

min upplevelse, de gick dit för att de var tvungna. Det fanns de som inte fick hjälpen de behövde så det ledde inte till något.

Vi frågade på en skala från ett till fem där ett är minst och fem är mest, hur stort inflytande tycker du att du har på mötena? En intervjuad svarar att hen inte haft någon koll, hen har inte haft några möten. Fyra svarar "fem" (en av dessa "fyra till fem") och fem svarar "fyra" och en svarar "två".

Alla utom en intervjuad tycker de får tillräckligt med stöd och utrymme i sin kontakt med handledaren. De flesta svarar bara kortfattat "Ja". En intervjuad svarar "Ja, men inte alltid". De lite längre svaren är att deltagaren är mer social, glad nu och att självförtroendet blivit större. Hen har vågat ta för sig. En annan svarar att hen inte är insatt, men hen tror det är bra. Tidigare kändes det luddigt som om handledaren på Arbetsförmedlingen inte brydde sig men det är annorlunda i MIA. Handledaren mailar och upprätthåller kontakt. Det betonas dock att MIA-aktiviteterna måste bokas i tid och menar att MIA kan nås akut om det krisar för hen.

"Det är bra. Vi har bra kontakt och jag får hjälp av henne. Jag får hjälp att hitta ett arbete. Jag får hjälp"

Den intervjuade som menar att hen inte alltid får tillräckligt med stöd och utrymme i sin kontakt med handledaren, menar att det inte borde vara upp till hen att be om stöd.

Åtta intervjuade svarar på frågan om deras vardag ändrats sedan de gick med i MIA-projektet. Sex intervjuade svarar ja och två nej. Många påpekar att de kommer iväg hemifrån, att de fått bättre struktur och inte ligger hemma i sängen längre. De har blivit mer aktiva, träffar andra människor och har fått bättre självförtroende. De har tider att passa.

"Ja det var det som var syftet. Att få skingra tankarna. Komma tillbaka till verkligheten."

BRUKARREVISORERNAS REFLEKTIONER

Omdömen som framkommer om MIA är att de är världens gulligaste människor, att personalen lyssnar, mötena känns fria och otvungna, uppmuntrande, öppna och lyhörda och att alla är bra och trevliga. Nästan alla hade själv fått välja aktivitet. Vi rekommenderar att MIA fortsätter ge de intervjuade det inflytande och delaktighet som de får idag.

Det nämns också att de intervjuade har tillräckligt med stöd och utrymme av sin handledare. Och anser att MIA bör fortsätta även med det utmärkta arbetet på detta område.

Många anger också att deras vardag ändrats till det positiva sedan de gått med i MIA-projektet.

Det uppges att MIA haft en terapeut som skulle tala om psykisk ohälsa och om deltagare bär på något traumatiskt. Det gjordes i grupp så den intervjuade ville inte nämna det hen hade behov av att tala om. Vi revisorer slås av att det gjordes i grupp och inser att alla kanske inte kan tala fritt i grupp. Vi rekommenderar att det erbjuds enskilda samtal om det ska talas om något traumatiskt.

En intervjuad nämner att hen tycker det borde finnas en arbetsbeskrivning i skriftlig form av arbetsuppgifter på aktiviteten. Vi tycker det är bra med en skriftlig arbetsbeskrivning. Olika människor tar in information på olika sätt. Och vissa deltagare kan ha kognitiva svårigheter och ha behov av en skriftlig arbetsbeskrivning.

4. BEMÖTANDE

Vi frågade om den intervjuade deltar på lika villkor med personalen. Tio intervjuade svarar på frågan. Sex intervjuade svarar ja två nej och två vet inte.

De som svarar ja säger att personalen verkligen utgår från mig och kommer med tips ur personalens perspektiv som är bra. Det bra bemötandet lyfts av en intervjuad.

De som svarar nej säger att "nja- det är ju inte lika villkor" och "Nej, vi har ju olika roller."

På frågan hur den intervjuade vill beskriva personalens bemötande inkommer bara positiva svar. Det nämns att personalen är lugn, sansad, utstrålar pondus, får en känsla av att personalen vet mycket, personalen är någon att se upp till, kloka, starka, ordningsamma, bra klädda och får saker att rulla. Det sägs att den intervjuade blir väl behandlad, är med i gänget och att det finns en god gemenskap. Personalen är snäll respektfull och vänligt tillmötesgående.

