

2018

Ett ständigt närvarande brukarperspektiv på verksamheten

Peer support i socialpsykiatri

Utvärdering av införandet av egenerfaren yrkesgrupp i Stockholms stads socialpsykiatri

Författare: Anneli Gustafsson och Cecilia Ingard



Innehåll

Sammanfattning.....	2
1. Bakgrund	3
1.1 Peer support – en ny yrkesgrupp i vård och omsorg	3
1.2 Den svenska modellen – utvecklad av brukarrörelsen	3
1.3 Peer support i Stockholms stads socialpsykiatri – ett projekt drivet av NSPH Stockholms län	3
1.4 Syftet med utvärderingen	4
1.5 Metod	4
1.6 Analysen – tre övergripande teman	5
2. Resultat	5
2.1 Införandet av peer support	5
2.1.1 Arbete för ökat brukarinflytande - en långsiktig process	5
2.1.2 Information och planering vid införande av peer support	6
2.1.3 Inkludering	7
2.1.4 Introduktionen av peer support på verksamheterna	9
2.1.5 Ansvarsfördelning vid införandet av den nya yrkesrollen	10
2.2 Rollen som peer supporter	12
2.2.1 En peer supporters arbetsuppgifter	12
2.3 Nya tankesätt inom socialpsykiatrin	14
2.3.1 Ett personligt tilltal	14
2.3.2 Professionens kunskap - erfarenhetsbaserad kunskap	16
3. Slutsatser	18
3.1 Konkreta innebörder av peer support	19
3.2 Effekter av peer support	20
3.3 Utmaningar vid införande av peer support	21

Sammanfattning

Sammanfattning

Peer support anses idag vara en central och positiv komponent i en återhämtningsinriktad psykiatri på ett internationellt plan. Samtidigt finns det ett behov av systematisk utvärdering och uppföljning över tid, för att utveckla kunskap om hur man kan implementera Peer Support i Sverige.

Denna rapport om implementeringen av peer support i Stockholm stad är den första inom svensk kommunal socialpsykiatrisk verksamhet. Den kan också ses som ett led i utvecklingsarbetet i Stockholm stad.

Syftet med utvärderingen är att studera upplevelser och tankegångar hos chefer, personal, peer supportrar och brukare under införandet av peer support i fem socialpsykiatriska verksamheter i Stockholms stad.

Utvärderingen är baserad på intervjuer som genomförts vid ett mättillfälle tidigt i processen. Planen är att ytterligare intervjuer ska genomföras med samma personer längre fram i implementeringsprocessen.

Utvärderingen bekräftar den komplexitet och svårighet det är att skapa bra kommunikation och tydlig struktur vid implementeringen, som redovisas i både internationell och svensk forskning om peer support. I rapporten redogörs bland annat för osäkerhet kring peer supporternas arbetsuppgifter och ställning på arbetsplatsen samt för oklar ansvarsfördelning mellan NSPH Stockholms län och verksamheterna.

En av slutsatserna i rapporten är att planeringen och förankringsarbetet vid implementering av peer support bör fördjupas. Detta gäller särskilt gentemot den personal som ska arbeta tillsammans med peer supportern. Dessutom behöver ansvarsfördelningen mellan de samverkande parterna i implementeringsprocessen – NSPH, verksamheterna och Socialförvaltningen – förtydligas.

I utvärderingen finns en rad positiva effekter beskrivna. Brukarna har fått stöd av peer supportrar på en rad konkreta sätt, genom stödjande samtal, att vara förebild, att motionera, ”peppa”, leda studiecirkel, skapa struktur i vardagen och följa med på möten. Andra positiva effekter för brukarna är minskat självstigma, ökat självförtroende och ökad självkänsla, mer och bättre kommunikation med andra brukare samt hopp om återhämtning och egenmakt. Positiva effekter för verksamheterna är t.ex. ökat brukarinflytande, tillförande av brukarperspektiv, ökad kunskap och förståelse, medvetenhet om stigmatiserande gränsdragningar och ”ett ständigt närvarande brukarperspektiv på verksamheten.”

1. Bakgrund

1.1 Peer support – en ny yrkesgrupp i vård och omsorg

En peer supporter är en person med egen erfarenhet av psykisk ohälsa, som utbildats för att arbeta som professionell kamratstödare inom vård och omsorg för personer med psykisk ohälsa/psykisk funktionsnedsättning (Psykisk ohälsa innefattar i den fortsatta texten även olika typer av funktionsnedsättning/funktionsvariation).

Peer supporternas grundläggande uppgift är att, som ett komplement till övriga yrkesgrupper inom vård och omsorg, stötta brukare. Detta mot bakgrund av sina kunskaper från egna och brukarrörelsens samlade erfarenheter av återhämtningsstrategier, egenmaktsutveckling och minskat självstigma. Peer support har vuxit stort internationellt med föregångsländer som Nederländerna, Storbritannien, USA, Australien och Nya Zeeland. Att få stöd av en peer supporter har visat sig kunna underlätta återhämtning/nyorientering genom att ge brukare en känsla av värdighet och hopp, påskynda tillfrisknande och minska stigmat runt psykisk ohälsa. Denna rapport är en utvärdering av implementeringen av peer support som en ny yrkesgrupp i en svensk kontext.

1.2 Den svenska modellen – utvecklad av brukarrörelsen

Den svenska modellen för att implementera PEER (personlig egen erfaren resurs) support är utvecklad av NSPH (Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa), en paraplyorganisation bestående av landets största patient- och anhörigföreningar inom området psykisk hälsa. Genom sin förankring i patient- och anhörigföreningar skiljer sig den svenska modellen från sådana som tagits fram i andra länder. Där förvaltas peer support av vården eller omsorgen alternativt av en enskild aktör. Nationella NSPH:s PEER Support-projekt, finansierat av Allmänna arvsfonden, har stöttat de regionala NSPH-föreningarna i Stockholm, Göteborg, Skåne och Västerbotten. Stödet har exempelvis bestått i att tillhandahålla en plattform för regionala utbyten, en handbok för organisation, rekrytering och en fem veckor lång utbildning för peer supportrar anpassad för en svensk kontext. Nationella NSPH:s PEER Support-projekt har även tagit fram ett omfattande informationsmaterial om peer support och ett antal arbetsverktyg för peer supportrar. Därutöver har projektet arrangerat seminarier och konferenser om peer support samt möjliggjort internationellt utbyte med PEER Support-aktörer och forskare.

1.3 Peer support i Stockholms stads socialpsykiatri – ett projekt drivet av NSPH Stockholms län

NSPH Stockholms läns PEER Support-projekt har sedan våren 2016 finansierats av Stockholms stads socialtjänstförvaltning genom statliga stimulansmedel från *Plan för riktade insatser inom området psykisk ohälsa* (PRIO) och *Uppdrag psykisk hälsa* (UPH). Syftet har varit att utveckla samarbetet mellan staden och brukarorganisationerna kring delaktighet och inflytande. För verksamhetsperioden mars 2018 till december 2018 finansieras PEER Support-projektet via Stockholms stads budget.

NSPH Stockholms läns styrelse består av förtroendevalda från länets patient- och anhörigföreningar. Styrelsen har tillsammans med en anställd projektledare utgjort projektledning. Projektledningen har arbetat med att utveckla och implementera en hållbar organisation för peer support som också ska kunna klara av en eventuell expansion. Centrala moment i denna organisation utgörs av arbetsgivaransvar och administration, handledning och stöd för peer supportrar, stöd för och samarbete med de verksamheter som tar emot en peer supporter. Dessutom en struktur för att engagera NSPH Stockholms läns medlemmar (tio patient- och anhörigföreningar) i det intressepolitiska arbete som PEER Support-projektet innebär. Projektledningen har också rekryterat, utbildat och anställt de fem peer supportrar som från december 2016 till maj 2017 slussats ut i arbete inom träffpunktsverksamhet, daglig verksamhet, sysselsättningsverksamhet och stödboende i

Stockholms stads socialpsykiatri.¹ Fyra peer supportrar har arbetat inom verksamheter hos Socialförvaltningen och en inom Arbetsmarknadsförvaltningen.

1.4 Syftet med utvärderingen

Syftet med utvärderingen är att studera upplevelser och tankegångar hos chefer, personal, peer supportrar och brukare under införandet av peer support i fem socialpsykiatriska verksamheter i Stockholms stad.

1.5 Metod

Forskning om peer support är viktig. Peer support är också, sedan hösten 2017, klassat som ett forsknings- och utvecklingsområde av Socialstyrelsen. Nationella NSPH:s PEER Support-projekt har i samarbete med det nationella forskarnätverket CEPI (Centrum för evidensbaserade psykosociala insatser) tagit fram en modell för att kunna utvärdera implementeringen av peer support. Modellen bygger på internationell kunskap om implementering av evidensbaserade metoder. Inom ramen för denna modell har CEPI utbildat och handlett utvärderare från NSPH. Elisabeth Argentzell, doktor i vårdvetenskap, och David Rosenberg, docent i socialt arbete, är de personer från CEPI som utbildat och handlett utvärderingen i projektet.

