



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevision

Kungsladugårdsteamet Boendeverksamheten

2013



INLEDNING

Syftet med brukarrevisionsarbetet är att söka finna nya och bättre sätt att ta reda på vad "de vi är till för" inom verksamhetsområdet funktionshinder tycker om verksamheten. Brukarrevisionsmetoden utgör ett komplement till metoder såsom tex. enkäter. Brukarrevisionsarbetet bör ses som en del av Göteborgs stads kvalitetsarbete.

Ett brukarrevisionssteam består av fyra personer (två brukare, en närstående och en samordnare). En hel dag ägnas åt "platsbesök" då gruppen besöker en verksamhet och ställer frågor till brukare och personal om inflytande/delaktighet respektive bemötande. Efter intervjuerna träffas teamet för att prata ihop sig om det samlade intrycket av verksamheten. Gruppen gör en färgbedömning där verksamheten ges grönt, gult eller rött kort inom olika delområden. Några dagar senare träffar brukarrevisionssteamet brukarna och personalen för återföring då teamet delar med sig av vad de upplever att verksamheten har för styrkor respektive förbättringsområden. Den här rapporten är en sammanfattning av teamets slutsatser.

Sammanfattning – helhetsbedömning

Kungsladugårdsteamet är ett boende inom Social resursförvaltning och det vänder sig till män och kvinnor som dömts enligt Lagen om rättspsykiatrisk vård (LRV). Det finns 20 lägenheter och de boende är 30 år och uppåt. I Kungsladugårdsteamet arbetar fyra behandlingsassistenter dagtid. Kvälls- och nattetid ronderar ett vaktbolag. Under helgerna är en personal i tjänst och då samverkar man med ett annat boende som finns intill, så att man stämmer av vem som arbetar och om det är något särskilt som händer. Kungsladugårdsteamet delar gruppchef med ett annat boende. Chefen har sitt kontor på annan plats och är tillgänglig per telefon samt kommer till boendet en gång i veckan. Varje boende har en kontaktman och man arbetar utifrån genomförandeplaner som kontaktman och boende skriver tillsammans. Kontaktmannen gör hembesök minst en gång i veckan. Kontoret med tillhörande lokal står öppen för de boende att komma och prata med personalen om de har behov av det. Personalen har nyckel till lägenheterna. Den använder de endast vid akuta situationer och om det finns skäl att misstänka att något har hänt och den boende behöver hjälp. Det finns ett nära samarbete mellan personalen på Kungsladugårdsteamet och socialsekreterare, sjukvård, öppenvård och andra aktörer som de boende har kontakt med. Detta är en viktig del i verksamheten eftersom den styrs av olika lagar och varje boende har sina föreskrifter. Målsättningen är att ge den enskilde stöd och förutsättningar till att leva ett självständigt liv och vara delaktig i samhället.

Som boende känner man sig välkommen och de boende trivs i bostaden. Man anser att man får den hjälp man behöver om man säger till och personalen tar sig tid att lyssna. De boende uppskattar att det är en lugn och avstressad miljö i boendet.

Däremot känner personalen att de har en begränsad tillgänglighet under helgerna behovet kan vara större än vad de kan möta. Det finns önskemål från de boende att få spontana besök från personalen. De boende uttryckte ett visst misstroende mot personalen och en känsla av att bara bo där på nåder och inte vara välkommen. Det visade sig bland annat genom en rädsla för att komma och störa ifall man söker upp personal på kontoret.

Brukarrevisionsgruppen uppfattar att det är en önskan hos personalen att de boende ska finna och utveckla någon fritidssyssla men att det hos många av de boende saknas intresse av det och att de många gånger bara vill vara i fred.

En gång i månaden hålls husmöten. Där lämnas information om aktuella frågor. De boende kan ta upp frågor som rör boendet och verksamheten. Det brukar komma några enstaka brukare till dessa möten. Det kommer sällan in synpunkter från de boende trots att de har möjlighet att lämna sådana. Beror det på ointresse, att de är nöjda med att ha sin bostad eller finns det andra sätt att få de boende mer delaktiga?