Vi frågade också vad personalen gör som är bra. Många svar speglar de synpunkter som framkom ovan. Personalen skapar utrymme för att få kontakt med andra grupper, personalen behandlar den intervjuade väl, det finns god gemenskap, personalen är respektfulla och vänliga de genomför det som är överenskommet, de lyssnar verkligen och ser till den enskildas behov. Personalen gör så gott de kan trots den hårda samhällsutvecklingen. Det nämns att det hela kanske är en politisk fråga.

"Jag blir sedd och får den hjälp jag behöver och vet man inte något så får man hjälp även med det."

"De försöker verkligen vara vänliga. Och att man ska ha en bra tid när man är på plats."

"Ingen stress. De förklarar allt."

Vi frågade också vad personalen gör som är dåligt. Det framkom några negativa saker. Åsikter såsom att hen tycker att personalen borde varit tydligare med att deltagarna ska ha respekt och passa tider i början av kursen framkom. "När det bara är plats för femton personer i gruppen får man anstränga sig! Jag fick inte ja på en gång och har fått vänta länge för att komma hit. Det är inte löpande intag utan fasta starttider." Andra synpunkter är att när en intervjuad började i MIA i Sickla visste inte personalen om att hen skulle komma. När hen började på Stadsmissionen visste inte heller de att hen skulle komma. Det upplevdes som mycket stressande. Vidare framkommer förbättringsförslag för Stadsmissionens aktiviteter. Hen vill bli informerad om vad hen ska göra när hen står med en kassa och det blir rån. Likaså föreslås att Stadsmissionen skulle dela med sig av information på veckomöten och inkludera deltagarna mer. De borde byta dag för veckomötena ibland så att fler kan

delta än bara de som kan komma på fredagarna. Då planeras butiken och det vet man inte om man inte är med på mötet.

BRUKARREVISORERNAS REFLEKTIONER

Vi får intrycket att svaren på personalens bemötande är översvallande positiva. Det sammanfattas bra med den intervjuade som säger "Jag blir sedd och får den hjälp jag behöver och vet man inte något så får man hjälp även med det. Personalen är snäll, respektfull och vänligt tillmötesgående och den intervjuade blir behandlad som en i gänget". Vi kan konstatera att personalen har ett bra bemötande.

En intervjuad lyfter att när personen skulle komma till MIA första gången så visste ingen att personen skulle komma dit. Likaså när hen började på aktiviteten så visste ingen då heller att personen skulle vara där. Det är något att tänka på.

5. KONFLIKTER OCH KONFLIKTHANTERING

Nio av elva intervjuade vet vart de ska vända sig om de är missnöjda. Och alla intervjuade känner att de kan uttrycka missnöje och känna sig trygga i det. Personalen har en god vilja och vill att det ska bli bra för den intervjuade. Någon har fått information skriftligt vart hen ska vända sig om hen är missnöjd. Vart den intervjuade ska vända sig om hen är missnöjd varierar dock stort. Den intervjuade skulle vända sig till handledaren på MIA, någon person på kommunen eller Arbetsförmedlingen, till personalhanteraren på arbetsträningen och sedan till handläggaren på MIA eller till personens handläggare.

Vi frågade om den intervjuade har klagat någon gång och hur bemötandet blev då. Två intervjuade har klagat och nio personer har det inte. En av de två som säger att hen har klagat, varit tydlig med missnöje och ibland med uppgivenhet och ilska. Hen har lärt sig att vara lugn och tydlig för att kunna nå fram med vad hen vill säga. Den andre uppger att det var lite med kommunen som hen ville ta upp. Men att hen i allmänhet känner att det inte var hens sak att klaga. Hen tycker dock att personalen borde se till att alla har en bra tid på MIA. Och som förbättringsförslag nämns att handledaren på MIA borde komma och kolla hur det går på sysselsättningen.

BRUKARREVISORENAS REFLEKTIONER

Vi anser att det är positivt att så många säger att de vet vart de ska vända sig om de har klagomål. Svaren på vart de ska vända sig med klagomål varierar dock väldigt. Så vi är inte helt klara på om alla vet vart de ska vända sig. Vår reflektion är att det borde informeras tydligt redan i början vart deltagare ska vända sig med klagomål om det inte görs och att det ska gå att klaga både skriftligt och muntligt. Det är knappt någon som klagat någon gång och de som klagat verkar ha blivit väl behandlade.