Denna utvärdering av implementeringen av peer support i Stockholms stad baseras på sammanlagt 22 intervjuer med chefer, personal, peer supportrar och brukare, vid en materialinsamlingsomgång.² ³ Fem enhetschefer eller biträdande enhetschefer och en mellanchefer på verksamheter som har en peer supporter har intervjuats individuellt. Fem fokusgruppsintervjuer har gjorts med personal på verksamheterna, en på varje verksamhet. En gruppintervju har gjorts med de fem peer supportrarna. Tio brukare som erhållit stöd i form av peer support har intervjuats individuellt.⁴ Frågorna riktade till chefer, övrig personal och peer supportrar handlar om bakgrunden till att man tagit in en peer supporter i verksamheten, förberedelser och planering inför introduktionen, implementering och organisering samt erfarenheter av peer support. Till brukarna har olika frågor ställts om upplevelsen

¹ NSPH Stockholms län har också en peer supporter anställd i samarbete med Haninge kommuns socialtjänstförvaltning.

² Brukarrevisorerna Cecilia Ingard och Sylvia Chudy har samlat in allt material för utvärderingen (förutom två brukarintervjuer som genomförts av Martin Falkman, kommunikatör på NSPH, samt ytterligare två som genomförts av Anneli Gustafsson). Anneli Gustafsson, regional projektledare, har också varit koordinator för utvärderingen. Rapporten är ett resultat av ett kollektivt arbete i flera steg. Cecilia Ingard har genomfört analyserna av källmaterialet. Anneli Gustafsson har gjort analyserna som följt på Cecilia Ingards källmaterialsanalyser. Elisabeth Argentzell, doktor i vårdvetenskap och David Rosenberg, docent i socialt arbete, har fungerat som handledare för utvärderingsgruppen samt kvalitetsgranskat rapporten.

³ Den utvärdering som genomförts av implementeringen av peer support i Västra Götalandsregionen bygger på en longitudinell metod med sammanlagt tre mättillfällen: precis innan en peer supporter börjat arbeta på en enhet, cirka sex månader in i arbetet samt cirka tolv månader in i arbetet. Med ett sådant upplägg finns en möjlighet att undersöka eventuell förändring över tid. Det är därför viktigt att understryka att denna utvärdering av NSPH Stockholms läns PEER Support-projektet inte kan mäta sådan eventuell förändring över tid, då alla data insamlats endast vid en omgång.

⁴ Vid intervjutillfället har de fem peer supportrarna i fråga arbetat på sina fem respektive verksamheter i omkring sex månader. Intervjuerna med chefer, övrig personal och peer supportrar har gjorts mellan oktober och december 2017. Intervjuerna med brukare har gjorts mellan december 2017 och april 2018. Brukarna kommer endast från fyra av enheterna då en av peer supportrarna under utvärderingsperioden bytte verksamhet inom samma chefs verksamhetsområde. De brukare som intervjuats har alla träffat en peer supporter regelbundet under minst en månad. Peer supportern på verksamheten har tillfrågats om möjliga deltagare och i kontakt med chef eller övrig personal på verksamheten har man sedan försökt säkerställa en så bred spridning av olika upplevelser av peer support som möjligt. Brukarna som deltagit i utvärderingen har haft diagnoser såsom depression och psykosjukdom och/eller neuropsykiatriska funktionsnedsättningar.

av att få ta del av peer support.⁵ Samtliga intervjuer har spelats in och transkriberats. I rapporten redogörs för vilken typ av intervju citaten är hämtade från. Vid gruppintervjuer (personal och peer supportrar) uppges av anonymitetsskäl inget annat. Rapportförfattarna har dock eftersträvat en så god spridning som möjligt mellan intervjupersoner och verksamheter. Vid citat från individuella intervjuer (chefer och brukare) uppges av transparens skäl fiktiva könsneutrala namn. Intervjuerna har spelats in och transkriberats ordagrant dvs. skrivits ut så ordagrant som möjligt.

1.6 Analysen – tre övergripande teman

Med utgångspunkt i frågeformulärens design, som syftar till att förklara hur implementeringen av peer support gått till, har analysen i denna rapport delats upp i tre ur intervjumaterialet framträdande teman. Första temat är *Införandet av peer support*. Andra temat är *Rollen som peer supportrar*. Tredje temat är *Nya tankesätt inom socialpsykiatrin*. I följande resultatavsnitt analyseras de olika upplevelser och tankar som framkommer hos chefer, personal, peer supportrar och brukare kring dessa teman. Resultatredogörelsen följs av en sammanfattning om införandet av peer support i de fem socialpsykiatriska verksamheterna i Stockholms stad.

2. Resultat

I detta avsnitt analyseras resultatet av intervjumaterialet utifrån temana *Införandet av peer support*, *Rollen som peer supportrar* och *Nya tankesätt inom socialpsykiatrin*. Resultatet visar att verksamheterna har olika mycket erfarenhet av att arbeta med brukardelaktighet, att samarbetet mellan verksamheterna och NSPH Stockholms län överlag varit bra men att införandet av peer support på verksamheterna skulle kunnat ha planerats bättre och att ansvarsfördelningen varit något otydlig. Det framkommer även att man upplevt viss osäkerhet kring vad peer support som yrkesroll i praktiken innebär samtidigt som rollens innebörd vuxit fram utifrån verksamheternas olika upplägg och brukarnas behov. Därutöver framkommer att införandet av peer support upplevts synliggöra och påverka personalens, men även brukares, förhållningssätt till psykisk ohälsa. Det synliggör även distinktioner mellan personal respektive brukare, mellan det personliga respektive det privata förhållningssättet inom vården och mellan professionens kunskap respektive erfarenhetsbaserad kunskap om psykisk ohälsa.

Resultatet visar också att implementeringsfasen är mycket viktig och att stor vikt bör läggas vid att beskriva yrkesrollen och definiera ansvarsområden i det fortsatta arbetet med att utveckla peer support.

2.1 Införandet av peer support

Under detta tema framkommer att tidigare erfarenheter av arbete med brukarinflytande på verksamheterna varierar men att man generellt ser detta som ett långsiktigt arbete. Det framkommer även att informationsgång och planering vid införandet av peer support på verksamheterna kan utvecklas mer.

2.1.1 Arbete för ökat brukarinflytande - en långsiktig process

En viss vana vid att arbeta med brukarinflytande sägs bland cheferna ha funnits redan innan PEER Support-projektet, då socialpsykiatrin uppges ha en tradition av att arbeta med just sådana frågor. En chef upplever emellertid att sådant arbete släpar efter inom Stockholms stad. Denna chef har tidigare arbetat inom en annan kommun där hen menar att man kommit längre i arbetet med att inkludera brukarperspektivet. Detta genom exempelvis en BISAM (brukarinflytandesamordnare),

⁵ Chefsintervjuernas längd varierar mellan cirka 75 och 120 minuter. Gruppintervjuernas längd varierar mellan cirka 60 och 120 minuter. Brukarintervjuernas längd varierar mellan cirka 20 och 30 minuter.

brukarråd och genom att involvera brukarna i verksamhetsutvecklingsarbetet. Cheferna är dock tämligen samstämmiga om att brukarinflytandearbete är en långsiktig process.

Alltså man knäpper inte med fingrarna och så bara "åh, vi skapade brukarinflytande". Det är ett ganska gediget arbete liksom. Så verkligheten så här, ja tänka till kring att förstå vad det innebär och liksom jobba hårt med det, för att det ska bli bra. (Billie, chef).

Det faktum att kostnaden för att ta emot en peer supporter inte belastar verksamheterna i nuläget har underlättat för alla att delta i NSPH Stockholms läns PEER Support-projekt. Samma chef säger:

Det här var väl som ett sätt att liksom implementera och få igång peer support, och då gick man ut med information till alla olika verksamheter om att det fanns möjlighet att vara med i det här och så då fick man ansöka och beskriva sin verksamhet. (Billie, chef).

Någon chef lyfter fram att Stockholms stad haft brukarinflytande som mål under de senaste åren.

Vi har haft ökat brukarinflytande i Stockholms stad som uttalat mål under minst 2016 och 2017. Så det spelar absolut roll, att mina öron var öppna mot den typen av projekt ... (Cleo, chef)

Ytterligare en chef menar att deras verksamhet ansökt om att få ta emot en peer supporter då de arbetar enligt en modell där det uttryckligen är skrivet att brukarna ska vara delaktiga. Denna chef menar dock att traditionen i Sverige snarare har varit att brukarna *inte* ska vara delaktiga i den socialpsykiatriska verksamheten.

Då har just den där biten med att liksom brukarinflytande och delaktighet och liksom att ha personer med egen erfarenhet i verksamheten inte riktigt fallit naturligt hos oss. (Mika, chef)

En chef lyfter fram att det kan vara svårt att prata öppet om erfarenhet av psykisk sjukdom på en arbetsplats, men att det inte betyder att erfarenheterna inte redan finns även bland personal.

