

# **BOSTÄLLET**

– ett trappstegsboende som drivs av  
Stockholms Stadsmission



Tryck: Fälth & Hässler 2011  
Bilder: Matton Images  
Formgivning: Katarina Kindström och Anki Lindgren,  
Stockholms Stadsmission

## INLEDNING

”Har du erfarenhet av att vara patient/klient inom socialtjänsten, kriminalvården och/eller psykiatri?”

Så löd rubriken på en annons i lokaltidningen i Stockholm hösten 2010. Det hela gick ut på att vi med tidigare erfarenhet nu hade möjlighet att utföra en brukarrevision på tre av Stockholms Stadsmissions verksamheter. Den verksamhet som berörde oss var Bostället – ett trappstegsboende för hemlösa i Stockholm.

En brukarrevision är en systematisk och oberoende undersökning utförd av människor med egen erfarenhet av att vara brukare/klient inom det område som ska undersökas. En brukarrevision är inget intressepolitiskt uppdrag utan arbetet innebär att så objektivt som möjligt lyfta fram vad befintliga brukare i en viss verksamhet tycker.

Första steget var att gå en utbildning med fokus på själva uppdraget samt utbildning i sekretess, intervjuteknik och bemötande. Det roliga med detta uppdrag var att det som man annars inte skriver ned i sitt CV nu var en merit. Tidigare missbruk, fängelsevistelser etc. Efter utbildningen som var gemensam med samtliga brukarrevisorer delades vi upp i tre grupper och fick en varsin handledare som följde med som stöd under hela processen. Vi besökte Bostället och pratade med biträdande enhetschef Anne MacKey samt med personalen. Efter det mötet möttes vi i gruppen och började arbeta med frågorna inför intervjuerna med de boende. I februari besökte vi Bostället under ca två veckor och genomförde intervjuerna med de boende.

Vi vill tacka både de boende och personal på Bostället som ställde upp för oss de dagar vi var där.

*Jan Havilehto, Göran Isberg och Gunnar Månsson*

# SAMMANFATTNING

## **Bra**

- Bra bemötande
- De boende kände sig trygga
- God relation mellan boende
- De boende kände sig delaktiga i genomförandeplanerna
- Bostället uppfattades som ett möjligt avstamp till ett annat liv

## **Att tänka på**

- Ökad tydlighet kring vilka aktiviteter som finns
- Boendetiderna verkade orimligt långa
- Reglerna i boendet otydliga för de boende
- Oklart med hjälp kring skuldsanering och andra konkreta insatser
- Inflytandet över sin egen vistelse på Bostället för de boende behöver förbättras

## **Behöver åtgärdas**

- De boende tror inte att de kan byta vägledare
- Metoden med reparativa samtal verkar de boende ha oerhört vaga uppfattningar om innebörden av
- Klagomålshantering otydlig
- Dålig handikappanpassning
- Otydlig kommunikation kring regler, rättigheter och möjligheter
- Oklart vad Bostället erbjuder för konkret hjälp

# BOSTÄLLET

Bostället har funnits sedan 2001 och är ett trappstegsboende för människor som lever i hemlöshet. Syftet med verksamheten är att genom stöd och vägledning hjälpa varje individ att bygga upp det externa nätverk han eller hon behöver för att kunna förändra sin livssituation.

Bostället ligger på Högbergsgatan på Södermalm i Stockholm och har 60 platser för både män och kvinnor. Där finns akutboende, lågröskelboende och träningslägenheter. Unikt (är det det eller påstår de det?) för Boställets verksamhet är det reparativa förhållningssätt de jobbar med, trappstegsboendet och deras kristna människosyn. Bostället använder sig också av ASI (addiction severity index), en metod som bygger på intervjuer och kartläggning som leder till en personlig handlingsplan och till en förändring. Tillsammans med den boende går de igenom sex områden: kriminalitet, missbruk, familj och umgänge, arbete och försörjning, psykisk hälsa och fysisk hälsa. Personalen har handledning och utbildning i 12-stegsmetoden som de boende kan medverka i.

Personalen består av drygt 30 personer och är enligt Boställets broschyr noga sammansatt. Det finns socialpedagoger, mentalskötare, beteendevetare, diakon, kock, vaktmästare och administratör.