Någon nämner att handledaren på MIA:s huvudkontor borde komma och kolla hur det går på sysselsättningen. Om det inte görs redan rekommenderar vi att de gör det i fortsättningen. Det skulle också då bli en person som deltagaren kan framföra klagomål till. Det borde ingå i MIA:s handläggares arbetsuppgifter att uppmuntra deltagaren att bli aktiva med sina frågor, synpunkter och att lära sig lyfta konstruktiv kritik på arbetsplatsen.

6. TILLGÄNGLIGHET

Åtta intervjuade tycker det är lätt att ta sig till aktiviteten. Två tycker det är svårt. En av dessa två säger bara svårt den andre tycker det är svårt då hen har svårt att åka kommunalt. Hen fick ej färdtjänst. En annan uppger att det är blandat - beroende på dagsformen.

Sex intervjuade uppger att de tycker lokalerna är bra en tycker de är dåliga och en tycker att lokalerna är både bra och dåliga. Två personer har inte varit i MIA:s lokaler och en intervjuad har ingen åsikt. Omdömen som fälls är: Grymma, schysst, Tip Top, det är snyggt, finns någonstans att dra sig undan, det är mycket saker i lokalen men det är så det ska vara, bra på arbetsträningen – det är öppet och det finns det utrymme hen behöver.

Negativa omdömen är att MIA:s lokaler i Sickla är fruktansvärda då det inte finns fönster och hen ser inte dagsljus, dålig luft, det blir en negativ atmosfär, lokalerna är lite för trånga.

BRUKARREVISORERNAS REFLEKTIONER:

Svaren om lokaler är att lokalerna är grymma, schyssta, Tip top. Dessa svar gäller både lokalerna på aktiviteten och på MIA:s lokaler i Sickla. Lokaler utan fönster påverkar trivseln.

Ett förslag som vi förstår redan görs i viss mån är att deltagare kan träffa sin handläggare på annan plats än i MIA:s lokaler i Sickla om deltagaren så önskar.

7. SLUTLIGEN

Vi frågade om MIA blev vad den intervjuade hoppades på. Sju intervjuade svarade ja en både ja och nej, en svarade nej och två kunde inte svara på frågan då de inte hade några förhoppningar. De positiva rösterna säger att MIA blev mer än förväntat, absolut, bättre, hen är supernöjd och en hade inte fullföljt om hen inte tyckt det var bra, toppen, har lärt mig jättemycket, personalen är snälla och alla hjälper mig.

”Ja. Jag har fått hjälp och stöd av MIA.”

De negativa rösterna uppger att det är för lite uppföljning. När hen hade gått på arbetsträningen i åtta veckor och det var två veckor kvar så undrade hen –”Vad ska jag göra nu?” Hen har frågat andra samma sak och ingen visste. Det fanns ingen plan B. Ingen visste det. Inte MISA heller. ”Det är oerhört stressande.”

”Nej det blev inte vad jag hoppades på. Fick avsluta i förtid. På grund av att jag inte orkade med minimitiden för att delta.”

På frågan om den intervjuade har något förslag på hur MIA kan förbättras för kommande deltagare så kommer många förslag som framskyntat tidigare i rapporten. Svaren är att MIA borde tänkt på träning, meditation och det skulle vävts in som helhet. Att lära sig plantera en blomma och sköta den, kreativitet. Hur det kan kännas att koppla av. Att ha det meditativa, andliga med sig. Någon skulle kunna fråga hur det går att gå ut och promenera, det skulle vara bra för alla. Att lägga fram sådant på ett nyfikat sätt till deltagarna. Informera mer vilka steg som kommer framåt i Mia. Informationen kunde vara bättre. Begär att deltagarna lyssnar bättre inför mobiliseringskursen. Den yngsta var strax under trettio och de andra

kring 50. MIA borde vara mer anpassat till individens arbetsförmåga för tillfället. Man borde få stöttning när man jobbar med CV och personligt brev så att man inte är för feg för att söka vissa jobb. Att man får stöttning i det. Att de har kontaktnät. Önskemål finns om att vi i början delades in i grupper beroende på var du är i livet. Det fanns gruppträffar tidigt i projektet med andra deltagare. Hälsodelen kan de göra om. Det borde läggas in att vi tar promenader. Det gjordes inte. Mer praktiskt om att röra på sig- inte bara fakta om kosten. Önskemål om att de ska ha projekt där man kan åka utomlands där hen kan språket. Eller till platser i Sverige där hen kan tala sitt hemspråk.