Man har egentligen ingen aning om vilka medarbetare man har. De kan ha en massa olika erfarenheter själva faktiskt, vilket jag hoppas och kanske till viss del också känner till och då är det väl så att jag vet att det finns flera personer inom min personalgrupp ... vilket jag tycker är en styrka att man har haft med sig någonting som kanske har varit jobbigt. (Cleo, chef)

2.1.2 Information och planering vid införande av peer support

Vad gäller information och planering inför mottagandet av en peer supporter på arbetsplatsen framkommer uppfattningar bland chefer och övrig personal att denna kommit "ovanifrån", varit oklar eller bristfällig. Samtidigt framkommer att man är nöjda med samarbetet med NSPH Stockholms län.

Någon chef säger sig inte ha jobbat särskilt mycket med förankring. "Jag bara har meddelat att vi ska ha en peer supporter, det är skitbra" säger hen. Någon chef lyfter fram att förankringen skett högre upp i organisationen, så att inte ens hen som chef kunnat påverka satsningen. Denna chef framhåller ändå att hen sedan kunnat bidra i förankringen på arbetsplatsen. Ytterligare en chef säger:

Det är ju jag som har föreslagit det, det kommer från mig. Men också personalen har varit positiva och tyckt att det lät spännande och ännu mer, bättre, när man har träffat personen. (Jean, chef)

Bland intervjuerna med personalgrupper framkommer också i flera fall upplevelsen att beslutet om att man ska ta emot en peer supporter tagits "uppifrån" och att detta inte varit något som personalen varit delaktiga i att besluta om. "Nja, vi blev väl informerade att det här var något som fanns, eller ja, det kom ju uppifrån" sägs det exempelvis i en intervju med personal.

I intervjuerna med övrig personal förekommer även utsagor om att man inte uppfattat att det funnits någon implementeringsplan för införandet av peer support på arbetsplatsen. Enligt personalen har förberedelserna framförallt bestått av information från NSPH Stockholms län, samt en presentation av den tilltänkta peer supportern. Generellt upplever man det positivt att NSPH Stockholms län ordnat informationsträff där de berättat vad peer support handlar om. Personalgrupperna och cheferna beskriver också att de haft fortgående avstämningar med NSPH Stockholms län om hur det fungerar med att ha en peer supporter på arbetsplatsen, genom fysiska möten och telefonmöten.

Vi kände ett starkt stöd från NSPH och vi har också haft flera uppföljningsmöten. (Cleo, chef)

Ändå upplever viss personal att informationen om peer support kunde ha varit mer utförlig, Även någon chef tycker att hen inte fått tillräckligt mycket utbildning i peer support, då den teoretiska kunskapen visat sig skilja sig från hur det i praktiken är att ha en peer supporter i verksamheten. En personalgrupp menar dessutom att chefen haft svårigheter att försvara satsningen på peer support.

Det här är en organisation där man mäter väldigt mycket resultat på resultat och det är väldigt svårt att mäta en sådan här insats ... så därför har chefen fått brottas med den frågan och sen har hen väl allteftersom sett nyttan. (Personal)

Från gruppintervjun med peer supportrar framkommer att vissa upplever att införandet av peer support inte varit tillräckligt förankrat i verksamheten. Information om att en peer supporter kommer att finnas inom verksamheten och vad denne kommer att göra, uppges ha varit bristfällig. "Så det var väldigt illa förankrat och där jag är nu så känner jag att jag skulle vilja veta hur det kom sig" säger en peer supporter.

2.1.3 Inkludering

I intervjuerna med chefer, personal och peer supportrar framkommer en viss osäkerhet kring huruvida peer supportern ska betraktas som brukare eller personal. Man har också funderat över på vilka sätt och på vilka grunder peer supportern ska eller inte ska vara en del av den övriga personalgruppen. I huvudsak tycks frågorna handla om hur man bäst får peer supportern att bli en del av arbetslaget utan att förlora sin unika och betydelsefulla position mitt emellan brukare och övrig personal.

I intervjuerna med övrig personal framkommer att man önskat få mer information i förväg om hur man ska förhålla sig till peer supportern: ska hen till exempel vara med på arbetsplatsträffarna? Ska hen få samma handledning som övrig personal, i de fall den övriga personalen ges handledning? Vissa personalgrupper förklarar att det ibland varit lätt att glömma att bjuda in peer supportern till personalmöten. Några har också initialt varit tveksamma till huruvida peer supportern ska vara med på arbetsplatsmöten. En personalgrupp säger att det förekommit stigmatiserande diskussioner inom den övriga personalen innan peer supportern kommit.

Hur kommer det här att bli? Får dom använda personaltoaletten ... jamen ja alltså. Det är ju en rad absurda brottningsmatcher på en konstig nivå. (Personal)

Det framkommer även att man upplevt en osäkerhet kring om de ska bjuda in peer supportern att delta i sociala aktiviteter efter arbetstid, när resten av personalstyrkan träffas.

Alltså hen är inte deltagare, det har jag kommit till, men i början, hur skulle vi göra då? Hur visste vi: ja men vi går ut och tar en fika efteråt eller, det sker ju i arbetslaget efteråt eller ... "nu går vi ut och fikar, hejdå peer supportern, vi ses imorgon!". (Personal)

Det förekommer röster i personalintervjuerna som beskriver peer supportern som en tämligen självklar personal, men även sådana som lyfter fram peer supportern mer som en brukarrepresentant. Det finns också röster som beskriver peer supportern som något annat:

De har ju en mellanställning liksom, mellan brukarna och oss och det har vi att förhålla oss till. (Personal)

Någon personalgrupp tar upp för- och nackdelar med att peer supportern är anställd av en annan organisation än den övriga personalen på arbetsplatsen.

Samtidigt är det ju jämt en svårighet när man är anställd av någon annan, hen är ju verksam i de här lokalerna. [...] Hen ingår liksom i vårt team ... men kanske en dubbelhet, som är bra, om man ska vara peer supporter. Då ska man kanske inte gå alls för mycket i ledband hos en organisation. (Personal)

Vissa personalgrupper framhåller även att peer supportern måste ha kommit långt i sin egen återhämtning för att fungera på arbetsplatsen, och att hen, med anledning av psykisk funktionsnedsättning, inte behöver arbeta utifrån samma villkor som övrig personal.

Det blir ju svårt om det är en person som har egen erfarenhet men som har en bit på vägen så att säga. Det är ju inte ett helt tillfrisknande heller som man räknar med liksom. Vi räknar inte med att det är en person som är här på samma villkor som vi (Personal).

Det uttrycks även i intervjuer med personal att man upplever att peer supportern måste ha tydliga ramar att förhålla sig till på arbetsplatsen för att kunna fungera. Viss personal säger sig ha satt upp regler för hur peer supportern får agera på arbetet.

Tre saker skall gälla om du och jag ska samarbeta. Du kommer i tid. Jag vill inte veta vem som väcker dig eller om det är någonting annat. Att komma i tid är viktigt. Och sen privata samtal ska absolut inte finnas. Jag menar, pratar du med din sambo eller någonting. (Personal).

Frågor om var och hur peer supportern ska delta i den övriga personalens arbete förekommer även bland chefer. "Nej men Gud, hur blir det med sekretess?" säger sig en chef ha funderat innan peer supportern anlät. För flera chefer upplevs det dock tämligen självklart att peer supporterna inkluderas i den övriga personalgruppen.

Hen ska delta i vår verksamhetsutveckling, hen är med på APT och hen är med på en brukarskola som jag håller på att ta fram ... så hen kan också tillföra sitt perspektiv och inte bara i det direkta klientarbetet. (Billie, chef)

På vissa arbetsplatser får peer supportern delta i handledning tillsammans med övrig personal (utöver den specifika grupphandledningen som NSPH Stockholms län tillhandahåller). En chef funderar under intervjun att peer supportern även borde få gå samma utbildningar som den övriga personalen erbjuds att gå.

Det finns emellertid även chefer som *inte* tycker att peer supportern är en del av den övriga personalen.

Jag ser ju inte peer supportern direkt som personal. Utan jag ser hen som en extra resurs ... och jag ställer inte en massa krav på hen. Utan det här får bli ... det får utvecklas som i sin egen... på sitt eget sätt ... men det får ju inte gå helt åt något konstigt håll, utan hen är ju väldigt delaktig i personalgruppen. Men också i brukargruppen. (Jean, chef)

En ytterligare chef vill värna det unika med peer supporterns position:

Om det blir för mycket min personal, inom citationstecken, då tänker jag att då är jag lite rädd för att jag formar och styr för mycket. (Cleo, chef)

Det finns även chefer som inte tyckte att peer supporten nödvändigtvis behöver delta i APT.

Ja vi hade ju tänkt att hen skulle vara med på APT, men hen har haft svårt att komma på morgnarna ... och så som jag har uppfattat hen så vet jag inte, för hen tycker inte att det är så intressant alla gånger. (Alexis, chef)

Här framkommer alltså att eventuella beslut om att peer supportern inte deltar på APT-möten kan ha grundats i en omsorg om peer supportern. Detta mer än i osäkerhet om huruvida peer supportern är personal eller brukare.

