



Göteborgs Stad  
Social resursförvaltning

# Brukarrevision

## Tränings och referensboende

# Hisingen

2014



Göteborgs Stad  
Social resursförvaltning

---

## INLEDNING

---

Syftet med brukarrevisionsarbetet är att söka finna nya och bättre sätt att ta reda på vad ”de vi är till för” inom verksamhetsområdena funktionshinder och boendeverksamheten tycker om verksamheten. Brukarrevisionsmetoden utgör ett komplement till metoder såsom tex. enkäter. Brukarrevisionsarbetet ska 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***

Tränings- och referensboendet Hisingen inleds med en träningstid, ca 3 månader. Det finns 48 lägenheter på Alice Bonthronsgatan som är basmöblerade tvårumslägenheter. Dessutom finns 31 integrerade lägenheter på Hisingen och i västra stadsdelarna som är omöblerade, dessa lägenheter kräver stor självständighet. Totalt är det mellan 72-75 personer som bor i boendet. Syftet med träningstiden är att kartlägga den enskildes behov av stöd och se på boendeförmåga. Under träningstiden har den enskilde tät kontakt med sin kontaktman och hembesök görs minst 1 ggr/v. Vi gjorde sex intervjuer med boende samt två med personal. Dagen avslutades med en gruppdiskussion något som vi inte gjort förut inom brukarrevisjonen men som föll väl ut och vi fick även i denna form kompletterande synpunkter.

De boende är mycket nöjda med sina relationer till personal och trivs med dem. De är nöjda med hur de blir bemötta. Personal beskrivs som att ha humor och visar värme och omtanke. Däremot kan det finnas att önska när det gäller boendet som internetuppkoppling. Annat som nämns är torktumlare.

Att få hjälp att handla och skjuts med bil uppskattas mycket. De boende menar att personalen ”sparkar ut mig ibland” och att de gör det av omtanke för att de skall komma igång. De boende uppskattar personalens arbetssätt. De boende menar att

de får nya perspektiv på sina problem och fåtips och goda råd. Eftersom personalen är tillgänglig och uppfattas som att de ställer upp har de boende stort förtroende för dem. Personal uppskattas som mycket tillgängliga och de lyssnar och att ta sig tid. Deras kroppsspråk talar ett tydligt språk och de är glada och går att lita på. Personal besöker ofta och de boende vet att det är av omtanke. Personal bekräftar dessa tankar och synpunkter vilket kan tolkas som att de är trygga i sin roll som behandlingspersonal.

Däremot verkar det inte finnas en enhetlig linje på enheten hur man skall arbeta mot arbete och arbetsmarknaden. Det kan ge utrymme för godtyckliga och individuella lösningar beroende på kontaktmannen. Den uppskattade individuella relationen har en baksida den att det är svårt att komma till tals. Husmötena som är relativt sällan är inte välbesökta för att kunna fylla en funktion för att fånga synpunkter. Personal bekräftar att detta är ett utvecklingsområde.

De boende menar att det kan tala med personalen om det mesta. Däremot var de boende osäkra på hur de skulle bära sig åt om de var oense med sin kontaktman; vart skulle de vända sig, till vem och hur? Personal bekräftar att de behöver förbättra sitt arbete kring synpunktshantering. De boende önskade mer återkoppling då de kommit med en synpunkt eller förslag.

Skulle det kunna gå att arbeta förebyggande med synpunktshantering? Alltså förbereda de boende hur de kan framföra en synpunkt innan den blivit aktuell?

De boende får information genom olika kanaler; brevlådan i sin inflyttningsmapp eller via kontaktmannen. Informationen handlar om de faktiska reglerna och policy för boendet i första hand. Det fanns olika mening runt vilka regler som gäller speciellt kring missbruk ”regler och verklighet stämmer inte riktigt” uttryckte sig en boende. Det öppnade för individuella lösningar som följd att de boende blir osäkra på vad som gäller. Hur försäkrar man sig att personal arbetar utifrån en gemensam linje? De boende uppfattar inte personalen som ett team, - det gör däremot personalen i detta fall. När det gäller annan information som kulturutbud eller sociala aktiviteter är det ganska lite information. Någon boende nämner ett gym som boendet har. De boende nämnde ökade öppettider.