Det borde finnas fler sysselsättningar och att folk som ska informera om MIA bör vara mer pålästa. Bredare utbud av aktiviteter och kurser. Informationen vid mötesbokningar kan ges tidigare. Inte samma dag eller timmen innan. Längre anställningstid. Vara tydligare i anställningsvillkoren. Att de lägger mer tid på aktiviteterna. En dag per aktivitet. Att hjälpa lite mer med CV och sådant. Hen fick lite stöttning i CV och personligt brev. MIA borde gått in lite mer på jobb, det borde vara en månad till. Det borde varit mer praktiska övningar. T ex vad är jag bra på? Det gjordes lite men borde ha gjorts mer. Man borde få lite förslag på vad man ska säga på anställningsintervjuer.

Sju intervjuade tror att deltagande i MIA ökat deras chanser att få arbete/ studier eller sysselsättning. En säger nej, en kanske och två vet inte. De som är positiva menar att deltagandet redan gjort det och att de inte skulle vara där de är nu annars. De menar att de inte skulle klarat själv att få in foten i ett projekt, tankar hålls borta från annat, deltagare prioriterar och har fått kunskap hur man lägger upp ett jobbsamtal. En intervjuad uppger att hen har fått ett bättre självförtroende och mindre oro inför framtiden. Någon hoppas på att det ska bli en anställning på arbetsträningen hen går på nu.

De negativa menar att hen får se, kanske, för hen handlar det inte om pengar utan vill hitta något kul att göra för hen säger att hen kanske aldrig får lön igen på grund av sitt funktionsnedsättning. Den andra negativa säger att hen inte kommit närmare arbete/ sysselsättning eller studier men att det kommer att hjälpa hen vidare.

Avslutningsvis frågade vi om den intervjuade hade något att tillägga som vi inte frågat om: "Jag vill lyfta vad projektet betytt för mig. Även intervjun för det har jag varit rädd för men känns bra att jag fått förmedla åsikter."

"MIA ska gå igenom vad kursen innehåller och går ut på så det inte går att komma när det passar eller en har lust. Tre slutade efter några veckor av femton personer. Hälften kom när det passade. Fyra-fem följde fullt ut."

"Skulle vilja få mer hjälp med ADHD-rehabilitering."

"Nej Jag har fått stöd utöver vanlig arbetsmarknadsinsats."

"Det är kört att få lönearbete för ingen ville anställa mig med min funktionsnedsättning".

"Nej inget vad jag kan komma på. Det är kanske en politisk fråga om de ska satsa på sådant här."

”Jag har blivit bättre på rutiner, schemaläggning och känner att jag styr min vardag på ett bättre sätt nu. Jag har börjat bli vuxen.”

BRUKARREVISORERNAS REFLEKTIONER

Vi vill lyfta att sju personer känner att de kommit närmare arbete, sysselsättning och studier. Vilket ju är syftet med MIA. Många lyfter vad projektet betytt för dem och känner ökat självförtroende och någon minskad oro inför framtiden. Vi tolkar det som att MIA projektet fyller en viktig funktion för målgruppen.

MIA ser till hela personens behov och livsstil och har ett bredare synsätt än bara att hitta ett arbete. Det finns önskemål om att promenader och ökad fysisk aktivitet ska ingå i aktiviteterna. Vi anser att det är ett bra förslag och rekommenderar det.

Deltagande i MIA har hjälpt de intervjuade. Vi förstår dock den oro som intervjuade känner för vad som kommer efter MIA. Att som deltagare få veta vad som kommer sedan så att deltagaren inte bara lämnas vind för våg efter MIA är viktigt. Att få ett förberett avslut så att deltagaren kan känna sig trygg anser vi vara viktigt för målgruppen.

4. SLUTORD

Genomgående finns en positiv hållning av deltagare mot MIA. Mia gör skillnad för deltagare och fyller en viktig funktion i deras liv. MIA:s personal beskrivs i översvallande ordalag, de tar hänsyn till att den intervjuade stannat hemma länge och inte alltid har det bästa självförtroende. De intervjuade känner att de får stort inflytande och känner sig delaktiga. Det uppges att de intervjuade får bra stöd av de olika handledarna. MIA behövs.

Det finns dock en oro för framtiden efter MIA-projektet. Oron gäller att bli helt ensam efter det stödet som getts i ett år. Det är önskvärt att deltagare får något att göra även efter MIA.

5. FÖRBÄTTRINGSFÖRSLAG

INLEDNING

- Bättre information om MIA till deltagare innan deltagande i MIA projektet.
- Bättre information till deltagare efter de påbörjat deltagande i MIA.
- Tala om vilka förväntningar MIA har på deltagare så de omotiverade kan "hoppa av" och ge plats till motiverade deltagare.