Vad gäller arbetsverktyg uttrycks i någon personalintervju att peer supporten inte behöver en dator, då denne inte har samma ansvar för att dokumentera som övrig personal. På vissa arbetsplatser har inte peer supportern heller en mobiltelefon även om det är något som övrig personal har. Detta uppges ha bidragit till att peer supporten hamnat i besvärliga situationer. Det nämns också att det uppstått problem i arbetet i de fall peer supportern inte haft nycklar till arbetsplatsen eller tillgång till samma informationsflöde som övrig personal.

2.1.4 Introduktionen av peer support på verksamheterna

Hur går man tillväga när peer supportern börjar arbeta? Hur ska hen få kontakt med brukarna på ett lämpligt sätt? I detta tema framkommer att detta är exempel på praktiska frågor som verksamheterna och peer supporterna brottats med under införandet av peer support.

En chef framhåller att man på arbetsplatsen fördelat ansvaret för peer supportern mellan chefen och gruppledaren. Sedan har man gjort en plan där peer supportern i introduktionens första skede följt med personalen. Oftast sägs peer supportern ha passat bra in på arbetsplatsen. "Peer supportern smälte in direkt, jag tycker inte att det var något konstigt så" säger till exempel en chef. Någon chef framhöll ändå att peer supportern hade en tuff uppgift att bara komma in och arbeta i en helt ny bransch.

Jag tror att det var en jättechock för hen att komma hit. Det var stort. Det här är ju ändå personer med annan, hen är ju inte socialarbetare i grunden. Hen kommer ju från helt annat yrkesliv ... och lite så där ja men "snabbutbildning i peer support". Och sen blir man inkastade i det här, typ. (Billie, chef)

Chefen vid en arbetsplats konstaterar att det inledningsvis har gått lite trögt att introducera peer support för brukarna då dessa inte känt till vad det är för något. Peer supportern har dock varit med och haft grupper och på så sätt blivit bekant med brukarna. Inom vissa verksamheter har man informerat brukarna rutinmässigt om funktionen peer support. Någon personal påpekar att det borde ha funnits en informationsbroschyr att dela ut till brukarna så att de varit bättre förberedda på att det kommer en peer supporter. Några peer supportrar berättar att de försökt saluföra sig själva, informerat brukarna om vad de kan stå till tjänst med och introducerat sig på arbetsplatsen genom sitt sätt att utforma arbetet. En övrig personal lyfter fram att verksamheten borde ha ordnat med en handledare på plats, innan man tog dit peer supportern. Enligt denna personal drog verksamheten bara igång med peer support utan planering innan, vilket peer supportern fått lida för då denne inte fått tillräckligt klara anvisningar och stöd. I personalintervjuerna förekommer det även uppgifter om att brukare inte alltid förstått innebörden av peer support.

Vi hade några deltagare som inte förstod, eller brukare som inte förstod alls varför det kommer en ny människa som inte är personal utan vad är det för roll. (Personal)

I en personalintervju framkommer att man varit osäkra på, eller ovana vid, hur man ska presentera peer support inför brukarna.

Och det var ju inte heller så att varken vi eller peer supportern gick ut med den egna erfarenheten ... vi kallade det för studiecirkelledare, alltså det är sätt att dölja. (Personal)

Den här typen av utsagor överensstämmer med vad som framkommer i flera brukarintervjuer.

Jag visste inte om att det var en peer supporter förrän sista gångerna. Jag visste faktiskt inte om att det kallades för det. (Kim, brukare)

En annan brukare förklarar;

Jag har uppfattat att hen är assistent till xx (en övrig personal) ungefär. Det är hens funktion. Och jag vet att hen inte är boendestödjare, så hen är inte anställd på de villkoren, det vet jag om. Så på det viset så har jag placerat hen lite vid sidan av övriga personalen. Så jag drar dom inte över en kam, det där är personal och så vidare, utan jag delar upp det lite. (Alex, brukare)

Det finns emellertid brukare i intervjumaterialet som säger det rakt motsatta, vilket citatet nedan är ett exempel på.

Jag vet att hen gick ut på en gång och informerade om vem man var. Sen är det jag som ... Men hen har alltså inte på något sätt trängt sig på och inte på något sätt dragit sig undan heller, utan funnits där och hela tiden varit. (Eli, brukare)

I vissa personalgruppsintervjuer uppges peer supportern ha introducerats på verksamheten genom att börja träffa några utvalda brukare.

I en liten skala också, med att det var några klienter då, så det inte skulle bli för mycket på en gång. Och så, känna oss för. (Personal)

Från personalintervjuerna framkommer att man ändå tyckt det varit arbetsamt att behöva ”uppfinna hjulet” vid introduktionen av peer support på arbetsplatsen. Samtidigt tycks man uppfatta arbetet som en process.

Nu finns det en ram som vi har hittat också. Så jag tror att det kommer att bli oerhört mycket enklare nästa gång, för att jag tycker att det är väldigt viktigt. (Personal)

En chef uttrycker att det är svårt att veta om man utformat peer support på bästa sätt.

Jag tycker att det har varit jättesvårt att vara chef över en verksamhet där man bara är en medarbetare som jobbar med det. Svårt att utvärdera, svårt att se, är det så här det ska vara? (Ellis, chef)

Det finns bland cheferna en uppfattning om att funktionen peer support tycks passa bättre inom verksamheter där brukarna kan komma och gå, och där de kan träffa en peer supporter under avspända former, så att brukarna inte behöver boka tid med peer supportern. Någon chef uttrycker även en önskan om att sprida funktionen peer support till flera verksamheter inom samma förvaltning, så att dessa verksamheter ska få mer kunskaper om peer support och för att flera brukare ska bli intresserade av att ta del av funktionen.

2.1.5 Ansvarsfördelning vid införandet av den nya yrkesrollen

Införandet av peer support uppges ha rest frågor om vilka funktioner som behövs för att få det att fungera på ett bra sätt. Frågor har också lyfts gällande ansvarsfördelning. Här framkommer generellt en önskan om ökad tydlighet.

Det faktum att peer supporterna är anställda av *en* organisation och arbetar på *en annan* visar sig innebära en del frågetecken. Vad ska egentligen NSPH Stockholms län, verksamheterna, stadsdelsförvaltningarna och socialförvaltningen göra?

Huvudmannaskapet, NSPH är ju arbetsgivare och personen jobbar hos oss. Men det är väl klart att det där var ändå ett frågetecken när vi började, att hur ska det här gå till? Men det, det är ju socialförvaltningen som finansierar och NSPH rekryterar och anställer. (Billie, chef)

Det framkommer även att vissa chefer varit bekymrade över ansvarsfördelningen när NSPH Stockholms län är arbetsgivare samtidigt som chefen har ett ansvar för hela verksamheten där peer supportern finns.

Det var lite olyckligt i början, det här med vem som skulle bestämma arbetstider, vem som skulle bestämma lön och vem som hade arbetsgivaransvaret ... det var verkligen lite rörigt. Det behöver styras upp. (Cleo, chef)

Några chefer beskriver sig ändå som arbetsledare eller kontaktperson för peer supportern. Det framkommer även att cheferna har funderat på om det kanske kunde ställa till problem exempelvis om peer supportern mår dåligt och arbetsgivaren inte är den organisation peer supportern arbetar inom.

Alltså då har ju NSPH ett arbetsgivaransvar, jag har ett arbetsledaransvar ... ja men mår den här personen dåligt så måste den höra av sig till sin arbetsgivare och säga det här. (Mika, chef)

En ytterligare aspekt av ansvarsfördelningen gäller arbetsmiljön.

Men peer supportern är ju en del av gruppen, som exempelvis med arbetsmiljön och sådant. Hens arbetsmiljö är lika viktig som annan personals. Så den är ju min uppgift att bevaka, och psykosocialt och fysiskt och allt det här. (Jean, chef).

Cheferna uppger sig också ha varit osäkra på vem som hade ansvar för att peer supportern har en dator och telefon.

Det framkommer även att övrig personal anser det svårt att veta hur de på bästa sätt ska stötta peer supportern i sitt arbete. Vissa chefer och personalgrupper framhåller att peer supportern behöver mycket stöd och struktur för att kunna fungera på arbetsplatsen.

Men på den tiden hen var här så har jag sett att det här är en person som behöver instruktioner och tydlighet för att komma igång. Att någon måste göra det. (Alexis, chef)

En annan chef konstaterar att ju mer tid peer supportern arbetar desto effektivare blir arbetet.

Vi kom fram till att vi ska öppna upp för att peer supportern ska kunna vara där mer. För då kommer mycket av det här dagliga samarbetet bli mindre stressat för peer supportern. Mindre del av tiden går åt till handledning. (Cleo, chef)

I någon personalgrupp upplevs det också som en belastning att behöva vägleda peer supportern och sätta upp gränser för denne. En chef har bett peer supportern anteckna vad hen gör. Det har blivit ett sätt för denne att hålla lite koll på vad peer supportern gör på arbetet. Samma chef förklarar att övrig personal också antecknar i journalerna om brukaren fått peer support. Detta för att uppnå transparens sett till hur verksamheten utför sitt uppdrag.