## **Exempel på aktiviteter på Bostället enligt hemsidan:**

- Öppenvård missbruk, behandling och substitutionsbehandling
- 12-stegsmöten och konvent
- Sysselsättning och arbete
- Kreativa aktiviteter t ex Arne and the Boställets, vårt husband bestående av personal och boende
- Mötesplats, där man kan få stöd i att vara förälder
- Sjukvårdsresurser, somatisk och psykiatri





# SAMMANSTÄLLNING AV INTERVJUERNA

Vi besökte Bostället ett antal gånger under två veckor för att försöka få intervjuer med de boende. De avdelningar vi besökte var avd 7 och 8 för män och avdelning 6 för kvinnor. Av de 15 stycken män som under perioden bodde på Bostället var det sex stycken som medverkade i intervju. Av kvinnorna var det fyra stycken av tio som ville medverka. Vi började intervjudagarna med att äta lunch tillsammans med de boende för att sedan möta dem som ville intervjuas.

## **Intervjuerna var uppdelade i sju delar och handlade om:**

- Bemötande/Inskrivning
- Dina rättigheter
- Motivation/behandling
- Aktiviteter
- Kost
- Lokal
- Personliga frågor

*Intervjuguiden som vi utgick ifrån vid intervjuerna finns i slutet av denna rapport.*

### Bemötande/Inskrivning

Samtliga intervjuade uppgav att de fick ett bra bemötande när de kom till Bostället. Åtta av tio hade en vägledare och alla utom en hade förtroende för sin vägledare. Ingen av de tillfrågade kände till att de kunde byta vägledare om de ville. De flesta hade även förtroende för övrig personal på Bostället. Stadsmissionen har en kristen grundsyn, men de intervjuade märkte inte av den bland personalen. Under intervjuerna framgick det att Boställets kristna grundsyn inte märktes på annat sätt än på ett medmänskligt bemötande. Relationen till de andra boende var bra och samtliga kände sig trygga i boendet. Överlag förefaller boendetiderna vara orimligt långa. Bostället har i och för sig ingen tidsbegränsning för att bo där men revisorerna med sin egen erfarenhet hävdar att det finns en stor risk för social passivisering. Ur passiviteten föds en rädsla över att bli ensam.

*”Hjärtligt och kärleksfullt. Dom vet hur illa jag har råkat ut med våld och så”*

*Sagt av en kvinna på Bostället*

### Dina rättigheter

Gällande Boställets regler var de boende tydligen inte helt insatta i dem. Antingen är de boende dåliga på att ta in reglerna eller också är personalen otydliga i sitt sätt att presentera reglerna.


*”Ja, i stort sett...jag bor ju kvar”*

*Sagt av en man på Bostället*

*”Väldigt lite skriftligt. Bara brandregler. Det blir lite pö om pö”*


*Sagt av en kvinna på Bostället*





*Hjärtligt och  
kärleksfullt. Dom  
vet hur illa jag har  
råkat ut med våld  
och så.*

*Sagt av en kvinna på Bostället*

 *Mina barnbarn får inte komma in. Tycker att jag är vuxen nog att avgöra om det är lämpligt att släppa in dem här*

*Sagt av en kvinna på Bostället*

Umgängesreglerna mellan våningsplanen lämnar mycket övrigt att önska då samtliga uppgav att det var dåligt att inte få besöka varandra.

*”Nä det är jag väl inte, men alltså jag förstår ju varför dom finns där. Men mellan våningarna borde man ju få besöka varandra, men det är väl svårt att ändra på. Inget att bråka om, men ändå”*

*Sagt av en man på Bostället*

De boende får inte ta emot barn under 18 år.

*”Mina barnbarn får inte komma in. Tycker att jag är vuxen nog att avgöra om det är lämpligt att släppa in dem här”*

*Sagt av en kvinna på Bostället*

Vetskapen om de reparativa samtalen är av rent rudimentär art då ingen av de boende begriper innebörden av begreppet.

*”Ja, det gör jag....jag har gått kursen”*

*Sagt av en man på Bostället*

Det går att klaga till personalen, men det verkade inte finnas någon riktig struktur i klagomålshanteringen. Detta trots att Stadsmissionen har en väl utformad blankett för synpunkter, förslag och/eller klagomål. De intervjuade uppgav att om de hade klagomål gick de till personalen eller till vägledaren, men de visste inget om effekten av klagomålet.