VERKSAMHETEN/AKTIVITETER

- Förbättra information om framtiden.
- Individanpassa mer för olika deltagare.
- En tanke är att ha ett utbud av kurser och olika paket som inte är obligatoriska för alla. Så att deltagare kan välja det som passar dem bäst.
- Skicka ut info om möten två-tre dagar innan.
- Ge möjlighet till fördjupning i kurser för de som behöver mer tid.
- Förbered deltagare för avslut i god tid.
- Ska det finnas minimitid på MIA?

INFLYTANDE OCH DELAKTIGHET

- Ge möjlighet att träffa terapeut som talar om trauman enskilt.
- Ta fram en skriftlig arbetsbeskrivning på aktiviteten.

BEMÖTANDE

- Ge information om tid när deltagare ska komma till MIA och på aktiviteten. Det har skett misstag här.
- Fortsätt med det bra bemötandet.

KONFLIKTER OCH KONFLIKTHANTERING

- Informera mer om vart deltagare ska vända sig om de har klagomål, önskemål och synpunkter.
- Det borde gå att klaga både skriftligt och muntligt.
- Handledare på MIA kontoret borde komma och följa upp hur det går på sysselsättningen.
- Uppmuntra deltagare att bli aktiva med frågor och synpunkter på arbetsplatsen.

TILLGÄNGLIGHET

- Går det att träffa personal på annan plats än i MIA:s lokaler för deltagare som så önskar?

SLUTLIGEN

- Låt promenader och ökad fysisk aktivitet ingå i aktiviteterna och inte bara teoretiska föreläsningar.
- Förbered deltagare tidigt i projektet för avslut genom att se till att de kommer i kontakt med någon som tar över efter MIA i den mån MIA inte håller efterkontakt.

6. BILAGOR

Intervjuguide MIA VärNa

Förnamn

Könspreferens

Ålder

Inledning

- Ville du komma till MIA? Vad är det som gör att du vill komma hit? Om inte, Vad tror du gör att du inte vill det?
- Vad visste du om MIA när du började?
- Vem informerade dig om MIA?
- Fick du tillräckligt med information innan du började?, Om inte vad saknade du?
- Har du varit med om en liknande insats tidigare Om ja, vill du berätta lite om det?
- Vad hoppades du på att få hjälp med av MIA?
- Hur länge har du varit med i MIA-projektet

Verksamheten/ aktiviteter

8. Om du har arbetat, haft sysselsättning eller studerat – när var det?

9. Hur var de första mötena på MIA?

10. Får du rätt stöd nu? Om nej, Hur vill du att stödet ska se ut?

11. Vilka aktiviteter är du med i?

12. Vad tycker du om aktiviteterna? Berätta.

13. Om du får välja fritt- vilken aktivitet vill du att MIA ska ha?

14. Vad gör MIA som är bra?

15. Vad gör MIA som är dåligt?

16. Har du något förslag på hur MIA kan bli bättre?

17. Vad i MIA är viktigt för dig?

Inflytande och delaktighet

18. Kan du berätta det du vill i möten med MIAs personal) Om ja kan du ge något exempel

19. Vad har du fått bestämma i valet av aktivitet?

20. Får du tillräckligt med tid med din handledare? Om nej, fråga vad hen vill tillägga

21. Hur upplever du att du får använda din kunskap och dina erfarenheter i projektet?

22. På en skala från ett till fem där ett är minst och fem är mest, Hur stort inflytande tycker du att du har på mötena?

23. Har du tillräcklig med stöd och utrymme i din kontakt med handledaren? Berätta mer.

24. Har din vardag ändrats efter att du gick med i MIA -projektet? Om ja Hur

Bemötande

25. Deltar du på lika villkor med personalen? Vill du ge exempel

26. Hur vill du beskriva personalens bemötande?

27. Vad tycker du personalen gör som är bra?

28. Vad tycker du personalen gör som är dåligt?

Konflikter och konflikthantering

29. Vet du vart du ska vända dig om du är missnöjd?

30. Har du klagat någon gång? Om ja, hur blev bemötandet då?)

Tillgänglighet

31. Är det lätt eller svårt att delta i aktiviteterna? Om det är svårt, be om exempel.

32. Vad tycker du om lokalerna?

Slutligen

33. Blev MIA vad du hoppades på? Om nej, vad saknades?

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

35. Tror du MIA ökat dina chanser att få arbete/sysselsättning/komma till studier? Berätta mer

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