2.2 Rollen som peer supporter

Under det andra övergripande temat, nämligen *Rollen som peer supporter*, visas peer supporterns funktioner och arbetsuppgifter inom verksamheterna. I resultatet syns att peer supporterns funktioner och arbetsuppgifter inledningsvis upplevts som tydliga men i mötet med den praktiska vardagen på verksamheterna har chefer, övrig personal och peer supportrar ändå saknat någon form av arbetsbeskrivning för peer supportern. Trots detta har arbetsuppgifter kunnat växa fram, anpassade till verksamheten och dess brukare. Intervjuerna med brukare ger också en tydligare bild av hur peer support i praktiken kunnat ta form.

2.2.1 En peer supporters arbetsuppgifter

Cheferna har generellt uppfattningen att NSPH Stockholms län och peer supportern förmedlat en klar bild av vad som kan ingå i en peer supporters arbetsuppgifter. Peer supportern ska arbeta återhämtningsinriktat utifrån sin egen erfarenhet av psykisk ohälsa. Ändå framkommer i intervjuer med chefer och övrig personal såväl som med peer supportrar att det varit svårt att veta vad som mer exakt kan eller ska ingå i en peer supporters arbetsuppgifter på arbetsplatsen.

Hen har ju fått ganska fria händer, vi har inte riktigt vetat vad för uppgifter hen skall ha. Vi har haft önskemål. Sen har ju hen fått komma fram till uppgifter själv. (Personal)

Avsaknaden av en manual eller tydlig arbetsbeskrivning för peer supportern har gjort att man på arbetsplatsen fått arbeta tillsammans med att utforma rollen.

För mig har det varit svårt att veta. Det finns liksom ingen manual på hen, ”så här ska vi göra med hen”. [...] Vi har inga erfarenheter av att jobba tidigare med peer support. Så mycket har ju varit att finna i vilken roll hen ska ha och var hen ska vara. (Personal)

Den övriga personalen framhåller även att de förstått intentionen med peer supporterns återhämtningsinriktade arbetsätt, men hur man i praktiken når dit är man fortfarande lite osäkra på.

Så klart att peer supportern ska gå in då och verka för den psykiska ohälsan och återhämtning då. Men hur det går till, det kan vara lite flytande precis som våra arbetsmetoder också. (Personal)

Någon chef berättar att hen bestämt vad peer supportern arbetsuppgifter skulle vara redan innan denne kommit. Sen ska det ha visat sig att peer supportern inte uppskattade just dessa arbetsuppgifter. Generellt tycker dock cheferna att peer supportern delvis kan arbeta med att främja brukarinflytandearbetet på arbetsplatsen. Dessutom föreslås att peer supportern kan bidra med ett brukarperspektiv när verksamhetsplanerna ska skrivas. Detta för att verksamheten ska kunna bli mer brukarvänlig. ”Hen får jättegärna ställa frågor och till och med ifrågasätta vad vi gör” säger exempelvis en chef.

Liknande tankegångar finns hos personalen. Verksamheterna har uppdraget att verka för ökad delaktighet bland brukarna. Vissa personalgrupper framhåller att peer supportern strukturerar upp brukarinflytandearbetet på ett sätt som inte tidigare gjorts.

På någon arbetsplats följer peer supportern ibland med brukare till olika typer av möten, vilket uppges te sig lämpligt då man upplever att brukare annars lätt kan missa sådana möten. Samtidigt är man tveksamma till om det egentligen är rätt typ av arbetsuppgift för en peer supporter. På vissa arbetsplatser ses peer supportern som en medarbetare som ska vara med och göra genomförandeplaner med brukarna, då peer supportern kanske tänker lite annorlunda vid sådan planering.

En chef framhåller att peer supportern utför arbetsuppgifter som inte den övriga personalen har gjort.

De har helt enkelt lite långvariga kontakter. Det kan nog se lite olika ut. Hen har ju bland annat hjälpt någon som ville komma ut i sysselsättning. [...] Men det var också att vara en förebild. Att kanske enskilda brukare kunde vända sig till hen då och få stöd i sin återhämtning, kanske hänga med någonstans, till en doktor eller till ALFA eller något. Riktigt så har det inte blivit. (Jean, chef)

På vissa arbetsplatser leder peer supporten olika studiecirklar. Initialt har man på någon arbetsplats tänkt sig att peer supportern ska träffa enskilda brukare för samtal, men detta uppges ha varit besvärligt.

Men man ska också ha en möjlighet som brukare att få träffa en peer supporter utifrån enskilda samtal. Det har inte kommit igång något vidare bra hos oss. Antingen är det så att brukarna känner att de inte är... att de känner att de inte behöver det. Eller också så är det att vi inte är tillräckligt duktiga på att informera om att vi har den här möjligheten. (Ellis, chef)

Ovanstående resultat överensstämmer med hur peer supporterna själva uppfattar att verksamheterna förstått innebörden av peer support.

De hade koll på att det var en professionell kamratstödare. Sedan så hade de fullt och klart med att jag inte skulle ha samma arbetsuppgifter som övrig personal. (Peer supporter)

På vissa verksamheter uppges emellertid vare sig brukare eller övrig personal riktigt ha förstått vad en peer supporter är och vad denne ska syssla med. På vissa arbetsplatser uppges det ha varit svårt att särskilja peer supporterns arbetsuppgifter från de sysslor som åligger den övriga personalen.

Det är otydligt med arbetsbeskrivning: vem som ska göra vad och vad jag ska göra. Och när jag frågar så blir det så här: "nej det är brukarna som ska göra" och "nej, det är personalen som ska göra". Okej, men vad är jag? (Peer supporter)

Någon peer supporter tycker sig inte bli tagen på allvar på arbetsplatsen. Majoriteten upplever ändå att verksamheterna är positiva till att ha en peer supporter som kollega. De upplever sig även oftast ha blivit väl mottagna på arbetsplatsen och framhåller att arbetet är givande.

Glädje, närvaro, och att jag får en massa tillbaka av deltagarna och sen ger ... det känns att dom här deltagarna tycker att jag är väldigt glad och jag skrattar jättemycket. Vi skrattar jättemycket tillsammans och jag tycker att de här samtalen är jättefina. (Peer supporter)

Icke desto mindre framkommer det att peer supporterna kan känna sig i underläge då yrkesrollen inte är befäst. "Ibland tycker dom att det är lite för mycket privat, eller någon tycker det" säger en av peer supporterna. Några peer supportrar säger sig inte ha fått stöd eller tillräckligt med stöd. Vissa peer supportrar talar också om ensamheten i att vara den enda i sin yrkesroll på arbetsplatsen. Också flera chefer och personalgrupper funderar på om det skulle vara lättare om peer supportern hade en kollega inom samma yrkesgrupp på arbetsplatsen, att bolla med.

2.2.2 Samtal, stöd, tips, cirklar

Intervjuerna med brukare ger också en bild av peer supporterns arbetsätt och arbetsuppgifter. Här framkommer att peer supportrar kunnat stötta och hjälpa brukarna på en rad olika sätt. Samtalen, exempelvis, är ett centralt och välkommet moment i mötet med peer supportern. Peer

supportern kan peka mot en uppbyggande gemenskap genom den delade erfarenheten av psykisk ohälsa.

Ja, social tillhörighet är ju en bra grej, att man vet att man inte är ensam. För när man kommer hem så känner man sig ju som en idiot. När man kommer här så känner man sig mer ... (*ofärdig mening*). (Kim, brukare)

I flera intervjuer framkommer att samtalen med peer supportern också kan hjälpa mot känslan av ensamhet. Ibland sker samtalen dessutom i samband med fysisk rörelse.

Vi går på promenader tillsammans, och sen så snackar vi mycket, så här normalt, vanligt snack. Så här kompisnack alltså. Så det är inget psykiatrisnack. Nej, utan det är normalsnack alltså. [...] Ja, man får ju, alltså, man får ju bättre... vad ska man säga? Självförtroende, självkänsla! [...] Hen peppar upp en. (Kai, brukare)

I några brukarintervjuer framkommer att man fått praktiskt stöd i att strukturera upp sin vardag, exempelvis genom veckoscheman. Någon har fått hjälp att hitta en ny psykiatrikontakt. Någon har börjat fundera på att, tillsammans med peer supportern, ta kontakt med en lokal anhörig- och patientförening.

Brukare uppger sig också ha kunnat spara pengar efter att ha fått tips om att gå med i en förening som samarbetar med mataffärer för att dela ut matkassar till hushåll med begränsad ekonomi. Någon uppger sig också ha fått hjälp med praktiska tips om hur man kan överblicka sin ekonomiska situation, vilket har bidragit till en ökad känsla av lugn.