Boendeperioden varierar från 1,5 år till några år. Några flyttar vidare till en lägenhet via Fastighetskontoret, andra till något annat boende. Det finns exempel på att en person har blivit kvar ”på övertid” i brist på fungerande alternativ. Det har varit olyckligt eftersom den personen inte har känt sig välkommen i boendet längre och det har påverkat relationen mellan den boende och personalen mycket negativt. Den personen har ingen kontaktman och känner inget förtroende för personalen.

En del av de boende har ett stort omsorgsbehov. Brukarrevisionsteamet uppfattar att det finns ett dilemma med att å ena sidan respektera den boendes integritet och, få vara i fred och klara sig själva och å andra sidan tillgodose omsorgsbehov som finns. En boende påpekade att någon medboende behöver hjälp med det och det, vad gör personalen egentligen?

Inför brukarrevisionen har de boende tillfrågats om de vill ställa upp och bli intervjuade. Två av dem har velat göra det, de övriga har sagt nej. Vi har genomfört intervjuer med två personal och två brukare.

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + Man känner sig välkommen
- + De boende trivs i bostaden
- + Man anser att man får den hjälp man behöver om man säger till
- + Personalen tar sig tid att lyssna
- + Personalen trivs med varandra
- + Det är en lugn och avstressad miljö

Förbättringsområden (-)

- Personalen känner att de har en begränsad tillgänglighet under helgerna
- Det finns önskemål från de boende att få spontana besök från personalen
- Det finns misstroende mot personalen och en känsla av att bara bo där på nåder och inte vara välkommen
- Det finns en rädsla för att komma och störa ifall man söker upp personal på kontoret

Frågor (?)

? Behöver man klargöra för de boende om man kan komma till kontoret och prata med personalen när man vill?

Färgbedömningar

Trivsel	Brukarna trivs ganska bra i bostaden.
Stöd och lyssnande	Stödet från personalen är ganska bra, men förbättringsområden finns.
Tillgänglighet	Personal kunde vara mer tillgänglig.
Situationer – konflikter - problem	Konflikter och problemsituationer hanteras ganska bra.
Totalbedömning bemötande	Bemötande är ganska bra i bostaden, men förbättringsområden finns.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + Man kan vara med och bestämma hur stödet ska utformas
- + Den som vill ha sysselsättning har det och de som vill ha lugn och ro blir respekterade i det
- + Det finns forum för påverkan för den som vill genom husmöten och synpunktslåda

Förbättringsområden (-)

- Det finns en osäkerhet från boende att personalen går in i deras bostad med nyckel utan att de vet om det och det finns ett behov av klargörande av rutinerna kring detta

Frågor (?)

- ? Det kommer sällan in synpunkter från de boende trots att de har möjlighet att lämna sådana. Beror det på ointresse, att de är nöjda med att ha sin bostad eller finns det andra sätt att få de boende mer delaktiga?

Färgbedömningar

Information	Brukarna får den information de behöver runt boendet och samhället för att kunna leva ett gott liv.
Forum för påverkan	Brukarna ges goda möjligheter för att kunna påverka den egna situationen såväl som verksamheten.
Aktiviteter, sociala kontakter och fritid	Brukarna har stora möjligheter att komma till social gemenskap. De får tillräckligt stöd att engagera sig i olika sammanhang för den egna utvecklingen.
Planering	Brukarna har stor möjlighet att påverka hur de använder sitt stöd i boendet
Arbete och sysselsättning	Brukarna ges goda möjligheter att vara del av en sysselsättning eller komma i arbete. De får tillräckligt stöd för att nå arbete eller sysselsättning.
Totalbedömning inflytande delaktighet	Brukarna har stort inflytande och är delaktiga i hur stödet i boendet utformas.