*”Jag skulle nog prata med John (vägledare på Bostället)”*

*Sagt av en kvinna på Bostället*

### Motivation och behandling

Sju av tio uppgav att de hade en genomförandeplan och samtliga av dem kände sig delaktiga i genomförandeplanen som upprättats på Bostället. Alla utom en person ansåg att de hade en bra kontakt med sin socialhandläggare. Några berättade att de hade satt upp egna mål för sin vistelse på Bostället. Gällande droger/alkohol hade de flesta börjat ta kontroll över sitt eget intag.

*”jag har svårt att sluta med droger. Men jag drog inte varje dag. Har fått psykofarmaka och det har blivit bättre, tror jag”*

*Sagt av en kvinna på Bostället*

Gällande drogfria perioder menade majoriteten att de hållit sig drogfria under fängelsevistelser eller när de varit på behandlingshem. Endast två av de intervjuade uppgav att de haft drogfria perioder under en längre period av egen kraft. Alla uppger att Bostället har möjliggjort ett avstamp, en startpunkt för att försöka bygga upp en ny tillvaro.

*”...men jag fick börja någonstans, en plattform för att fixa allt annat, det har varit vinsten av Bostället”*

*Sagt av en kvinna på Bostället*

### Aktiviteter

Det fanns bra aktiviteter för de som kom till Bostället ansåg nio av tio intervjuade. En del gick på Boställets dagverksamheter, en del träffade döttrar och söner eller andra familjemedlemmar. Många hämtade medicin på morgonen på de olika beroendemottagningarna som finns på Södermalm. En person som var rullstolsbunden uppgav att det blev mycket sittande på rummet. Det gick att påverka utbudet av aktiviteter och det var många aktiviteter som gjordes i grupp.

*”Dom är inte snåla här! Dom pröjsar rätt mycket för hela prylen...”*

*Sagt av en kvinna på Bostället*



### **Kost**

Maten var överlag mycket uppskattad och de boende kunde mellan måltiderna göra sig en smörgås eller något annat att äta. De kunde komma med egna förslag till köket.

*”Maten är superb och det finns alltid något däruppe i kylskåpet!*

*Sagt av en man på Bostället*

### **Lokalerna**

Flertalet rum hade TV samt egen dusch och toalett. Alla kände att de kunde vara för sig själva när de ville. De flesta tyckte att det var kallt på rummet, men då fick de ett extra element till rummet. En man som var rullstolsbunden uppger att lokalerna var dåligt handikappanpassade. Dörrarna var tunga och han kände sig mer isolerad än nödvändigt då han hade mycket svårt att ta sig ut eller på annat sätt röra sig i lokalerna obehindrat.

*”Det är som en husarrest nästan. Det stör mig. Jag blir isolerad.”*

*Sagt av en rullstolsbunden man på Bostället*

### **Personliga frågor**

Ingen av de intervjuade hade körkort, men de flesta hade legitimation och bankomat kort. Det går inte att komma in i samhället utan en legitimation idag. Man får inte ut sina pengar, kan inte öppna ett bankkonto eller ens hyra en film. Bankerna tar ut enorma avgifter idag för att betala räkningar eller om man ska ta ut pengar kontant från sitt konto. Det underlättar betydligt att ha ett bankomat kort kopplat till ett bankkonto där man kan betala sina räkningar på nätet och ta ut pengar i automaten eller betala direkt i affären. Har man ett bankomat kort behöver man inte heller ha alla pengarna på sig med risk för att man blir av med dem.





70 % av de intervjuade var i behov av tandvård. Lika stor andel hade skulder och önskemål om att få tala med en skuldrådgivare.

*”Får jag ingen hjälp nu har jag inga tänder om ett par år”  
Sagt av en kvinna på Bostället*

Det sociala nätverket bestod mest av socialtjänsten, beroendecentrum och andra missbrukare, ett ”normalt” socialt nätverk föreföll vara i stort sett obefintligt. Bostället ska arbeta med bl.a. skuldsanering och med att bygga upp ett väl fungerande nätverk kring de boende innan de flyttar från Bostället. En ökad samverkan med frivilligorganisationer vore önskvärt.

Samtliga uttryckte en önskan om att leva ett liv med egen lägenhet, med vänner som inte missbrukar. De ville ha jobb och leva som en ”vanlig” människa.