Jag går regelbundet hos psykiatrin, men vi har inte pratat direkt om ekonomi. Visserligen har jag pratat med en kurator om att söka fonder. Men det här med talböcker och att man kan handla billigt, det har kommit från peer supportern [...] jag vågade köpa en soffa här nu för ett tag sen och jag skulle inte ha vågat det innan. För jag har sparat pengar. (Isa, brukare)

Några brukare säger sig också ha fått stöd i att söka hjälpmedel som underlättar vardagen och tips om lösningar för att exempelvis kunna få bättre tandvård. Det förekommer även att peer supportern deltar som stöd när en brukare ska delta i en kurs. Peer supportrar leder även själva studiecirklar för brukare.

2.3 Nya tankesätt inom socialpsykiatrin

Under temat *Nya tankesätt inom socialpsykiatrin* framkommer att införandet av peer support upplevs synliggöra och påverka förhållningssätt kring psykisk ohälsa och kring distinktioner mellan personal och brukare, mellan det personliga och det privata och mellan akademisk kunskap och erfarenhetsbaserad kunskap om psykisk ohälsa.

2.3.1 Ett personligt tilltal

Peer support är i grunden relationellt betingat och peer supportern gör i sitt arbete bruk av sina egna och brukarrörelsens erfarenheter av återhämtning från psykisk ohälsa. I flera intervjuer med brukare uppges att peer support ska ha bidragit med nya jämlika sätt att samtala på.

Just namnet peer support. Det betyder ju att man är likar. Och eftersom hen är en av oss, men har extra kunskap, extra intresse och extra resurser, det blir det ju inte något steg att gå och prata med hen. Vi pratar ju med hen varje dag. Om jag ska prata med en läkare eller myndighet eller något sådant, då måste jag boka en tid. Då pratar jag med någon som ofta tycker att de är ovanför mig. (Eli, brukare)

En annan brukare förklarar:

Ja, hen har ju varit väldigt öppen med sina egna ... sin egen problematik liksom. Det gör ju att man kopplar av lite grann. (Lo, brukare)

Ytterligare en säger att det är enklare att prata med peer supportern:

Jag har enklare att snacka. Hen är mer som mig. (Joan, brukare)

Peer supportern upplevs med andra ord bidra till ett mer personligt och nära tilltal. Själva säger sig peer supportrarna få bekräftelse från brukarna att deras unika arbetssätt är viktigt.

Jag får feedback av mina deltagare hela tiden. Annars skulle det inte funka. Och det är jättekul. Men då får man ju bekräftelse genom att folk säger konkret att dom uppskattar att man är en personlighet med egna erfarenheter, att man är en inspiration kanske. De uppskattar att jag är ärlig med egna erfarenheter, med att jag har olika diagnoser. (Peer supporter)

Peer supportrarna upplever även att de bidragit till en ökad kommunikation brukarna emellan.

Oftast så tycker personalen att jag gör ett bra jobb. Brukarna pratar mer sinsemellan sen jag kom dit, och vi blir som ett kollektiv. Att vi stärker varandra lite, genom att vi får en samhörighetskänsla, vi som är brukare eller före detta brukare. (Peer supporter)

Vissa personalgrupper uppger också att peer supportern kan ge brukarna stöd i sådana saker som den övriga personalen inte har tid med, som att sitta och diskutera med brukarna. Peer supportern kan även ge ett stöd som liknar en vänskap, till skillnad från personalen, som uppges behöva förhålla sig mer professionellt till brukarna. Då peer supportern inte representerar en myndighet på samma sätt som övrig personal uppges hen även kunna skapa en annan typ av allians med brukare.

Hen är ett komplement där för den psykiska ohälsan och att jag har huvudansvaret för själva uppdraget och det administrativa. (Personal)

Det framkommer även att personal upplever att peer supportern i sin yrkesroll är med och förändrar tankesätt på ett vidare plan om exempelvis privat och personligt.

Men det är tufft tänker jag, som peer supporter, att vara murbräcka, alltså den som ska vara det här udda exemplet i hela organisationen. (Personal).

Någon personalgrupp förklarar att man tvingats genomgå en tankeprocess i och med att peer supportern börjat arbeta på arbetsplatsen.

Det vänder upp och ner på ... Ser man på det professionellt, det är ju det där vanliga: distansen. (Personal)

En chef resonerar om den svåra balansgången mellan privat och personligt i och med peer supportrollen:

Jag tänker det finns oerhörda utmaningar som peer supporter, att veta var man ska dra gränsen mellan privat och professionellt personligt. Det är en utmaning för oss alla som jobbar inom det här, att man kan hantera det här om man får vetskap om jobbiga saker. Det kan handla om allt från våld i nära relationer eller genom barn som man är orolig för ... vi inom socialtjänsten har ju ganska klara riktlinjer. (Cleo, chef)

Samma chef fortsätter även att poängtera vikten av att peer supportern inte får bli kompis med brukarna på fritiden. Detta uppges framförallt vara viktigt för att skydda peer supportern. Här efterlyser chefen en fördjupad diskussion.

Det där tycker jag vore jättespännande att definiera ihop med deltagarna och NSPH och definiera professionell kompis. (Cleo, chef)

Det finns också chefer som förklarar att det varit svårt för arbetsgruppen efter att peer supportern kommit med utmanande tankegångar, och att man fått arbeta med detta vid personalmöten.

Men ibland undrar jag alltså: var är vi i allt det här ifrågasättandet? (Alexis, chef)

Det finns dessutom chefer som understryker att peer supportern måste kunna höja blicken och inte bara utgå från sina egna erfarenheter av att vara brukare, utan också anpassa sig till verksamheten.

Lite grann personliga och privata diskussioner, och jag blev lite konfunderad. Jag märkte att det här inte var klart för hen ... i vår kultur här på arbetsplatsen går vi inte in väldigt mycket i privata ... då säger vi: "det ingår inte i min roll". (Mika, chef)

Även i intervjumaterialet med personal förekommer tankar om att det är problematiskt att peer supportern i sitt sätt att arbeta utgår från sina egna erfarenheter som brukare och därmed inte intar en traditionellt professionell hållning gentemot brukarna.

Jobb är någonting helt annat och privat är någonting annat, man blandar inte ihop jobb och privat. Då kom jag att tänka på det, det här går inte, man måste prata om det. [...] Det är ju inget paradigmskifte direkt med någon jämbördighet där man strävar tillsammans. Det finns ju inte på kartan. (Personal)

2. 3.2 Professionens kunskap - erfarenhetsbaserad kunskap

Införandet av peer support tycks även väcka tankar om existensen av olika former av kunskap om psykisk ohälsa. Dels uppfattar man att professionen har en form av kunskap om psykisk ohälsa och återhämtning. Det som gör peer supporterna till just peer supportrar är erfarenheten av återhämtning från psykisk ohälsa som omvandlats till erfarenhetsbaserad kunskap. I materialet hittas många olika perspektiv på hur sådan mer erfarenhetsbaserad kunskap kan tillföra något nytt till verksamheterna och till brukarna.

Vissa chefer tycker sig se att peer supporterns närvaro på arbetsplatsen ökar medvetenheten om attityder rörande psykisk ohälsa.

Man har fått en ökad insikt, det skulle jag vilja säga. (Ellis, chef)

Det finns även personal som upplever att peer supporterns närvaro påverkar hela arbetsplatsen positivt.

Ödmjukhet inför det här med psykisk ohälsa. Har man någon i personalen som själv har haft psykisk ohälsa och hör dennes synpunkter, det blir något annat. (Personal)

Eventuell kritik från peer supportern mot verksamhetens arbetssätt uppges av vissa chefer kunna betraktas som en möjlighet till utveckling.

Otroligt positivt att få in någon som har en annan ingång och en annan bakgrund och ett annat uppdrag. Det känns ju bara som en förstärkning och ett komplement. Som att vårt utbud på något sätt blir bättre och vi blir också på något vis synade och ifrågasatta på ett annat vis när hen ställer sina frågor. (Billie, chef)

Någon chef menar att just det faktumet att peer supportern utgår från sin egen erfarenhet också gör hen trovärdig på ett unikt sätt.

Just den ingången är väldigt svår för professionen att ha, jag tänker just för den som har gjort den här resan själv och har lyckats skapa strategier. (Cleo, chef)

Vissa personalgrupper upplever också att de fått ny kunskap genom att rådfråga peer supportern, då denne har brukarkunskap som de inte besitter.

Jag har ju inte varit sjuk, om man säger så. Man har ju inte varit själv där nere, man är ju personal bara. (Personal)

Några upplever också att den kunskap som peer supportern besitter inte går att läsa sig till och att just den kunskapen är viktig för verksamheten.

Vi kan vara väldigt duktiga på att läsa information om vad en diagnos är och vad psykisk ohälsa kan betyda. Men att ha en personlig erfarenhet, som gör att jag har levt med det och överunnit de här eventuellt, eller kämpat med det dagligen. (Personal)

Någon personalgrupp bekräftar att peer supporterns kunskap lett till annorlunda stöd och hjälp för brukarna.