Personalen ”går inte in i lägenheten i onödan” utan visar stor respekt. De boende vet under vilka premisser personal går in med nyckel. De boende tycker att genomförandeplanen används på ett bra sätt.

Personal stöttar och hjälper till i sökandet av ett arbete.

---

## BEMÖTANDE

---

### *Styrkor (+)*

- + De boende menar att de blir mycket väl bemötta
- + Stödet uppskattas och de boende uttrycker att de får hjälp till en ökad självinsikt
- + De boende beskriver personal som att de har humor och värme
- + Personal beskrivs som mjuka och goda lyssnare
- + Det uppskattas av de boende att personal ger nya perspektiv, råd och tips
- + Det uppfattas som att personalen är mycket tillförlitlig, tillgänglighet och håller på sekretessen
- + Kraven är inte orimliga
- + Stöd att åka och handla och personligt stöd uppskattas
- + När personal ”sparkar igång” en person uppfattas det som av omtanke
- + Personal verkar säkra i sin professionella roll i att visa respekt och vara flexibla
- + De boende menar att integriteten respekteras

### *Förbättringsområden (-)*

- Boende såväl personal menar att alla inte blir lyssnade på, bland annat på grund av få husmöten (4 stycken/år)
- Arbets sättet kring hur stödet mot sysselsättning och arbete går till kan behövas styras upp för att undvika olika individuella lösningar som bygger på vilken kontaktman den boende har.
- De boende behöver veta mer tydligt hur de kan då tillväga om de har synpunkter på sitt stöd, vem de kan vända sig till, hur och hur återkoppling görs

### *Frågeställningar (?)*

- ? Finns det en tanke bakom att möbleringen är styrd kanske de boende vill påverka möbleringen?
- ? Kan det vara stökigt ibland?
- ? Tankar fanns kring att de boende kunde ta över ansvaret för gemensamhetslokalen mer
- ? Boende undrar kring möjligheten att få Internetuppkoppling vilket skulle underlätta arbetssökeri.

? Hur funderar personalgruppen kring en fungerande synpunktshantering?

### *Färgbedömningar*

<b>Trivsel</b>	Brukarna trivs bra i bostaden.
<b>Hänsyn, omtanke och lyssnande</b>	Personalen ger ett gott stöd. De lyssnar och pratar med brukarna på ett bra sätt.
<b>Tillgänglighet</b>	Personalen är tillgänglig på olika sätt utifrån behov.
<b>Problem- och konfliktlösning</b>	Konflikter och problemsituationer hanteras ganska bra
<b>Totalbedömning bemötande</b>	<b>Bemötande är bra i bostaden.</b>

---

## DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

---

### *Styrkor (+)*

- + Vissa delar av varningssystemet är tydligt men inte helheten
- + Det verkar vara tydligt med hur och när personal går in i lägenheten med nyckel
- + De boende beskriver tydligt strukturen för sina planeringsmöten
- + Personal hjälper till i sökandet av ett arbete
- + Genomförandeplanen används på ett bra sätt
- + Hur har personalgruppen lyckats med sitt som boende beskriver ”mjuka” arbetssätt?

### *Förbättringsområden (-)*

- Information kring kulturella och sociala aktiviteter finns inte mycket
- Gymmet verkar uppskattas kanske kan denna typ av aktivitet utökas
- Det fanns olika tankar kring regler och policy för boendet, speciellt runt varningar vilket bör tydliggöras
- Att tydliggöra rutiner kring återkoppling då förslag har getts av de boende

### *Frågor (?)*

- ? Det finns några kanaler för information som via kontaktpersonen, inflyttningsmappen och lappar i brevlådan kan det vara så att dessa vägar är tillräckliga men innehållet kan utvidgas
- ? De boende skulle vilja påverka boendet mer som internetuppkoppling och tillgång till torktumlare
- ? Skulle det vara idé att undersöka behov av öppettider av gemensamhetslokal?
- ? Hur kan husmöten återfå en funktion som husmöte med högre deltagande?
- ? Hur försäkras man sig att personal arbetar utifrån en gemensam linje?
- ? Vart tar synpunkter vägen?
- ? Finns det rutiner för återkoppling?

## **Färgbedömningar**

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