*”Jag vet inte, har inga drömmar. Men kanske med tiden en liten lägenhet i ett grönområde. I Dalen kanske. Om jag får leva vidare, jag vet inte om jag längtar, vet ingenting”  
Sagt av en kvinna på Bostället*

Det värsta som kunde hända var att hamna på gatan igen, att barnen skulle falla ifrån dem, att det inte skulle fungera ”den här gången” heller. Rädslan hos alla, för att bli sviken igen, var genomgående väldigt påtagligt. Att misslyckas med att bo på ett lågtröskelboende innebär att man förlorar sitt människovärde. Du förlorar allt, ditt mänskliga människovärde går upp i rök, säger en av revisorerna.

### **Arbete och utbildning**

De boende hade inga arbeten, men en del var sysselsatta i Boställets dagverksamhet Tigrarna som vänder sig till de kvinnor som bor där. På Tigrarna kan kvinnorna träffas och få ett socialt sammanhang och stötta varandra i deras egna processer.

 Jag vet inte, har inga drömmar. Men kanske med tiden en liten lägenhet i ett grönområde. I Dalen kanske. Om jag får leva vidare, jag vet inte om jag längtar, vet ingenting.

*Sagt av en kvinna på Bostället*

En person ansåg att han var för gammal för arbete eller sysselsättning. Steget från att ha varit hemlös och grav heroinist i många, många år till att börja tro på arbete eller sysselsättning kan vara långt. En person ville gå i skolan. Utbildningsnivån var överlag låg, men ett par stycken hade genomfört grundskolan och/eller folkhögskola. En person var utbildad undersköterska, en sjukgymnast och en träningsinstruktör.

## **ANALYS**

Intervjumaterialet skapar en bild av en traditionell verksamhet riktad till människor i utanförskap. Bemötandet var gott och förtroendefullt. Dock föreföll kommunikationen till de boende vara otydlig avseende regler, rättigheter och möjligheter.

Mycket av det som definieras som aktiviteter på Bostället, t.ex. öppenvård och substitutionsbehandling, ställer vi oss frågande till om det verkligen kan anses vara just aktiviteter. Bör inte det definieras som behandlingsinsatser? Och erbjuder Bostället verkligen somatiska och psykiatriska behandlingsinsatser? Ingenting vi har fått fram tyder på att detta erbjuds i verksamheten.

Flertalet av de tillfrågade kände att de hade ett visst inflytande över sin situation men detta kunde utvecklas och bli bättre. Motivation och behandling verkade vara ett område där det fanns potential för utveckling.

I vårt möte med personal på Bostället kunde vi se att mycket var bra. Alla verkade överens om att de blev väl bemötta. Att kunna erbjuda ett lågtröskelboende som Bostället för människor i hemlöshet och missbruk är givetvis viktigt. Flera vi pratade med beskrev också att det blev en möjlighet till ett nytt liv. Det är dock inte helt oproblemiskt med lågtröskelformen. Ett hot för verksamhetens möjligheter att lyckas tyckte vi oss se i en tydlig risk för att lokalerna blir bas för illegal drogförsäljning.



Personalen var ganska osynlig ute i verksamheten vilket ökar risken för att det uppstår oönskade aktiviteter av det slaget. Vi tyckte att det såg ut som att personalen i väldigt stor utsträckning satt på kontoret. Detta ökar risken för att en ”vi-och-dom-känsla” uppstår.

De långa boendetiderna i en typisk institutionsmiljö gör att det är stor risk att människor institutionsskadas.

Vi uppfattade att Bostället hade ganska orealistiska visioner om eget boende för målgruppen. Vår erfarenhet är att väldigt många människor som slutat missbruka inte riktigt orkar och kan klara ett eget boende. Ensamheten är också något som skrämmer. Vi uppfattade också att väldigt många av de boende led av psykisk ohälsa. Att blanda olika slags psykisk ohälsa på det sätt som sker på Bostället tror vi ökar risken för att människor far illa.

Vi tycker att Bostället verkar ha goda ambitioner med sin verksamhet, men vi saknade tydliga strategier. Det är oklart vad verksamheten egentligen kan erbjuda de boende. Det för verksamheten viktiga instrumentet reparativ dialog verkade de boende ha mycket vaga uppfattningar om. Bostället uppger att ”grunden i en förändringsplan består i att stötta den boende att skapa ett externt nätverk”. Vi ställer oss frågan hur strategin ser ut i praktiken, för att bygga upp detta nätverk, då de flesta boende uppgav att de saknade detta. Vi uppfattade också att det saknades utarbetade relationer med brukarnas egna organisationer.