Mycket bra, väldigt, det blir ju en helt annan arbetsituation liksom ... hen har ju utökat det mycket mer, bättre, att hitta dom här vägarna till att få deltagarna att hitta hjälp på olika ställen och så. (Personal)

I intervjuerna med brukare bekräftas att peer support bidragit till att en mer erfarenhetsbaserad kunskap gjort skillnad.

Jag fick en diagnos för några år sedan. Aspergers och allt det. Jag fick den diagnosen och så lade jag undan den och så blev det inte mer med det. För att jag visste väl inte riktigt vad jag kunde ha den till eller något sådant. Det som har hänt sedan peer supportern och jag har börjat prata, det är att jag har fått förståelse för vad den innebär i praktiken och i min kontakt med vårdenheter och myndigheter. Och att jag faktiskt kan använda den här diagnosen för att få hjälp i saker som jag behöver. Och det har jag inte förstått. Jag har tidigare sett diagnosen som ett sätt för mig att jobba på hur jag beter mig i vardagen mot mig själv och mot andra människor, och det har varit jättebra stöd. Men att även kunna använda det som jag sa. (Eli, Brukare)

Samma brukare lyfter fram att peer support bidragit med ett vidare helhetsperspektiv som grundar sig i levd erfarenhet.

I vården får man ju hjälp om man är i ett akut tillstånd, så får man hjälp med det och kanske en viss rehabilitering. Och sen är man borta. Här på verksamheten gör de ett jättebra jobb. Men dom gör ett jobb. En peer supporter kan förmedla kontakter och inspirera, styra in om man har en fundering så kan man prata med peer supportern och få reda på att det finns där och där och så. Det är väldigt bra. (Eli, brukare)

Brukare uppger sig också ha fått hjälp att reda ut olika kontakter med samhällsfunktioner och myndigheter som upplevts som snåriga och röriga.

Det finns en massa kunskap. Men det ligger utspritt, och det gör då att det är en labyrint när man ska ge sig in i och fråga. Och då kan till exempel en sån sak som peer support vara väldigt bra. [...] Det är det att vi har folk som är uppdaterade och vet vad som gäller och känner till hur det fungerar i samhället. Människor som kan brygga över, hjälpa till och gå in för individer. Som orkade klara av det. (Jackie, brukare)

En brukare förklarar att hen under åren som gått mått dåligt, men att mötet med peer supportern varit mycket givande. "Som jag mått nu så är jag ... ja det känns jättebra." En annan säger:

Hen har liksom öppnat upp till det bättre. Det är ju väldigt duktigt tycker jag. Det är proffsigt alltså. (Kai, brukare)

En ytterligare brukare jämför sitt möte med peer supportern med tidigare upplevelser från psykiatrin.

Ja, alltså, i och för sig hade jag fått egen terapi och sådant. Men man har vissa regler. Iskalla regler och sätt. "Rätt ska vara rätt", "så ska det gå". Här är det mer mänskligt. (Kim, brukare)

Peer supportern uppges även av personal kunna förmedla kunskap om återhämtning och inge hopp hos brukarna.

Hen tillför väldigt mycket till gruppen, man ser att man kan komma vidare i livet trots psykisk ohälsa. (Personal)

Några verksamheter har haft ambitionen att arbeta återhämtningsinriktat redan innan peer supportern kommit på tal. När de blivit introducerade till vad peer support är har de upplevt att detta arbete är i linje med verksamhetens målsättning med att arbeta återhämtningsinriktat, men att peer supportern tillför en ny aspekt i detta arbete.

Vi hjälper människor i en återhämtningsprocess. En peer supporter gör ju precis samma sak men från ett annat håll. Då tänker vi så att i bästa fall samverkar ju det här på ett jättebra sätt. (Personal)

Det framhålls också bland övrig personal att brukarna kan våga berätta andra saker till peer supportern.

Dom känner att man kan prata om andra saker som inte rör verksamheten på det sättet. Och det känns tryggare att ha någon mellanvägg så att säga, mellan personal och brukare. (Personal)

Viss personal upplever att de genom att diskutera en brukare med peer supportern, får mer information om brukaren än vad de själva lyckades få fram, och detta tack vare att peer supportern har egen brukarerfarenhet och kan skapa sig en annan typ av relation till brukaren. Någon personalgrupp problematiserar också den erfarenhetsbaserade kunskapens roll i socialpsykiatrin på ett vidare plan.

Det finns en egen erfarenhet och att själv ha erfarenheter som inte innebär att man är expert på andra människor. [...] Risken är också att man professionaliserar en roll så att den blir ett alibi. 'Nej men vi har en peer supporter anställd. Vi gör som vi jämt har gjort, men vi har ju den här personen'. (Personal)

I någon personalgrupp uttrycks en glädje över att ha få ta del av peer supportens unika kunskap.

Jag skulle inte vilja byta arbetsplats utan att veta att det kanske finns en peer supporter fungerande i verksamheten. (Personal)

3. Slutsatser

Syftet med den här utvärderingen har varit att spegla upplevelser och tankegångar bland chefer, övrig personal, peer supportrar och brukare i samband med införandet av peer support i fem socialpsykiatriska verksamheter i Stockholms stad.

Peer supportrar är en ny yrkesgrupp i svensk vård och omsorg. Det bör understrykas att projektet som utvärderas är ett pilotprojekt och det första i sitt slag inom svensk kommunal socialpsykiatrisk verksamhet. Utvärderingen kan då också ses som ett led i utvecklingsarbetet. Nedan redogörs för hur peer supportrar konkret kunnat stötta brukare och vilka effekter peer support haft för brukare och för verksamheterna som fått ta del av det. Avslutningsvis diskuteras vilka utmaningar som verksamheterna mött i implementeringsprocessen och hur sådana kan bemötas.

3.1 Konkreta innebörder av peer support

I utvärderingarna av likande projekt i Västra Götalandsregionens och Region Skånes respektive psykiatrivksamheter har den nya egenerfarna yrkesrollen initialt upplevts som otydlig men med tiden blivit tydligare och tydligare.⁶ I resultatredogörelsen ovan framkommer att det också i fallet med Stockholms stads socialpsykiatri har funnits en osäkerhet kring vad peer support-rollen ska fyllas med för konkreta arbetsuppgifter. Osäkerheten till trots har innebörden av peer support i de fem undersökta socialpsykiatriska verksamheterna kunnat växa fram och peer supportrar har kunnat stötta brukare på en rad konkreta sätt.

- Genom individuella samtal stötta brukare som upplever ensamhet.
- Agera förebild för att återhämtning/nyorientering från psykisk ohälsa är möjlig.
- Motionera med brukare.
- ”Peppa” och hjälpa brukare som vill komma ut i arbetslivet.
- Leda studiecirkel för brukare.
- Följa med brukare till en lokal brukar- och anhörigförening.
- Följa med brukare till en kurs.
- Bidra till bättre struktur på vardagen, exempelvis genom att hjälpa brukare att göra veckoscheman.
- Hjälpa brukare med att lägga upp en privatekonomisk budget.
- Tipsa brukare om effektiva sätt att spara pengar, som att handla billigt eller få mat från en förening som delar ut matkassar.
- Tipsa brukare om hur man kan ladda ner talböcker.
- Tipsa brukare om hur man kan få tillgång till olika typer av hjälpmedel för att få vardagen att fungera bättre.
- Hjälpa brukare att få tandvård.
- Hjälpa brukare i att reda ut och strukturera upp olika stödfunktioner och myndighetskontakter som upplevts som snåriga och röriga.
- Stötta brukare så att det inte missar viktiga möten.
- Följa med brukare på olika möten.
- Tillföra brukarperspektiv på brukares genomförandeplaner.

⁶ Argentzell (2017) och Wenzer (2018).

Listan ovan är en sammanställning av vad chefer, personal och brukare uppger att peer supportrar konkret kunnat hjälpa brukare med. Utifrån intervjuerna är det inte möjligt att uppskatta omfattningen per punkt. Vissa av punkterna, som individuella samtal med brukare – i bred bemärkelse – är rimligtvis mycket vanliga innebörder av peer support. I förhållande till sådana samtal är det faktum att någon brukare fått hjälp att få tandvård troligtvis en mindre vanlig innebörd av peer support. Samtidigt är det märkbart att för just denna brukare, som haft problem med sina tänder, har sådant stöd blivit en mycket central och viktig innebörd av peer support.

Vad gäller verksamheterna uppges peer supportrar i sitt arbete också kunna bidra genom

- att öka brukarinflytandet
- ett ständigt närvarande "brukarperspektiv" på verksamheten
- tillförande av brukarperspektiv på verksamhetsplaner

Den här typen av mer strukturella eller organisationsmässiga innebörder av peer support framstår dock i resultatet fortfarande vara i sin linda. Hur peer support i mer konkreta ordalag kan bidra till att öka brukarinflytande och tillföra brukarperspektiv på verksamheterna är därmed något som behöver undersökas, planeras, konkretiseras och testas i det fortsatta arbetet.