Vi ser att Bostället och Stockholms Stadsmission har stora möjligheter att göra skillnad. Vi vill därför komma med ett antal förslag som vi ser som förbättringar:

- Anställ personer med egen erfarenhet. De uppfattas ofta som mer trovärdiga och har även lättare att ”avslöja” destruktiva tendenser i boendegruppen.
- Arbeta fram tydliga metoder som möjliggör egenmaktsprocessen hos de boende.
- Tydligare information om verksamhetens innehåll och regler.
- Husmöten ledda av den i organisationen som har makt att ändra/besluta.
- Ompröva sättet att presentera reparativa samtal för de boende.
- Ta fram ytterligare metoder för att skapa motivation till förändring.
- Motivera till substitutionsbehandling.
- Behovsanpassat boende med hänsyn tagen till olika former av psykisk ohälsa.
- Att Bostället samverkar med brukarorganisationer på ”golvnivå”.
- Att Stockholms Stadsmission lobbar för realistiska boendeformer för målgruppen.

**Bemötande - Inskrivning**

1. Hur blev du bemött när du kom till Bostället?
2. Har du en vägledare?
3. Får du den tid du behöver med din vägledare?
4. Har du förtroende för vägledaren?
5. Om inte kan du byta vägledare?
6. Hur är din relation till personalen här på Bostället?
7. Har du förtroende för dem?
8. Bostället har en kristen grundsyn, märks det? Hur?
9. Hur är din uppfattning om det?
10. Hur är din relation till de andra som bor här på Bostället?
11. Hur känns det att vara här?
12. Känner du dig trygg här?

**Dina rättigheter**

13. Har du fått information om vilka regler som gäller här på Bostället?
14. Tycker du att de är rimliga, eller vill du ändra/lägga till/ta bort några regler?
15. Är du nöjd med besöksreglerna?
16. Anser du att de regler som finns efterlevs?
17. Om du har klagomål finns det någonstans dit du kan vända dig?
18. Känner du till begreppet ”reparativa samtal”?
19. Fungerar de reparativa samtalen?

**Motivation & Behandling**

20. Har du en genomförandeplan?
21. Känner du dig delaktig i genomförandeplanen?
22. Har du själv lagt upp ett mål för din vistelse här?
23. Har du bra kontakt med din Socialtjänst?
24. Har din vägledare bra kontakt med din socialtjänst?
25. Hur är din relation till droger?
26. Har du haft några drogfria perioder i ditt liv?
27. Vad var det som fick dig att leva ett drogfritt liv då?
28. Anser du att du får den hjälp du behöver av Bostället?

**Aktiviteter**

29. Hur ser en vanlig dag ut för dig?
30. Vilka aktiviteter erbjuds här på Bostället?
31. Får du gehör för egna förslag till olika aktiviteter?
32. Åker ni iväg på gemensamma fritidsaktiviteter?
33. Är du nöjd med de aktiviteter som Bostället erbjuder?

**Kost**

34. Hur är maten? Får ni äta när ni vill?
35. Kan du själv påverka menyn?
36. Får du laga egen mat?

**Lokalerna**

37. Trivs du i ditt rum?
38. Har ni gemensam dusch, toalett och TV rum?
39. Får du vara ifred när du vill?
40. Hur är det med tillgängligheten till lokalerna?  
(Handikappanpassade? Lätt att hitta?)

**Personliga frågor**

41. Har du leg/körkort/bankomat kort eller bankkonto?
42. Har du arbete eller annan sysselsättning?
43. Har du någon utbildning?
44. Hur ser ditt sociala nätverk ut?
45. Är du i behov av tandvård eller läkarvård?
46. Är du i behov av hjälp gällande din ekonomi? Skuldsanering?
47. Kan du känna hopp inför framtiden?
48. Hur skulle ditt liv se ut om du själv fick bestämma?
49. Finns det något du vill tillägga?

Stockholms Stadsmission  
Box 2266, 103 17 Stockholm, tel: 08-787 86 00,  
[www.stadsmissionen.se](http://www.stadsmissionen.se), [info@stadsmissionen.se](mailto:info@stadsmissionen.se)