3.2 Effekter av peer support

I resultatredovisningen framkommer även att införandet av peer support har fått vissa *effekter* hos brukare. Nedan följer en lista på effekter som framkommer i resultatredovisningen.

- Öppenheten kring den egna erfarenheten har bidragit till ökat självförtroende och självkänsla. Vi tolkar det som att samtalen med peer supportrar bidragit till att minska självstigma kring psykisk ohälsa.
- Sammanhang och gemenskap kring det som förenar, nämligen erfarenheter av psykisk ohälsa.
- Ett närmare tilltal och en jämlikare kommunikation.
- Ökad kommunikation mellan brukarna.
- Hoppfullhet om att återhämtning från psykisk ohälsa är möjlig.
- Förändrat vårdklimat. Mer skratt och glädje.
- Stabilare privatekonomi.

En slutsats som kan dras är alltså att peer support gett många positiva effekter för brukare. Samtidigt är materialet litet och måste därför tolkas med försiktighet. Det faktum att någon eller några brukare uppger sig ha fått stabilare privatekonomi betyder inte att peer support i sig leder till detta. Det kan istället handla om att den eller de peer supportrar som dessa brukare mött har haft kunskap om och intresse för att arbeta med just sådana frågor. Samtidigt bekräftas punkterna ovan (utom den om ekonomin) av de tidigare studierna av införande av peer support i Skåne och Västra Götalandsregionen.

Införandet av peer support ses också ha fått effekter på verksamheterna, på chefer och personal. Nedan följer en lista på sådana effekter som hittas i resultatredovisningen.

- Ökade kunskaper om brukarna på verksamheten.
- Ökad förståelse för hur det är att leva med psykisk ohälsa.

- Ökad förståelse för hur man kan återhämta sig från psykisk ohälsa.
- Ökad medvetenhet kring olika traditionella gränsdragningar mellan personal respektive brukare.
- Ökad öppenhet inför existensen av olika former av kunskap om psykisk ohälsa och återhämtning från den.

Också här ses alltså ett flertal positiva effekter av införandet av peer support på verksamheterna som tagit emot en peer supporter. Denna typ av slutsatser måste dock återigen tolkas med viss försiktighet. Då materialet är begränsat är det svårt att tolka omfattningen av den ökade förståelsen, medvetenheten och öppenheten. Samtidigt kan det konstateras att det är just den här typen av verksamhetseffekter av peer support som lyfts fram också i de tidigare studierna från Skåne och Västra Götalandsregionen.

3.3 Utmaningar vid införande av peer support

Det kan konstateras att resultatet visat på många positiva effekter av införandet av peer support i verksamheterna. Arbetet med peer support och en ökad brukardelaktighet är också en långsiktig process som kräver engagemang. Detta konstateras också i flera intervjuer med chefer. Verksamheterna som tar emot en peer supporter har visat sig möta utmaningar i en ofta komplicerad implementeringsprocess. I den modell som NSPH tagit fram är peer supporterna anställda av NSPH Stockholms län. I resultatredovisningen uppges både för- och nackdelar med ett sådant arrangemang. Med NSPH Stockholms län som arbetsgivare upplevs peer supporterna exempelvis kunna ge underlag till intressepolitiska insatser genom att behålla sin förankring i brukarrörelsen och därmed inte upptas alltför mycket i verksamheten. Samtidigt blir informationsflödet och ansvarsfördelningen mellan NSPH Stockholms län och den kommunala verksamheten mer komplex.

Ur resultatredovisningen framkommer att arbetet med att införa peer support på verksamheterna kan underlättas genom ökad organisatorisk beredskap. Utifrån vad som framkommer i resultatdelen rekommenderas därför följande inför en expansion av peer support inom Stockholms stads socialpsykiatri:

- Förankringen av och planeringen inför införande av peer support kan fördjupas, inte minst gentemot den personal som tar emot peer supportern.
- Ansvarsfördelningen mellan de olika parterna inom projektet kan förtydligas. Vilken roll har NSPH Stockholms län, socialförvaltningen, stadsdelsförvaltningen, enhetschefen eller biträdande enhetschefen, personalen respektive peer supportern? Tydliggör vem som är arbetsgivare och konkretisera vad det innebär. Tydliggör även hur ansvaret fördelas rörande arbetsmiljöfrågor och om en peer supporter blir sjuk.
- Det kan tydliggöras vem som har ansvar för att förse peer supportern med olika typer av arbetsredskap.
- Informationsmaterial kan tas fram till chefer och personal. Det handlar om att ge tips om vilka funktioner som behöver etableras vid införandet av peer support på en verksamhet (till exempel en kontaktperson för peer supportern). Det handlar också om att ge tips på hur personalen kan introducera peer support för brukarna samt vilka konkreta arbetsuppgifter peer supportrar kan ha och inte ha. I informationsmaterialet bör också ansvarsfördelningen beskrivas.

- Tillhandahålla informationsmaterial speciellt riktat till brukare som tydliggör vad peer support innebär.

Punkterna ovan ska betraktas som konstruktiva rekommendationer till ett pilotprojekt som arbetar med att ta fram hållbara ramar och organisatorisk beredskap för peer support inom kommunal socialpsykiatri.

Avslutningsvis kan konstateras att det i resultatredovisningen framkommer att peer support också leder till vissa tankemässiga utmaningar för verksamheterna. Inom vård och omsorg finns av tradition ofta en strikt uppdelning mellan personal och brukare samt mellan personligt och privat. Peer supportern – som jobbar professionellt mot bakgrund av sin egen erfarenhet av att vara eller ha varit brukare – intar en position som ruckar på sådana uppdelningar. I denna utvärdering framkommer att en sådan utveckling ofta upplevs som positiv av chefer och personal, men det förekommer också en oro inför detta. Ibland handlar oron om en vilja att skydda peer supportern från att dras in i oönskad intimitet.

Det kan också vara frågan om en mer djupgående – och långsiktig – process mot en ökad maktutjämning mellan personal och brukare. Då kan det vara viktigt att projektledning och verksamhetsledning påminner om att peer supporterns uppdrag *är* att använda sin personliga erfarenhet samtidigt som en diskussion hålls levande om *hur* sådan erfarenhet ska användas. Ser man peer support som en del i en mer långsiktig process mot en ökad maktutjämning kan också kritiska uttalanden från personal och chefer förstås som väntade reaktioner som speglar en osäkerhet inför det nya. För att kunna dra mer robusta slutsatser om förekomsten av en långsiktig maktutjämning krävs dock mer studier över ett längre tidsspann.

Referenser

- Elisabeth Argentzell. *Som en länk mellan patient och personal. Utvärdering av införandet av mentorer som en ny yrkeskategori Psykiatri Skåne*. (Lunds universitet/Region Skåne 2017)
- Jakob Wenzer. *Egen erfarenhet som unikt arbetsverktyg. Utvärdering av projektet PEER Support inom psykiatrin i Västra Götalandsregionen*. (NSPH/Västra Götalandsregionen 2018)
- Larry Davidson, Chyrell Bellany, Kimberly Guy och Rebecca Miller. *Peer support among persons with severe mental illnesses: a review of evidence and experience*. (World Psychiatry 2012; 11: 123 – 8)
- Julie Repper och Emma Watson. *A year of peer support in Nottingham: Lessons learned*. (The Journal of Mental Health Training, Education and Practice. 2012; 2: 70–78)
- Maria J. O'Connell, William H. Sledge, Martha Staeheli, David Sells, Mark Costa, Melissa Wieland och Larry Davidson. *Outcomes of a Peer Mentor Intervention for Persons With Recurrent Psychiatric Hospitalization (Psychiatric Services. 2018; 7: 760–767)*
- David Rosenberg och Elisabeth Argentzell. *Service users experience of peer support in Swedish mental health care: A tipping point in the caregiving culture?* (Journal of Psychosocial Rehabilitation and Mental Health. 2018; 1: 53–61)

Rapporten är utgiven av NSPH:s PEER Supportprojekt 2018-07-02.

Webbsida: www.nsph.se

Författarpresentationer:

Anneli Gustafsson är doktor i statsvetenskap och har – förutom med denna utvärdering - arbetat som regional projektledare inom PEER Supportprojektet.

Cecilia Ingard har masterexamen i folkhälsa och magisterexamen i specialpedagogik och arbetar som FoU-samordnare inom funktionshinderområdet i Region Uppsala. Cecilia har också arbetat som brukarrevisor.

Kontaktuppgifter:

PEER Supportprojektet i Stockholms län

Lisen R Magnevill
Verksamhetsledare
070-4082033

lisen.r.magnevill@nsphstockholm.se

Bosse Söderlund
Biträdande verksamhetsledare
072-935 93 75

bosse.soderlund@nsphstockholm.se

PEER Supportprojektet nationellt

Kjell Broström
Projektledare
073-940 35 88

kjell.brostrom@nsph.se

Martin Falkman
Kommunikatör
072-014 43 64

martin.falkman@nsph.se